

Правила розміщення

Правила надання готельних послуг, та користування ними у комплексі придорожнього сервісу „Гарбуз”

1. Загальні положення

1.1. Правила проживання у готелі „Гарбуз”, надалі – Правила, регламентують основні вимоги щодо користування готелем „Гарбуз”, надалі - Готель, що здійснює діяльність на території України у сфері надання послуг з тимчасового розміщення (готельних послуг) споживачем, регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають у готелі, або мають намір скористатися готельними послугами) та готелем „Гарбуз”, виконавцем цих правил.

1.2. У своїй діяльності готель „Гарбуз” керується чинним законодавством України та Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затвердженими наказами Державної туристичної адміністрації України від 17.03.2003р. №19, цими Правилами. Готель надає послуги з розміщення споживача шляхом надання для тимчасового проживання.

1.3. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

готель- комплекс придорожнього сервісу „Гарбуз”, складається з номерів, надає готельні послуги, які обмежуються щоденними заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів;

споживач-фізична особа, що придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити послуги для власних потреб;

замовник-фізична або юридична особа, в тому числі суб’єкт туристичної діяльності (туроператор, турагент), що укладає з готелем відповідний договір про надання готельних послуг від імені та на користь споживача й здійснює оплату або надає гарантії щодо здійснення оплати за цим договором;

готельні послуги-діяльність готелю з розміщення споживача шляхом надання готельного номера для тимчасового проживання, а також інша діяльність, пов’язана з організацією його проживання; складаються з основних та додаткових послуг, що надаються споживачеві при розміщенні та проживанні в готелі;

основні послуги -послуги готелю, що включаються до вартості номеру (окреме вмебльоване приміщення, з однієї або декількох кімнат, з ліжком, постільною білизною, рушниками, ванною кімнатою та засобами гігієни), й надаються споживачеві відповідно до укладеного договору;

додаткові послуги -послуги готелю, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем окремо;

До додаткових послуг належать: користування лазнею, а також харчування в харчівні чи бістро Max Drive на території комплексу.

номер-окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

штрафні санкції - штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством;

бронювання-процес замовлення замовником (споживачем) основних та/або додаткових готельних послуг в певному обсязі з метою їх використання в обумовлені терміни конкретним споживачем, або групою споживачів;

підтвердження заброньованих послуг - згода готелю, щодо виконання замовленого переліку основних та додаткових послуг згідно із заявкою;

відмова в бронюванні послуг - відмова готелю в бронюванні основних та/або додаткових послуг готелю;

анулювання замовлення - відмова замовника (споживача) від заброньованих послуг;

своєчасне анулювання замовлення - відмова замовника (споживача) від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором строки;

пізнє анулювання замовлення - анулювання в строк не пізніший, ніж за добу до дати запланованого заїзду, або в обумовлені договором строки;

неприбуття - фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю в день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до замовленої (узгодженої) дати поселення;

дата заїзду - дата прибуття споживача до готелю;

дата виїзду - дата виїзду споживача з готелю;

ранній заїзд - заїзд споживача до готелю до розрахункової години;

пізній виїзд - виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду;

розрахункова година - година, яка встановлена в готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду, та здійснити повний розрахунок з готелем за одержані послуги.

1.4. Режим роботи Готелю „ Max Drive ” цілодобовий.

Розрахункова година встановлена в Готелі- 12:00 за київським часом;

Час заселення - 14:00 за київським часом.

Час виїзду - 12:00 за київським часом.

1.5. Персонал, що бере безпосередню участь у прийомі та обслуговуванні споживачів, має відповідну підготовку, володіє іноземними мовами в необхідному обсязі, проходить медичне обстеження, результати якого відображаються в особових медичних книжках, та повинен дотримуватись

правил професійного етикету (бути вічливим, люб'язним, мати охайний вигляд).

1.6. У Готелі використовуються мийні засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України, та мають сертифікати відповідності.

1.7. Матеріально-технічне оснащення та мінімальний перелік послуг, що надаються Готелем, відповідають вимогам встановленим стандартам та іншими нормативно-правовими актами для тимчасового розміщення споживача.

1.8. Готель має книги відгуків та пропозицій, яка знаходиться в куточку споживача в приміщенні служби прийому та бронювання.

1.9. Готель має журнал реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці, та журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці.

2. Інформація про послуги

2.1. Готель доводить до відома споживачів найменування та місце знаходження фізичної особи, категорію готелю та іншу необхідну інформацію в куточку споживача.

2.2. Готель надає споживачам необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги. Інформація доводиться до відома споживача в доступній наочній формі, знаходиться у місці прийому та бронювання готелю в зручному для ознайомлення місці, та містить таке:

- зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;
- ці правила ;
- копія ліцензій на право роздрібної торгівлі;
- ціни на номери;
- перелік основних послуг, що входять до ціни номеру;
- перелік додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
- відомості про форму та порядок оплати послуг;
- відомості про роботу закладів громадського харчування, торгівлі, побутового обслуговування й інших закладів, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності - дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелів підприємств зв'язку та побутового обслуговування;
- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

2.3. Перелік основних послуг, що входять до ціни номеру:

- проживання, забезпечення засобами гігієни.

2.4. Перелік додаткових послуг, що надаються за окрему плату, та прейскурант вартості цих послуг знаходяться в куточку споживача та в кожному окремому номері.

3.0. Порядок бронювання номерів, укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг

3.1. Готель має право укласти договір з замовником (споживачем) на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі

письмового акцепту Готелем направленої йому заявки на бронювання, та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

3.2. При неприбутті споживача до **19:00** (час анулювання) в день замовленого прибуття, замовлення анулюється, якщо бронювання номера не було підтверджено.

3.3. Договір про надання основних готельних послуг може бути укладеним замовником на користь споживача за дорученням останнього.

3.4. Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи, та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, стосовно яких здійснюється державне регулювання цін та тарифів.

3.5. Ціна номера, вартість додаткових послуг, встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/ замовником та готелем.

- Готель застосовує добову оплату готельних послуг.
- Готель визначає перелік основних послуг, які входять у ціну номера.

3.6. Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення реєстраційної карти) та зсвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення.

3.7. Договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін. При укладанні договору на невизначений термін погодженим вважається найбільш короткий термін, як правило одна доба; дія договору в такому разі завершується о **12:00** дня, наступного за днем прибуття споживача.

3.8. Плата за надання готельних послуг стягується відповідно до єдиної розрахункової години – **12-ї** години поточної доби за місцевим часом. Готелем встановленні наступні година заїзду та розрахункова година:

- година заїзду – о **14:00**
- розрахункова година (година виїзду) - о **12:00**. При проживанні в готелі менше однієї доби готель стягує плату за надання готельних послуг за одну добу.

У разі раннього заїзду чи пізнього виїзду готель додатково стягує плату за надання готельних послуг у наступному порядку:

- у період з **06:00** до **13:00** – у розмірі **100%** вартості проживання в номері/місці за одну добу згідно з діючим тарифом;
- у період з **13:00** до **00:00** – у розмірі **100%** вартості проживання в номері/місці за одну добу згідно з діючим тарифом;

3.9. При розміщенні дітей віком до 7-ти років з батьками в одному номері, без надання окремого місця, плата за проживання дітей не стягується (крім послуг, що не входять у вартість номеру).

Повернення коштів за невикористане проживання/ послуги здійснюється у наступному порядку:

- адміністратор отримує від споживача попередні розрахункові документи при пред'явленні паспорта або іншого документу, який засвідчує особу;
- споживач заповнює „Заяву про повернення невикористаних коштів” на ім'я керівництва готелю;
- адміністратор повертає споживачу кошти в суммі невикористаних послуг;
- споживач отримує розрахункові документи за фактично отримані послуги.

4.0. Порядок надання полуг

4.1. Номер в Готелі надається споживачу при пред'явленні паспорта або іншого документу, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, закордонний паспорт, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінує, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16-ти років, посвідчення водія, для військових - особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін), і заповненні реєстраційної карти. Готель зобов'язаний надати пільги там категоріям споживачів, для яких такі пільги передбаченні, в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.

Після оформлення документів на проживання в готелі, та оплати готельних послуг споживачу видається документ про оплату за послуги і ключ від номеру. У випадку втрати, пошкодження ключа, останній повинен сплатити вартість згідно прейскуранту.

4.2. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь - який час, за умовою оплати фактично наданих готелем послуг. Порядок розірвання договору на надання готельних послуг замовнику, визначається договором та чинним законодавством.

4.3. Готель має право розірвати договір (здійснити виселення) у таких випадках:

- якщо споживач неодноразово порушує ці Правила, що призводить до матеріальних збитків, або створює незручності для інших споживачів;
- не сплачує, несвоєчасно та не в повному обсязі сплачує заборгованість за отримані послуги готелю, у т.ч при тривалому проживанні (більше 7-ми календарних днів);

- якщо споживач порушує громадський правопорядок;
- якщо споживач порушує тишу з **23:00** до **7:00** години;

у цьому випадку після відрахування суми, що покриває нанесені відвідувачем матеріальні збитки, штрафи, передбачені цими правилами, відвідувачу повертається залишок внесеної раніше оплати.

4.4. Готель має право відмовити в поселенні у випадках:

- у споживача відсутні документи, документи не дійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
- у відвідувача/споживача неохайний, брудний зовнішній вигляд, він знаходиться в нетверезому стані, неадекватно, агресивно поводить себе;
- відвідувач відмовляється дотримуватись внутрішніх правил проживання в готелі;
- відвідувач внесений у список небажаних відвідувачів;
- в інших випадках, передбачених законодавством України.

У спірних випадках-питання вирішує адміністрація.

У готелі ведеться облік небажаних відвідувачів.

4.5. Без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не включені у договір. Споживач/замовник має право

відмовитись від оплати таких послуг, а в разі їх сплати- готель зобов'язаний повернути сплачену суму.

4.6. Готель повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають з Готелю.

4.7. У закладах (підприємствах) громадського харчування, розміщених у комплексі, особи, які проживають у готелі, мають право на обслуговування у першу чергу.

4.8. Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг:

- виклик швидкої допомоги;
- доставка в номер кореспонденції;
- побудка у визначений час;
- виклик таксі;

4.9. Зміна постільної білизни, рушників та засобів гігієни проводиться у відповідності до категорії готелю, але не рідше двох разів на тиждень.

4.10. Готель забезпечує комплектність і справність обладнання в номері, а також якість підготовки приміщення під заселення.

4.11. Готель відповідає за збереження речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому. Річ вважається такою, що внесена до готелю, якщо вона передана працівникам готелю або знаходиться у відведеному для споживача приміщенні (наприклад камера схову). Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані Готелю на зберігання.

У разі втрати чи пошкодження речі споживач зобов'язаний негайно повідомити про це Готель.

Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до Готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

4.12. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий). Забуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленної форми.

4.13. Готель залишає за собою право ведення відео спостереження у місцях загального користування (в т.ч вестибюль, хол, коридор) в цілях забезпечення безпеки споживачів, відвідувачів (гостей) та працівників готелю. Підписанням анкети гостя споживач приймає до уваги і не заперечує проти факту використання в приміщеннях готелю (за винятком номерів і туалетних кабін) систем відеоспостереження.

4.14. Згідно закону України „Про захист персональних даних” від 01.06.2010 року. № 2297 – VI Готель є володільцем бази персональних даних. Підписанням анкети гостя споживач не заперечує проти факту обробки його персональних даних.

4.15. Споживач зобов'язаний :

- дотримуватись правил користування готелями та аналогічними засобами розміщення, надання готельних послуг, та цих правил ;
- дотримуватись чистоти в номері та місцях загального користування ;
- не здійснювати своїми діями шум, перевищуючий допустимі норми ;
- при виході з номеру – вимкнути світло, закрити номер;
- відшкодовувати збитки у разі втрати або пошкодження майна Комплексу „ Гарбуз ” згідно з чинним законодавством.

4.16. Відвідувач дозволяється знаходитися в номерах за проханням проживаючих тільки з дозволу адміністрації Готелю, в період з 08:00 до 23:00.

Без розміщення в готелі на його території дозволяється знаходитися в період з 08:00 до 23:00.

Відвідування проживаючих дозволяється при умові наявності тимчасової перепустки гостя, яка видається адміністратором готелю за документом, який посвідчує особу відвідувача. Співробітники готелю, в разі необхідності мають право перевірити у запрошених осіб наявність тимчасової перепустки.

4.17. Вхід з домашніми тваринами на територію готелю та комплексу „ Гарбуз ”, в місця загального користування – категорично заборонено.

4.18. Зберігання громіздких речей, вибухових, отруйних, пожежонебезпечних речовин у номерах готелю та на території комплексу, а також ввіз та користування особистими електроприладами (чайник, піч, холодильник та ін.) за винятком тих, які були взяті у готелі на тимчасове користування, суворо забороняється.

- стрілянини, в т.ч. з пневматичної зброї, феєрверки, розведення вогнищ у невстановлених на території комплексу місцях суворо забороняється.

4.19. З метою запобігання харчових та алкогольних отруєнь забороняється провіз, збереження та вживання у готелі і на території комплексу споживачем продуктів харчування, алкогольних та безалкогольних напоїв за винятком тих, які були придбані в закладах громадського харчування розташованих у комплексі.

4.20. В номерах готелю – палити заборонено. Штрафні санкції в разі непорозуміння – 2000 грн.

5.Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг

5.1. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно вимог чинного законодавства, правил користування готелями та аналогічними засобами розміщення, надання готельних послуг, цих Правил та договору.

- матеріально-технічне забезпечення готелю, перелік та якість послуг, які надаються споживачу, повинні відповідати вимогам категорії готелю.

5.2. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки.

5.3. При неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем/замовником, щодо надання готельних послуг, готель

зобов'язаний, на вимогу споживача забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в данній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим покриваються готелем.

5.4. Споживач при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги готелю – має право за своїм вибором вимагати:

- усунення недоліків безоплатно та у визначений термін;
- відповідного зменшення ціни за надану послугу.

Готель приймає, розглядає та усуває претензії, скарги тільки під час перебування споживача у готелі. Після виїзду споживача з Готелю, претензії та скарги не розглядаються.

Готель повинен вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель у встановлений термін не усунув недоліки. Гроші оплачені споживачем за послуги, повертаються у день розірвання договору, або в інший термін за домовленістю з ним, але не пізніше 7 днів з дня пред'явлення відповідної вимоги.

5.5. Готель відповідно до чинного законодавства України несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла в зв'язку з недоліками при наданні послуг. Порядок і обсяг відшкодування визначається відповідно до чинного законодавства.

Готель не несе відповідальності за недоліки в наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого відвідувача (гостей відвідувача).

5.6. Відшкодування збитків, що були заподіяні споживачем у зв'язку з утратою або пошкодженням майна готелю, або комплексу, здійснюється ним відповідно до чинного законодавства України.

6. Контроль за дотриманням Правил

6.1. Контроль за дотриманням готелем цих правил, здійснюють місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади в питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади в межах її компетенції.

6.2. За порушення санітарних вимог, або надання готельних послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я, та майна споживачі і навколишнього природного середовища, готель несе відповідальність згідно з чинним законодавством.

6.3. Готель зобов'язаний здійснювати контроль за дотриманням персоналом цих правил. У разі порушення правил винні особи несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства.

Адміністрація Комплексу придорожного сервісу „ Гарбуз ”

Готель „ Гарбуз ” М.Звягель.

**Вул. Драгоманова 144б
Звягельського району
Житомерської області
моб. 077-134-77-00**

