



ЗАТВЕРДЖУЮ
Генеральный менеджер
Кодзасв Е.Е.

Правила предоставления гостиничных услуг в Karpatski Hotel & Restaurant

1. Общие положения.

1.1. Внутренние правила проживания в Karpatski Hotel & Restaurant, далее - Правила, регламентирующие основные требования по использованию Karpatski Hotel & Restaurant (далее - Отель), осуществляющего деятельность на территории Украины в сфере предоставления услуг по временному размещению (предоставлению гостиничных услуг) потребителям, регулируют отношения между потребителями (физическими лицами, проживающими в гостинице или намерены воспользоваться гостиничными услугами) и Karpatski Hotel & Restaurant, исполнителем этих услуг.

1.2. В своей деятельности Karpatski Hotel & Restaurant руководствуется Законом Украины "О туризме", "Правилами пользования гостиницами и аналогичными средствами размещения и предоставления гостиничных услуг", утвержденными приказом Государственной туристической администрации Украины от 16.03.2004р. №19, настоящими Правилами, а также иным действующим законодательством Украины.

1.3. В этих Правилах термины употребляются в таком значении:

- **отель** - Karpatski Hotel & Restaurant состоит из номеров, предоставляет гостиничные услуги, которые не ограничиваются ежедневной заправкой кроватей, уборкой комнат и санузлов;
- **потребитель** - физическое лицо, которое приобретает, заказывает, использует или намеревается приобрести или заказать гостиничные услуги для собственных нужд;
- **заказчик** - физическое или юридическое лицо, в том числе субъект туристической деятельности (туроператор, турагент), который заключает с отелем соответствующий договор о предоставлении гостиничных услуг от имени и в интересах потребителя и осуществляет оплату или предоставляет гарантии осуществления оплаты по данному договору;
- **гостиничные услуги** - деятельность отеля по размещению потребителя путем предоставления гостиничного номера для временного проживания, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием.

1.4 Гостиничные услуги состоят из основных и дополнительных услуг потребителю при размещении и проживании в отеле

- **основные услуги** - объем услуг гостиницы, которые включаются в стоимость номера и предоставляются потребителю в соответствии с заключенным договором;
- **дополнительные услуги** - объем услуг гостиницы, не относящиеся к основным услугам гостиницы, заказываются и оплачиваются потребителем отдельно;
- **номер** - отдельное меблированное помещение, состоящее из одной или нескольких комнат, оборудованных для временного проживания;
- **место (койко-место)** - часть площади номера с кроватью, постельным бельем, полотенцами и другим инвентарем в соответствии с категорией отеля, предназначена и пригодна для проживания одного человека;
- **бронирование** - процесс заказа заказчиком (потребителем) основных и / или дополнительных гостиничных услуг в определенном объеме с целью их использования в оговоренные сроки конкретным потребителем или группой потребителей;
- **гарантированное бронирование** - бронирование, гарантированное предварительной оплатой услуг или данными кредитной карты;
- **негарантированное бронирования** - заказ услуг без их предварительной оплаты, при условии наличия свободных мест при поселении в отель;
- **подтверждение забронированных услуг** - согласие отеля относительно выполнения заказанного перечня основных и дополнительных услуг согласно заявке;
- **отказ в бронировании услуг** - отказ отеля в бронировании основных и / или дополнительных услуг гостиницы;
- **аннулирование заказа** - отказ заказчика от забронированных услуг;
- **своевременное аннулирование заказа** - отказ заказчика (потребителя) от использования забронированных услуг не позднее чем за 14 дней до даты предполагаемого заезда или в обусловленные договором сроки;
- **позднее аннулирование заказа** - аннулирование в срок, меньше чем за 14 суток до даты предполагаемого заезда или в обусловленные договором сроки;
- **неприбытия** - фактическое неявка потребителя, группы потребителей в отель в день заезда;
- **дата заезда** - дата прибытия потребителя в гостиницу;
- **дата выезда** - дата выезда потребителя из гостиницы;
- **ранний заезд** - заезд потребителя в гостиницу до расчетного часа;
- **поздний выезд** - выезд потребителя из гостиницы после расчетного часа в день выезда;
- **расчетный час** - час, установленный в отеле и при наступлении которой потребитель должен освободить номер в день выезда и осуществить полный расчет с отелем за полученные услуги;
- **штрафные санкции** - штраф, который платится договорной стороной в случае нарушения им требований, обусловленных договором или действующим законодательством.

1.4. Режим работы отеля круглосуточный.

1.5. Персонал, принимающий непосредственное участие в приеме и обслуживании гостей, имеет соответствующую профессиональную подготовку, владеет иностранными языками в необходимом объеме, проходит медицинское обследование, результаты которого отражаются в личных медицинских книжках, и должен соблюдать правила профессионального этикета (быть вежливым, любезным, иметь опрятный вид).

1.6. В Отели используются моющие средства, разрешенные Министерством Здравоохранения Украины и имеют сертификат соответствия.

1.7. Материально-техническое оснащение и минимальный перечень услуг, предоставляемых отелем, соответствуют требованиям, установленным стандартами и другими нормативно-правовыми актами.

1.8. В Отеле есть книга отзывов и предложений, которая находится на рецепции отеля.

1.9. В Отеле есть журналы регистрации инструктажей работников по вопросам охраны труда.

2. Информация об услугах.

2.1. Отель доводит до потребителей сведения о наименовании и местонахождении юридического лица, категорию отеля и другую необходимую информацию.

2.2. Отель предоставляет потребителям достоверную информацию о гостиничных услугах, которая размещается на рецепции отеля и включает следующее:

- Правила проживания в отеле;
- цены (тарифы) на гостиничные номера и порядок оплаты;
- перечень дополнительных услуг за отдельную плату;

сведения о работе заведений общественного питания (ресторанов), торговли, других учреждений, расположенных в отеле.

2.3. Перечень основных услуг, входящих в цены номера:

- проживание;
- завтрак "шведская линия".

В стоимость всех номеров включено круглосуточное пользование услугой Wi-Fi.

2.4. Перечень дополнительных услуг и прейскурант стоимости этих услуг находятся на рецепции отеля и в каждом гостиничном номере.

3. Порядок бронирования номеров, заключения договора на гостиничное обслуживание и оплаты услуг.

3.1. Гостиница имеет право заключать договор с заказчиком (потребителем) на бронирование номеров (мест) путем подписания его двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной, факсимильной или иной связи (средств электронной почты, через сайт гостиницы и т.д.), который позволяет достоверно установить принадлежность заявки потребителю или заказчику. Договор считается заключенным и бронирование номера осуществляется только в случае письменного акцепта

отелем направленной ему заявки на бронирование и достижения сторонами согласия в обусловленной форме по всем существенным условиям.

При бронировании и предоплате через сайт отеля заказчик (потребитель) при поселении в отель обязан предоставить платежную карточку для ее преавторизации.

3.2. При негарантированном бронировании, совершенное в телефонном режиме, заказ аннулируется в случае неприбытия потребителя до 18:00., Если гость не предупредил о позднем заселении.

3.3. В случае аннулирования заказа позднее чем за 14 дней до даты поселения или фактического неявки в отель с потребителя (заказчика) взимается штраф в размере осуществленной им предоплаты.

3.4. Договор о предоставлении основных гостиничных услуг может быть заключен заказчиком в пользу потребителя по поручению последнего.

3.5. Гостиница имеет право применять свободные цены и тарифы, и систему скидок на все услуги, предоставляемые за исключением тех, в отношении которых осуществляется государственное регулирование цен и тарифов.

3.6. Цена номера, стоимость дополнительных услуг устанавливаются гостиницей самостоятельно, форма оплаты определяется договором между потребителем / заказчиком и отелем. Отель применяет суточную оплату гостиничных услуг определяет перечень основных услуг, которые входят в цену номера.

3.7. Договор о предоставлении основных гостиничных услуг потребителю считается заключенным после оплаты гостем предоплаты, согласно выставленного счета, который и считается договором.

3.8. Договор о предоставлении гостиничных услуг может быть заключен на определенный или неопределенный срок.

3.9. При заключении договора на неопределенный срок согласованным считается наиболее короткий срок, как правило одни сутки; действие договора в таком случае завершается в 11.00 дня, следующего за днем прибытия потребителя. О своем намерении продлить срок пребывания потребитель обязан сообщить рецепцию отеля до 10.00 в день выезда. При этом срок пребывания в отеле продолжается при наличии свободных мест.

3.10. Расчет за предоставление гостиничных услуг взимается в соответствии с единым расчетным часом - 11 часов текущих суток по местному времени.

Отелем установлены следующие час заезда и расчетный час:

- час заезда - с 14:00;
- расчетный час (час выезда) - до 11:00.

При проживании в гостинице менее суток Отель взимает плату за одни сутки независимо от времени размещения.

3.11. В случае заезда в Отель с 0:00 до 11:00 (ранний заезд) или отъезда с 11:00 до 24:00 (поздний выезд) с потребителя взимается дополнительная плата в размере 50% стоимости проживания в номере / месте по одну сутки согласно действующему тарифу.

3.12. При досрочном отъезде потребитель обязуется сообщить об этом рецепцию отеля до 10.00 дня выезда. В случае увольнения номера до 11.00 текущих суток потребителю не возвращаются предварительно внесенные им

средства за неиспользованные дни проживания. Возврат средств за неиспользованное проживание / услуги возможно в том случае, если по вине отеля не предоставлена услуга. Средства возвращаются в следующем порядке:

- администратор получает от потребителя предыдущие расчетные документы при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность;
- потребитель заполняет «Заявление о возврате неиспользованных средств» на имя руководства гостиницы;
- администратор возвращает потребителю средства в сумме неиспользованных услуг;

потребитель получает расчетные документы за фактически полученные услуги.

3.13. При размещении детей в возрасте до шести лет в одном номере с родителями, оплата за проживание детей не взимается (кроме услуг, не входящих в стоимость номера).

3.14. При размещении детей в возрасте от шести до двенадцати лет с родителями за предоставление отдельного места в номере взимается плата в размере 200,00 грн. в сутки; от двенадцати и старше - 250,00 грн. в сутки (стоимость с завтраком).

3.15. За весь период проживания в Отеле потребитель оплачивает туристический сбор в размере одного процента от стоимости проживания за вычетом НДС. Туристический сбор входит в стоимость проживания.

3.16. Оплата стоимости мини-бара, оплачиваются потребителем при выезде по тарифам отеля.

3.17. Ветераны АТО имеют возможность получить гарантированную скидку на проживание в размере 10% при условии предоставления документов, удостоверяющих статус ветерана АТО.

4. Порядок предоставления услуг.

4.1. Номер в Отеле предоставляется потребителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и заполненной и подписанной регистрационной карточки.

Документами, удостоверяющими личность, являются:

- паспорт гражданина Украины;
- загранпаспорт, дипломатический или служебный паспорт;
- вид на жительство лица, проживающего в Украине, но не является гражданином Украины;
- национальный паспорт иностранца или документ, который его заменяет, и виза на право пребывания в Украине (если иное не предусмотрено действующими двусторонними соглашениями);
- свидетельство о рождении несовершеннолетних, не достигших 16 лет;
- водительского удостоверения;
- для военных - личное удостоверение или военный билет;
- удостоверение, выданное по месту работы потребителя и др.

Отель обязан предоставить льготы тем категориям потребителей, для которых такие льготы предусмотрены, в порядке и на условиях, определенных действующим законодательством.

4.2. После оформления документов на проживание в отеле и оплаты гостиничных услуг потребителю выдается документ об оплате за услуги и ключ от номера. В случае потери потребителем ключа, последний оплачивает стоимость ключа согласно прейскуранту.

4.3. Расторжение договора о предоставлении гостиничных услуг с заказчиком / потребителем определяется договором и действующим законодательством.

4.4. Гостиница имеет право расторгнуть договор (осуществить выселение), если потребитель:

- нарушает настоящие Правила, что приводит к материальным убыткам и / или создает неудобства для других потребителей;
- не платит, несвоевременно и / или не в полном объеме оплачивает стоимость гостиничных услуг;
- нарушает общественный порядок;

нарушает тишину с 23-00 до 7-00 часов.

4.5. Гостиница имеет право отказать в поселении в следующих случаях:

- у потребителя отсутствуют документы, или же документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- у посетителя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно ведет себя;
- посетитель отказывается соблюдать правила проживания в Отеле;
- потребитель внесен в список нежелательных посетителей;
- в других случаях, предусмотренным законодательством Украины.

В спорных случаях вопрос решает администрация отеля. Отелем ведется учет нежелательных посетителей.

4.6. Отель должен обеспечить:

- круглосуточное оформление потребителей, прибывающих и выбывающих из гостиницы;
- условия для спокойного отдыха;
- безопасность пребывания и конфиденциальность информации о личности проживающего;
- профессионализм при оказании гостиничных услуг;
- уборка номеров или ремонтные работы в момент отсутствия проживающего или с его разрешения;
- надлежащий технический сервис, в случае невозможности устранения повреждений предоставления другого номера;
- смену постельного белья, полотенца и туалетных принадлежностей по желанию гостя, но не менее двух раз в неделю;
- комплектность и исправность оборудования в номере, а также качество подготовки номера под заселение.

4.7. По желанию потребителя Отель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи (услуги скорой помощи гость оплачивает самостоятельно);
- доставка в номер корреспонденции;
- побудка в определенное время;

- сохранение в сейфе отеля ценностей потребителя, за исключением оружия и запрещенных предметов;
- вызов такси.

4.8. Отель не отвечает за сохранность вещей потребителя, находящихся в гостиничном номере.

4.9. В случае потери или повреждения вещей потребителя он должен немедленно сообщить об этом рецепцию отеля. Если до окончания срока проживания потребитель не предъявил свои требования к Отелю, считается, что его вещи не были потеряны или повреждены.

4.10. В случае обнаружения забытых вещей отель обязан немедленно уведомить об этом собственника, при условии, что он известен. Забытые вещи хранятся в гостинице в течение шести месяцев.

4.11. В целях обеспечения безопасности потребителей, посетителей (гостей) и работников отеля в Отеле ведется видеонаблюдение в местах общего пользования. Подписанием регистрационной карточки потребитель соглашается с использованием в Отеле системы видеонаблюдения.

4.12. Подписанием регистрационной карточки потребитель предоставляет Гостиницы согласие на сбор, обработку и использование его персональных данных с целью обеспечения реализации хозяйственно-правовых, административно-правовых, налоговых отношений, отношений в сфере бухгалтерского учета, аудита и статистики и т.п. в соответствии с требованиями Закона Украины «О защите персональных данных».

4.13. Потребитель обязан:

- соблюдать эти Правила;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать чистоту в номере и местах общего пользования;
- не совершать своими действиями шум, превышающий допустимые нормы;
- не использовать кипятильники, утюги и другие электроприборы, не относящиеся к оборудованию номера;
- при выходе из номера проверить, закрыты двери, ключи сдать на рецепцию отеля;
- возместить убытки в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в порядке согласно действующему законодательству Украины.

4.14. Потребитель не вправе передавать номер, в котором он поселений, другим лицам.

4.15. Посетителям разрешается находиться в номерах отеля с согласия проживающих и с разрешения администрации Гостиницы в период с 07:00 до 23:00. За действия посетителя отвечает лицо, проживающее в номере отеля. Администратор отеля вправе проверить документы, удостоверяющие личность посетителя.

4.16. Вход с домашними животными на территорию отеля и места общего пользования категорически запрещено. Проживание домашних животных в номерах отеля запрещено.

4.17. Хранение громоздких вещей, взрывчатых, ядовитых, пожароопасных веществ, оружия в номерах, сейфах и на территории отеля категорически запрещено.

4.18. Выстрелы в т.ч. из пневматического оружия, фейерверки, применение пиротехники, разведение костров на территории отеля строго запрещено.

4.19. Курение табачных изделий в Отеле категорически запрещается, за исключением специально отведенных для этого местах (балконах и терраса). За курение в помещениях Отеля налагается штраф в размере 3000 грн.

5. Ответственность Гостиницы и потребителей при предоставлении гостиничных услуг.

5.1. Отель обязан обеспечить качественное предоставление гостиничных услуг в соответствии с требованиями действующего законодательства, «Правил пользования гостиницами и аналогичными средствами размещения», настоящих Правил и Договора.

5.2. При условии невыполнения полностью или частично договорных обязательств, связанных с предоставлением гостиничных услуг, виновная сторона возмещает другой стороне причиненные этим убытки.

5.3. В случае невозможности выполнить условия предварительно заключенного договора с потребителем / заказчиком о предоставлении гостиничных услуг Отель обязан по требованию потребителя, обеспечить его размещение в другом отеле, расположенном в данной местности. Дополнительные расходы в связи с этим покрываются отелем.

5.4. Потребитель при обнаружении недостатков в оказанной услуге вправе требовать устранения недостатков в кратчайшие сроки. Отель принимает, рассматривает и устраняет претензии, жалобы только во время пребывания потребителя в гостинице. После отъезда потребителя с отелем претензии и жалобы не рассматриваются.

5.5. Отель в соответствии с действующим законодательством Украины несет ответственность за безопасность гостя. Отель не несет ответственности за недостатки в предоставленных услугах, если докажет, что они имели место по вине самого посетителя (гостей посетителя) или в результате действия непреодолимой силы.

5.6. Возмещение убытков, которые были причинены потребителем в связи с потерей или повреждением имущества Гостиницы, осуществляется в соответствии с действующим законодательством Украины.

6. Контроль за соблюдением Правил.

6.1. Контроль за соблюдением отелем этих Правил осуществляют местные государственные администрации, органы местного самоуправления, центральный орган исполнительной власти по вопросам туризма и другие центральные органы исполнительной власти в пределах их компетенции.

6.2. Отель обязан осуществлять контроль за соблюдением персоналом этих Правил. В случае нарушения Правил виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.