

# ПРАВИЛА ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ "ЧОТИРИ ІV СЕЗОНИ"

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Дані правила встановлюють для відвідувачів та гостей готельно-ресторанного комплексу «Чотири ІV Сезони» (надалі — Готель) внутрішній розпорядок проживання в Готелі, правила користування майном Готелю, обсяг наданих послуг, відповідальність сторін.

1.2. Діяльність Готелю, також регулюється ЗУ **"Про Туризм"**, Постановою КМУ По 297 **"Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)"** від І5.03.2006 року, Наказом Державної туристичної адміністрації України Но І9 **"Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг"** від І6.03.2004 року, ЦИМИ Правилами, іншими законодавчими актами України.

## 2. ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ МАЙНОМ ГОТЕЛЮ

2.1. Готель працює для Вас 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Ресторан Відкритий з 9:00 до 23:00. Розрахункова година в Готелі — І2:00, заїзд — с І4:00.

2.2. Для оформлення відвідувачів готельно-ресторанного комплексу необхідно надати паспорт або інший документ, який підтверджує особу та заповнити анкету відвідувача.

2.3. Готель надає відвідувачам для проживання мебльовані номери, оснащені побутовою технікою (телевізор, фен, кондиціонер, мінібар та ін.), сантехнікою й іншим устаткуванням. Номери Готелю і приміщення загального користування утеплені, мають сучасне оздоблення, інженерні мережі, устаткування, комплектацію, що відповідають усім вимогам на момент введення в експлуатацію (20І3 рік).

2.4. Відвідувачі повинні дбайливо ставитися до майна Готелю, використовувати устаткування за призначенням, дотримуватись вимог пожежної безпеки. У випадку виявлення ушкодження майна, технічних несправностей, надзвичайних подій (залиття, загоряння, розбиття скла і т.п.) необхідно негайно повідомити про це адміністратора.

2.5. При поселенні в номер Відвідувач одержує від адміністратора ключ з брелоком від номеру, наданого для проживання, який він зобов'язаний повернути в день від'їзду. У разі втрати гостем ключа чи брелока нараховується штраф у розмірі 500 грн.

2.6. Після заселення в номер, протягом однієї години, Гість має право заявити адміністратору служби прийому та розміщення, щодо виявлених недоліків предметів оздоблення та комплектації номеру Готелю. За відсутності заяви Гостя і при виявленні адміністрацією при його виїзді втрати чи пошкодження власності Готелю, Гість сплачує завдані матеріальні збитки, згідно Додатку 2 (Прайс тарифів на відшкодування збитку ЗаМіському комплексу "Чотири ІV сезони").

2.7. Вартість завданих збитків визначає та нараховує адміністратор Готелю (згідно Додатку 2).

### 3. ВНУТРІШНІЙ РОЗПОРЯДОК ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ

- 3.1. Персонал, що бере безпосередню участь у прийомі, обслуговуванні Гостей та Відвідувачів, має відповідну професійну підготовку, володіє іноземними мовами у достатньому обсязі, проходить медичне обстеження, результати якого відображаються в особових медичних книжках та повинен дотримуватися правил професійного етикету (бути ввічливим, люб'язним, мати охайний вигляд).
- 3.2. За дотриманням внутрішнього розпорядку в Готелі стежить адміністратор. Він надає відвідувачам роз'яснення відносно правил проживання, приймає скарги від них на дії персоналу й інших відвідувачів, що порушують установлений порядок роботи.
- 3.3. Якщо у відвідувачів зберігаються особливо коштовні речі (гроші, коштовності і т.д.), що мають компактні розміри, для гарантії їхньої схоронності, повинні зберігати їх у сейфі.
- 3.4. У всіх номерах та інших приміщеннях Готелю забороняється палити. За паління в приміщеннях Готелю накладається штраф в розмірі 500 грн. При повторному випадку паління в вищезазначених Місцях адміністрація Готелю має право виселити відвідувача.
- 3.5. З 23 до 8 години ранку у приміщеннях і на території Готелю необхідно зберігати тишу.
- 3.6. До відвідувачів Готелю можуть приходити гості з 9 до 22 години. На прихід гостей повинен дати згоду проживаючий у номері, а адміністратор веде запис усіх гостей Готелю.
- За гостя відповідає проживаючий у номері. За необхідності адміністратор має право перевірити документи гостя.
- 3.7. Якщо відвідувач бажає, щоб його не турбували, він може повісити на ручці дверей зовні табличку з написом «Не турбувати», що входить в оснащення номеру. На зворотній стороні таблички виконаний напис «Прошу прибрати». Таку табличку відвідувач може повісити, якщо він вважає, що номер недостатньо прибраний.
- 3.8. Перебування будь-яких тварин у Готелі попередньо погоджується з адміністрацією та додатково сплачується 200 грн за 1 тварину (дозволена маса тварини до 4 кг).

### 4. ЕНЕРГОЗБЕРЕЖЕННЯ

- 4.1. При виході з номеру всі електроприлади повинні бути вимкнені.
- 4.2. У номерах забороняється використовувати трійники і подовжувачі, потужні електронприлади, у тому числі нагрівальні, крім випадків, коли ці прилади входять у стандартне устаткування номера чи видані для користування персоналом Готелю.
- 4.3. У разі потреби зарядки акумуляторів, під час відсутності відвідувача в номері, варто звернутися за наданням даної послуги до адміністратора. Однак варто враховувати, що нерозумне її використання може призвести до відключення електроенергії у всій мережі.
- 4.4. Неприпустимо залишати без необхідності відкритими крани холодної та гарячої води.

Забороняється залишати відкритими ці крани (змішувачі) після виходу з номера.

## 5. ВІДЕОПОСТЕРЕЖЕННЯ

5.1 Територія Готелю, усі входи до неї, коридори і зовнішні сходи, контролюються відеокамерами. Відеоспостереження здійснюється з метою безпеки гостей, їхнього майна, майна Готелю.

Підписанням анкети гостя Відвідувач приймає до уваги і не заперечує проти факту використання на території готельно-ресторанного комплексу (за винятком номерів і туалетних кабін) систем відеоспостереження.

## 6. ЗАЇЗД І ПАРКУВАННЯ АВТОТРАНСПОРТУ

6.1. Стоянка особистих транспортних засобів на території Готелю Гостей, які проживають, а так само Гостей, які відвідують ресторан, безкоштовна.

6.2. Парковка транспортних засобів здійснюється в спеціально відведених для цього місцях.

6.3 Категорично забороняється залишати транспортні засоби на заїздах і виїздах дороги біля Готелю.

6.4. За порушення правил стоянки і паркування передбачений штраф 100 грн. При повторному випадку такого порушення адміністрація Готелю має право виселити відвідувача.

6.5. Парковка для гостей, які хочуть відпочити на території басейну, а так само для гостей, які відвідують різні заходи, які проводяться на території комплексу, безкоштовна і знаходиться у спеціально відведеному місці.

6.6. Парковка для проживаючих у Готелі знаходиться на території готельно-ресторанного комплексу, а саме: під критим навісом для авто, який знаходиться біля в'їзду, ліворуч від будинку охорони та на площі перед рестораном Готелю. Паркувальні місця проживаючих у Готелі узгоджуються з охороною готельно-ресторанного комплексу.

## 7. ПОСЛУГИ, ЯКІ НАДАЮТЬСЯ ГОТЕЛЕМ

7.1. Готель надає основні послуги, що входять у вартість проживання, і додаткові, які надаються за окрему плату. Без згоди відвідувача Готель не може надавати додаткові послуги, не обумовлені Сторонами. Відвідувач вправі відмовитися від оплати таких послуг, а у випадку їхньої оплати Готель зобов'язаний повернути сплачену суму. Готель не може обумовлювати виконання одних послуг за умови виконання інших послуг.

7.2. До основних послуг відноситься: надання номеру для проживання, прибирання номерів, харчування, виклик швидкої допомоги, послуга «будильник» у визначений час, доставка кореспонденції в номер (за наявності).

7.3. Готель приймає відвідувачів для проживання цілодобово. У користування надається номер на визначену кількість місць. Якщо необхідно поселити в номер додаткову кількість відвідувачів і номер обладнаний для їхнього розміщення, то такі відвідувачі

приймаються за окрему плату. Підселення в номер з роздільними ліжками неможливе.

7.3.1. Діти до 18 років можуть бути поселені в Готель тільки разом з дорослими (батьки чи родичі).

7.4. Поточне прибирання (прибирання пилу, виніс сміття, миття склянок і чашок, прибирання санвузлів) проводиться щодня.

7.5. Щоразу після виїзду відвідувача проводиться повне прибирання номеру.

7.6. ЗаМіна рушників і постільно'ї білизни здійснюється не частіше одного разу в 3 дні. За бажанням відвідувачів може бути здійснена позачергова зМіна рушників за додаткову плату, відповідно Додатку 1. Гості можуть вживати власні алкогольні напої або кальян, завчасно сплативши вартість, згідно Додатку 1.

7.7. Не рідше одного разу на тиждень проводиться генеральне прибирання (миття вікон, чищення килимових покриттів, м'яких меблів).

7.8. До додаткових послуг відносяться: підношення багажу, міські, міжміські і міжнародні дзвінки по телефону, дзвінки на мобільні телефони та телефони сервісу та інші послуги, які не передбачені п.7.2 даних правил. За всі додаткові послуги встановлена оплата.

7.9. За встановлену додаткову плату басейном можуть користуватися Гості без замовлення проживання у готельно-ресторанному комплексі. Для дітей до 7 років, користування басейном безкоштовне, без надання окремого шезлонгу.

7.9.1. Вартість користування басейном - 500 грн. Проживаючим надається знижка на користування басейном 50 відсотків.

7.10. Користуватися послугами басейнів готельно-ресторанного комплексу дозволяється з 9 00 до 21 00. У випадку порушення даного пункту гостем сплачується штраф 500 грн, у виняткових випадках можливе виселення. Винятковість випадку вирішує адміністратор.

7.11. У разі проведення весіль та інших корпоративних заходів, басейн може бути заброньовано, користування послугами басейну інших проживаючих в Готелі у цей час може бути обмежено.

## 8. БРОНЮВАННЯ І РЕЗЕРВУВАННЯ НОМЕРІШ

8.1. Установлюється наступний порядок бронювання:

- резервування та бронювання номера здійснюється в телефонному режимі або через сайт;
- надання реквізитів на оплату (у т.ч. за допомогою електронного, телефонного й іншого зв'язку);

Варіанти оплати при бронюванні:

- гарантоване бронювання — 100% передоплата вартості за весь період проживання;

- гарантоване бронювання — 100 % передоплата однієї доби, з наступною оплатою при заїзді неоплаченої суми.
- бронювання номера здійснюється після внесення передоплати в розмірі 50% в будні дні і 100% у вихідні дні
- резервування номерів — замовлення не раніше І (однієї) доби до початку доби запланованого заїзду можливе без внесення передоплати за погодженням Адміністрації.
- Оплата проводиться готівкою, кредитними картами, а також перерахуваннями на розрахунковий рахунок готелю в банку. Всі розрахунки здійснюються лише в українській гривні.

8.1.1 Ранній заїзд (до розрахункової години) можливий тільки за попереднім узгодженням з адміністрацією Готелю та за додаткову оплату.

8.2. При скороченні відпочиваючими з будь-яких причин часу перебування в готелі від того, на яке вони першочергово замовили номер, сплачені кошти не повертаються.

8.3. Готель гарантує готовність зарезервованого номера до заселення о 14:00. Додаткова плата за послугу резервування відсутня.

## 9. УМОВИ СКАСУВАННЯ БРОНЮВАННЯ

9.1. У випадку, якщо Гість при гарантованому бронюванні з 100% передоплатою за весь термін проживання або з передоплатою за одну добу не скористався послугою проживання в зазначений день заїзду, і скасував бронювання не менш як за 14 діб до передбачуваного дня заїзду, передоплата повертається у розмірі 50%.

9.2. У випадку, якщо Гість при гарантованому бронюванні з 100% передоплатою за весь термін проживання або з передоплатою за одну добу, не скористався послугою проживання в зазначений день заїзду, і не скасував бронювання за 14 діб до передбачуваного дня заїзду, передоплата не підлягає поверненню. У такому випадку дане бронювання переходить у статус негарантоване й анулюється.

9.3. При негарантованому (без попередньої оплати) підтвердженому бронюванні, якщо Гостем не зазначений точний час приїзду, бронювання на розсуд адміністрації може бути анульовано в 16:00 дати заїзду за місцевим часом.

## 10. УМОВИ РОЗМІЩЕННЯ

Номер буде готовий до приїзду гостя в день заїзду, починаючи з 14:00;

час виїзду гостей - 12:00.

## 11. ХАРЧУВАННЯ

11.1. У Готелі в ресторан. Відвідувачі Готелю мають право першочергового обслуговування. Оплата за харчування здійснюється в ресторані.

11.2. Готель пропонує своїм відвідувачам послугу обслуговування номерів. Оплата за надання цієї послуги відсутня.

11.3. На території Готелю є мангальна зона з мангальними альтанками, розрахованими на компанії від 6 до 15 осіб. Мангальна зона доступна для гостей в усі дні, крім вихідних та святкових з 9:00 до 21:00. Бронювання мангальної альтанки для більшої кількості осіб — заборонено. Вживати їжу та напої, приготовані та привезені на мангальну зону заборонено на усіх інших локаціях готельно-ресторанного комплексу.

## 12. ПІЛЬГИ

12.1. У Готелі діють пільги, встановлені відповідно до чинного законодавства України. Правом першочергового поселення користуються ветерани ВВВ, герої Радянського Союзу, герої Соціалістичної праці, герої України, депутати Верховної Ради України, батьки з дітьми до 1-го року.

12.2. У Готелі діють наступні знижки щодо оплати за проживання: система знижок для корпоративних та постійних клієнтів, яка визначається окремо адміністрацією Готелю.

Підтвердженням знижки на послуги у готельно-ресторанному комплексі є карта знижок затвердженого зразка. Карта знижок є власністю готельно-ресторанного комплексу "Чотири IV сезони". Передача карток забороняється. При передачі картки іншій особі картка вилучається Адміністрацією. Діє лише при умови готівкового розрахунку.

До основного рахунку додається 5% за клубне обслуговування.

Обов'язковим для отримання Гостем знижки в готельно-ресторанному комплексі є пред'явлення карти знижок Адміністратору при розрахунку за надані послуги.

## 13. ПОРЯДОК ОПЛАТИ ПОСЛУГ

13.1. Оплата за надання послуг стягується попередньо, відповідно з єдиною розрахунковою годиною — 12 година за Місцевим часом (check out time). За загальним правилом дія договору на надання послуг закінчується о 12 годині дня, що настає за днем прибуття відвідувача.

Відвідувачі, що прибувають з 14:00 (check in time) до 23:59 години, оплачують час проживання до 12:00 дня, що настає за днем прибуття відвідувача з розрахунку 100% добової плати. При цьому виїзд здійснюється за загальним правилом о 12 годині дня, що настає за днем прибуття відвідувача;

Відвідувачі, що прибувають з 00:00 до 12:00 (check out time), окрім 100% добової оплати, повинні сплатити час проживання за попередню добу в розмірі 100% добової плати, при цьому Адміністрація готелю має право надати Відвідувачу право на пізній виїзд аж до 14:00 дня, що настає за днем прибуття відвідувача за відсутності попереднього бронювання номеру, в якому знаходиться Відвідувач.

За необхідності продовження проживання в Готелі, Відвідувач може звернутися до

Адміністратора за 2 години до розрахункової години. При продовженні проживання в Готелі Відвідувач оплачує 100% вартості проживання за продовжений період. Мінімальна оплата здійснюється за одну добу. Погодинна оплата чи оплата за половину доби можлива тільки при проживанні більш однієї доби.

Продовження номера здійснюється на додаткову вартість встановлену Адміністрацією Готелю.

Номер стандарт	Номер напів-люкс	Номер люкс
3 години — 550 грн	3 години — 650 грн	3 години — 950 грн
6 годин — 560 грн	6 годин — 1000 грн	6 годин — 1500 грн
12 годин — 900 грн	12 годин — 1500 грн	12 годин — 2000 грн

13.2. При розміщенні дітей до 5-ти років на основне спальне місце разом з батьками, оплата за проживання однієї дитини на одного з батьків не стягується. При розміщенні дітей до 12- ти років на додаткове місце оплачується звичайна доплата за додаткове місце для дитини.

#### 14. ПРИПИНЕННЯ ПРОЖИВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ У ГОТЕЛІ. ВІДМОВА В ПОСЕЛЕННІ

14.1. Відвідувачі припиняють проживання в Готелі із завершенням терміну договору між відвідувачем і Готелем про надання послуг.

14.2. Відвідувач має право розірвати договір про надання послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих послуг.

14.3. Якщо відвідувач неодноразово порушує внутрішні правила проживання, що приводить чи може привести до матеріальних збитків чи створює незручності для проживання інших відвідувачів, Готель має право відмовити в поселенні чи розірвати договір (здійснити виселення). У цьому випадку відвідувачу не повертається залишок внесеної раніше оплати та додатково з нього стягується штраф, що покриває нанесені ним матеріальні збитки.

14.4. Адміністратор має право відмовити в поселенні у випадках:

- у відвідувачів відсутні документи, документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
- відсутня оплата за номер у встановленому порядку й у необхідній сумі;
- у відвідувача неохайний, брудний зовнішній вигляд, він знаходиться в нетверезому стані, неадекватно, агресивно поводить себе;
- відвідувач відмовляється дотримуватись внутрішніх правил проживання в Готелі (режим

паління, паркування і т.д.);

- відвідувач внесений у список небажаних відвідувачів;
- у інших випадках, передбаченим чинним законодавством України і Адміністрацією Готелю.
- У спірних випадках питання вирішує адміністрація.

## 15. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ І ВІДВІДУВАЧІВ

15.1. За умови невиконання цілком чи частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням послуг, винна сторона повинна відшкодувати іншій стороні понесені в зв'язку з цим збитки.

15.2 Відвідувач, при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги, має право по своєму вибору вимагати усунення недоліків безкоштовно й у визначений термін;

15.3. Готель повинний вжити заходів по усуненню недоліків наданої послуги в розумні строки з моменту пред'явлення відвідувача відповідної вимоги.

15.4. Готель не несе відповідальності за недоліки за надані послуги, якщо вони виникли з вини самого Відвідувача (гостей Відвідувача) чи в результаті дії непереборної сили.

15.5. Відвідувач має право розірвати договір про надання послуг і відповідно до діючого законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо Готель у встановлений термін не усунув недоліки.

15.6. Готель не відповідає за схоронність речей відвідувача, що знаходяться в наданому для проживання номері. Для уникнення неприємних ситуацій переконливе прохання виконувати наступні вимоги:

- Не передавати ключі від номеру незнайомим гостям;
- Залишаючи номер, переконатися, що вікна і двері зачинені;
- Не залишати малознайомих гостей у номері;
- Зберігати кошти, дорогоцінності і цінні речі у сейфі.

15.7. У випадку втрати чи пошкодження речей відвідувач повинний негайно повідомити про це адміністрацію Готелю. Якщо до закінчення терміну проживання відвідувач не висунув свої вимоги до адміністрації Готелю, вважається, що його речі не були загублені чи ушкоджені.

15.8. У випадку виявлення забутих речей адміністрація Готелю зобов'язана негайно повідомити про це їх власника, якщо він відомий. Забуті речі зберігаються в Готелі протягом 6 місяців, після чого передаються у відповідні органи публічної влади чи знищуються, про що складається акт установленої форми.



15.9. За збереження транспортних засобів, які припарковані на території перед Готелем, відповідають власники таких транспортних засобів.

15.10. При заподіянні Готелю значного матеріального збитку з вини чи недбалості відвідувачів і (чи) їхніх гостей в обов'язковому порядку повинний бути складений акт встановленого зразка. У даному випадку крім відшкодування збитку, відвідувач повинен добровільно чи в судовому порядку відшкодувати власникам Готелю витрати, пов'язані з простоем номеру під час ремонту, заміни меблів і т.п. випадків (наприклад, при залитті водою).

Шановні ГОСТІ та ВІДВІДУВАЧІ, АДМППСТРАЦІЇ ГОТЕЛЮ чекає від ВАС бережливого ставлення до майна готельно-ресторанного комплексу. Окремо будемо вдячні за ВІДГУКИ та ПРОПОЗИЦІЇ, залишені у КНИЗІ ВІДГУКІВ та АНКЕТІ ГОСТЯ.

З ПОВАГОЮ, АДМППСТРАЦІЇ Готельно-ресторанного комплексу "ЧОТИРИ ІV СЕЗОНИ".