**ПРАВИЛА ПРОЖИВАННЯ У ГОТЕЛІ**

**AMSTELSKI**

**1. Загальні положення**

1.1. Даними Правилами проживання у готелі регламентуються відносини між готелем AmstelSki (надалі іменується – «Готель») та споживачами і замовниками готельних послуг та встановлюються основні вимоги щодо правил користування Готелем.

1.2. Дані Правила проживання у Готелі розроблені відповідно до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. №19.

1.3. Споживач зобов'язаний дотримуватись Правил проживання у готелі та Правил пожежної безпеки.

1.4. Якщо споживач неодноразово порушує Правила проживання у готелі та/або Правила пожежної безпеки, що призводить до матеріальних збитків, та/або створює незручності для інших споживачів, Готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення).

1.5. Готель гарантує гостям дотримання конфіденційності. Споживачі Готелю беруть до уваги і не заперечують проти використання на території Готелю системи відеоспостереження за винятком туалетних кімнат і готельних номерів. Готель залишає за собою право надавати на запит уповноважених державних органів всі необхідні їм відомості та інформацію.

1.6. Паління в Готелі заборонено. Адміністрація Готелю залишає за собою право стягнути додаткові кошти у розмірі вартості номера за добу за додаткове прибирання або виселити Гостя (Гостей) за порушення норм протипожежної безпеки, паління в недозволених місцях та непокору законним вимогам адміністрації.

1.7. Відгуки та пропозиції по роботі Готелю можна залишити на всіх відомих онлайн платформах (Tripadvisor.ru, Booking.com, Goolgle maps та інші) або у книзі відгуків у адміністратора Готелю ..

1.8. Режим роботи Готелю цілодобовий.

1.9. Встановлена у Готелі розрахункова година — 12 год. 00 хв. за київським часом.

1.10. Готель застосовує добову оплату готельних послуг.

1.11. При розміщенні дітей віком до 5 років із батьками в одному номері без надання додаткового ліжко-місця, плата за проживання дітей не стягується.

1.12. Готель надає споживачу без додаткової оплати такі види послуг:

* виклик швидкої допомоги;
* побудка у визначений час;
* надання необхідного інвентарю відповідно до категорій Готелю.

1.13. Для відвідування сторонніми особами проживаючих у номері адміністрацією Готелю встановлено час з 09 год. 00 хв. по 21 год. 00 хв. Сторонні особи (відвідувачі), що залишаються у номері після 21:00, повинні попередньо зареєструватися в службі прийому та розміщення.

1.14. Зміна постільної білизни, рушників та туалетних речей проводиться один раз на добу, або за побажанням гостя. 1.15. Адміністрація Готелю несе відповідальність тільки за ті цінності (в тому числі гроші), що були передані на зберігання в установленому порядку.

1.16. Контроль за дотриманням споживачами даних Правил здійснює Адміністрація Готелю.

**2. Визначення термінів**

2.1. У Правилах проживання у готелі терміни вживаються у наступному значенні:

**споживач (гість)** — фізична особа, яка замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити послуги Готелю для власних потреб;

**замовник** — фізична або юридична особа, в тому числі, суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача і здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором);

**готельна послуга** — дії (операції) Готелю з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в Готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням і тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу при розміщенні та проживанні в Готелі;

**місце (ліжко-місце)** — частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвертарем відповідно до категорії Готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи;

**номер** — окреме приміщення, обладнане меблями, що складається з однієї або декількох кімнат, придатних для тимчасового проживання;

**бронювання** - процес замовлення замовником Готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

**підтвердження заброньованих послуг** - згода Готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою;

**відмова в бронюванні послуг** - відмова Готелю в бронюванні основних і додаткових послуг Готелю у визначений договором термін;

**ануляція** - відмова замовника від заброньованих послуг. Ануляція поділяється на три види: своєчасна ануляція, пізня ануляція, неприбуття (незаїзд). В разі пізньої ануляції або неприбуття (незаїзду) Готель стягує штраф з замовника згідно з умовами, викладеними у договорі;

**своєчасна ануляція** - відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за 35 (тридцять п’ять) діб до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

**пізня ануляція** - ануляція після спливу терміну своєчасної ануляції або в обумовлені договором терміни;

**неприбуття (незаїзд)** - фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до Готелю у день заїзду;

**дата заїзду** - дата прибуття споживача до Готелю, час заїзду 15 год. 00 хв. за київським часом;

**дата виїзду** - дата виїзду споживача із Готелю час виїзду 12 год. 00 хв. за київським часом;

**ранній заїзд** - заїзд споживача до Готелю до розрахункової години. Можливість послуги погоджується з готелем, та сплачується додатково;

**пізній виїзд** - виїзд споживача з Готелю після розрахункової години в день виїзду. Можливість послуги погоджується з готелем, та сплачується додатково;

**розрахункова година** - година, яка встановлена у Готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у Готель.

**3. Порядок поселення у Готель і оплати послуг Готелю**

3.1. Плата за проживання і послуги, що надаються Готелем, здійснюється готівкою, за безготівковим розрахунком або кредитними картками, згідно чинного в готелі прейскуранту цін на проживання. Оплата за проживання та додаткові послуги здійснюється в національній грошовій одиниці - гривні.

3.2. При запізненні гостя більш ніж на одну добу гарантована бронь анулюється, а здійснена передоплата за проживання поверненню не підлягає.

3.3. У разі раннього виїзду Гостя або пізньої ануляції броні, Готель не повертає здійснену ним передоплату за проживання.

3.4. Номер в готелі надається споживачу після процедури реєстрації. Всі гості мають пред'явити паспорт або інший документ, що засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, 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 замінює, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 14 років, посвідчення водія, для військових — особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), і заповнення реєстраційної анкети встановленого зразка. Адміністрація Готелю залишає за собою право відмовити у наданні послуг Гостям, якi не пред'явили посвідчення особи або відмовилися здійснити оплату.

3.5. Ранній заїзд або пізній виїзд надається Споживачам тільки за наявності в Готелі вільних місць і відсутність заявок на аналогічні дати відповідно з прейскурантом Готелю.

**4. Обов'язки Споживача**

4.1. Споживач зобов'язаний:

4.1.1. Дотримуватись порядку в Готелі. 4.1.2. Для отримання ключа від номеру необхідно пройти процедуру реєстрації усіма Гостями, що будуть проживати в номері.

4.1.3. Дбайливо ставитися до майна Готелю.

4.1.4. Не вчиняти дій, що порушують спокій та заважають іншим Споживачам.

4.1.5. Дотримуватися правил Пожежної безпеки.

4.1.6. Не допускати сторонніх осіб у номер без відома адміністрації Готелю та/або у невстановлений для відвідування час.

4.1.7. При виході з номеру: закрити водопровідні крани, закрити вікна та двері балкону. .

4.1.9. При виїзді з Готелю у повному обсязі розрахуватися за всі надані послуги і здати ключ від номеру черговому адміністратору (портьє).

4.1.10. У разі пошкодження майна Готеля гість у повному обсязі компенсує його у відповідності з внутрішніми документами Готелю.

4.1.11. У разі розміщення у номері домашніх тварин сплатити встановлену Готелем додаткову плату.

4.2. З метою забезпечення порядку та безпеки в готелі Споживачу протягом проживання у Готелі забороняється:

4.2.3. Зберігати у номері громіздкі предмети, легкозаймисті, вибухові та вогненебезпечні речовини і предмети.

4.2.4. Користуватися нагрівальними приладами.

4.2.5. Викидати сміття, інші предмети через балкони, вікна Готелю.

4.2.6. Палити в номерах, холах і приміщеннях Готелю.

4.2.7. Заносити на територію Готелю і зберігати в номері матеріали і предмети, якi небезпечні для життя і здоров'я оточуючих.

4.2.8. Переставляти і виносити меблі з номера Готелю.

4.2.9. Порушувати загальновизнані норми поведінки, в т.ч. перебувати на території Готелю під дією наркотичних засобів.

4.2.10. Проявляти агресію або дії, які загрожують безпеці здоров'я або майну інших осіб.

4.2.11. Заподіювати шкоду майну готелю.

**5. Відповідальність Споживача**

5.1. У разі втрати, знищення або пошкодження майна Готелю, споживач зобов'язаний відшкодувати його вартість, згідно прейскуранту Готелю, а у випадку якщо на таке майно немає прейскуранту то згідно ринкових цін, встановлених на момент втрати, знищення або пошкодження такого майна.

5.2. За несвоєчасне прибуття в Готель, або у випадку не заселення (незаїзду) Гостя в готель або заселення днями пізніше, грошові кошти за непрожиті в готелі ночі не повертаються.

**Додаток до Внутрішніх правил проживання у готелі AmstelSki**

**Правила проживання гостей з тваринами**

1. Тваринами в Готелі визнаються домашні тварини дрібних і середніх порід. Готель залишає за собою право визначати, чи можливе проживання даної домашньої тварини в номері.

2. У Готелі дозволено проживання людей з обмеженими можливостями та обслуговуючими їх потреби тваринами (собаки- поводирі або інші тварини).

3. Дозволено перебування на території Готелю тварин спеціальних міліцейських підрозділів (охоронні собаки, собаки-нюхачі та ін.)

4. При поселенні в Готель з домашніми тваринами гість зобов’язаний ознайомитися з «Правилами проживання гостей з тваринами» і поставити підпис, що підтверджує згоду з даними правилами.

5. Гість зобов’язаний привезти з собою спеціальний килимок або спеціальну клітку для домашньої тварини.

6. Гість зобов’язаний вигулювати собак середніх і великих розмірів тільки в намордниках.

7. Вигул домашніх тварин на території готелю – заборонений.

8. Для годівлі домашніх тварин гість зобов’язаний привезти з собою спеціальний посуд.

9. Для туалету домашніх тварин гість зобов’язаний привезти з собою спеціальні лотки.

10. Годувати домашніх тварин з посуду, що належить Готелю, суворо забороняється.

11. За відсутності спеціальної клітки для домашньої тварини забороняється залишати домашніх тварин без нагляду господарів в номері Готелю, холі на території Готелю.

12. Забороняється брати з собою домашніх тварин в ресторан, бар та інші місця загального користування.

13. Забороняється мити домашніх тварин в душових кабінах номерів, використовувати рушники, простирадла та інші постільні приналежності, що належать готелю.

14. Забороняється вичісувати домашніх тварин в номері Готелю і холі Готелю.

15. Гість зобов’язаний забезпечити відсутність домашньої тварини під час прибирання номера співробітниками Готелю або проведення ремонтних робіт в номері.

16. При поселенні в Готель з домашнім улюбленцем, гість зобов’язаний внести грошовий депозит у розмірі ціни номеру за добу за можливі ризику пошкодження готельного майна. При відсутності збитків, по закінченні проживання в Готелі, грошовий депозит повертається. У разі випадку більш глибокого пошкодження готельного майна гість зобов’язаний внести додаткові грошові кошти, щоб покрити наслідки збитків.

17. Готель залишає за собою право розірвати договір з гостем, який проживає з тваринами:

* у разі порушення правил проживання,
* у разі агресивної, неадекватної, галасливої поведінки домашньої тварини.

18. Тварина може перебувати без повідка лише в межах житлового номера, в якому проживають його господарі.

19. Забороняється вільне пересування тварин без повідка в громадських зонах – холах і коридорах Готелю.