

ПРАВИЛА ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ "ЧОТИРИ ІV СЕЗОНІ"

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

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.

Діяльність Готелю, також регулюється ЗУ "Про Туризм", Постановою КМУ No 297 "Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)" від 15.03.2006 року, Наказом Державної туристичної адміністрації України No 19 "Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг" від 16.03.2004 року, цими Правилами, іншими законодавчими актами України.

ПРАВИЛА КОРИСТУВАННЯ МАЙНОМ ГОТЕЛЮ

Готель працює для Вас 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Ресторан відкритий з 9:00 до 23:00. Розрахункова година в Готелі – 12:00, заїзд – с 14:00.

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

Відвідувачі повинні дбайливо ставитися до майна Готелю, використовувати устаткування за призначенням, дотримуватись вимог пожежної безпеки. Гість несе матеріальну відповідальність за завдані Готелю збитки (Вартість завданих збитків визначає та нараховує адміністратор Готелю)

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.

ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ

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.

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. Спірні питання, що не регулюються даними правилами вирішуються на розсуд адміністратора при погодженні з дирекцією Готелю. Адміністратор має право відмовити в поселенні гостя у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння при відсутності документів, що посвідчують особу, або на власний розсуд прийняти рішення про виселення гостя без компенсації вартості номера, при нехтуванні останнього правилами розміщення та проживання або при неналежній поведінці, що наносить або може нанести збитки Готелю або заважає іншим Гостям.

Якщо у Гостя зберігаються особливо коштовні речі (гроші, коштовності і т.д.), що мають компактні розміри, для гарантії їхньої схоронності, вони мають зберігатися у сейфі. За речі, залишені без нагляду персонал Готелю відповідальності не несе.

У всіх номерах та інших приміщеннях Готелю забороняється палити цигарки, електронні сигарети та кальяни. За паління в приміщеннях Готелю накладається штраф в розмірі 1000 грн або у розмірі нанесених матеріальних збитків. При повторному випадку паління в вищезазначених місцях адміністрація Готелю має право виселити відвідувача.

З 23 до 8 години ранку у приміщеннях і на території Готелю необхідно зберігати тишу.

На території Готелю мають право перебувати *лише гості Готелю, ресторану, зони басейну та СПА. Перебування сторонніх – забороняється із міркувань безпеки.*

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. Записи із камер відеоспостереження є власністю Готелю.

Перебування будь-яких тварин у Готелі попередньо погоджується з адміністрацією та додатково оплачується, згідно діючих тарифів.

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

Парковка транспортних засобів здійснюється в спеціально відведених для цього місцях

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

ПОСЛУГИ

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.

До основних послуг відноситься: надання номеру для проживання, місця для паркування автомобілю на час проживання, прибирання номерів, виклик швидкої допомоги, послуга «будильник» у визначений час.

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. Проживання більшої за визначену кількість Гостей заборонено.

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

Поточне прибирання (прибирання пилу, виніс сміття, миття склянок і чашок, прибирання санвузлів) проводиться за заявкою гостя.

Щоразу після виїзду відвідувача проводиться повне прибирання номеру.

Заміна рушників і постільної білизни здійснюється не частіше одного разу в 3 дні. За бажанням відвідувачів може бути здійснена позачергова зміна рушників за додаткову плату.

За всі додаткові послуги встановлена окрема оплата

Приносити та вживати свою їжу та напої заборонено по всій території готелю. Якщо Гість виявив бажання вживати алкогольні напої, яких немає в меню ресторану – він може це зробити попередивши адміністратора та сплативши встановлену вартість даної послуги.

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.

Користуватися послугами басейнів готельно-ресторанного комплексу дозволяється з 9 00 до 21 00. У випадку порушення даного пункту гостем сплачується штраф 1000 грн, у виняткових випадках можливе виселення. Винятковість випадку вирішує адміністратор.

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, про що гостя мають попередити при заселенні.

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, в вихідні та святкові дні діє обов'язкова умова депозиту, у розмірі 500грн/перосону. Мангальна зона працює 9:00 до 22:00. 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. За бажанням гості можуть скористатися платною послугою прибирання мангальної зони.

На території Готелю функціонує зона СПА та сауна з 11:00 до 22:00. Зона відкрита для всіх Гостей, але не більше 6 осіб в одночас. Вживати їжу та напої, приготовані та привезені з собою в СПА зоні суворо заборонено.

БРОНЮВАННЯ І РЕЗЕРВУВАННЯ НОМЕРІВ

Бронювання номера здійснюється в телефонному режимі або через сайт [Booking.com](https://www.booking.com);

Варіанти оплати при бронюванні: 100% передоплата вартості за весь період проживання; 100 % передоплата однієї доби, з наступною оплатою при заїзді неоплаченої суми.

Оплата проводиться готівкою, кредитними картами, а також перерахуваннями на розрахунковий рахунок готелю в банку. Всі розрахунки здійснюються лише в українській гривні.

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

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

Готель гарантує готовність зарезервованого номера до заселення о 14:00.

УМОВИ СКАСУВАННЯ БРОНЮВАННЯ

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 кошти не повертаються. У випадку якщо Гість бажає скасувати бронювання не менш як за 14 діб до передбачуваного дня заїзду, адміністрація пропонує іншу вільну дату для проживання, в окремих випадках можливе повернення коштів (на розсуд адміністрації)

При негарантованому (без попередньої оплати) бронюванні, якщо Гостем не зазначений точний час приїзду, бронювання на розсуд Адміністрації може бути анульовано

РЕСТОРАН

У Готелі є ресторан. Оплата за харчування здійснюється одразу в ресторані.

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

СИСТЕМА ЗНИЖОК

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 в період з травня по жовтень лише при умові готівкового розрахунку.

До основного рахунку додається 5% за клубне обслуговування (так як готельно-ресторанний комплекс представляє собою велику закриту територію з розвинутою інфраструктурою та широким діапазоном послуг та локацій)

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

ПОРЯДОК ОПЛАТИ ПОСЛУГ

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 наступає за днем прибуття відвідувача.

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

Гості, 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 наступає 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 – 950грн
6 годин – 560 грн	6 годин – 1000 грн	6 годин – 1500грн
12 годин - 900 грн	12 годин - 1500 грн	12 годин - 2000 грн

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.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ І ВІДВІДУВАЧІВ

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.

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

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

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

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.

При заподіянні Готелю значного матеріального збитку з вини чи недбалості відвідувачів і (чи) їхніх Гостей (у разі проведення банкету) в обов'язковому порядку сплачується компенсація Гостем суми матеріального збитку. У даному випадку крім відшкодування збитку, відвідувач повинен добровільно чи в судовому порядку відшкодувати власникам Готелю витрати, пов'язані з простоєм номеру під час ремонту, заміни меблів і т.п. випадків (наприклад, при залитті водою).

Шановні ГОСТІ та ВІДВІДУВАЧІ, АДМІНІСТРАЦІЯ 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, АДМІНІСТРАЦІЯ Готельно-ресторанного комплексу "ЧОТИРИ ІV СЕЗОНІ".