**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

**1. Общие положения**

1.1. Правилами проживания в отеле регламентируются отношения между отелем AmstelSki (далее именуется - «Отель») и потребителями и заказчиками гостиничных услуг устанавливаются основные требования к правилам пользования отелем.

1.2. Данные Правила проживания в отеле разработаны в соответствии с Правилами пользования гостиницами и аналогичными средствами размещения и предоставления гостиничных услуг, утвержденными приказом Государственной туристической администрации Украины от 16 марта 2004 №19.

1.3. Потребитель обязан соблюдать Правила проживания в гостинице и пожарной безопасности.

1.4. Если потребитель неоднократно нарушает Правила проживания в гостинице и / или Правила пожарной безопасности, что приводит к материальным убыткам и / или создает неудобства для других потребителей, Гостиница имеет право отказать в поселении или расторгнуть договор (осуществить выселение).

1.5. Отель гарантирует гостям конфиденциальности. Потребители Гостиницы принимают во внимание и не возражают против использования на территории отеля системы видеонаблюдения за исключением туалетных комнат и гостиничных номеров. Отель оставляет за собой право предоставлять по запросу уполномоченных государственных органов все необходимые им сведения и информацию.

1.6. Курение в Отеле запрещено. Администрация отеля оставляет за собой право взыскать дополнительные средства в размере стоимости номера за сутки за дополнительную уборку или выселить Гостя (Гостей) за нарушение норм противопожарной безопасности, курение в неположенных местах и ​​неподчинение законным требованиям администрации.

1.7. Отзывы и предложения по работе отеля можно оставить на всех известных онлайн платформах (Tripadvisor.ru, Booking.com, Goolgle maps и другие) или в книге отзывов в администратора отеля ..

1.8. Режим работы Гостиницы круглосуточный.

1.9. Установлена ​​в отеле расчетный час - 12 час. 00 мин. по киевскому времени.

1.10. Отель применяет суточную оплату гостиничных услуг.

1.11. При размещении детей до 5 лет с родителями в одном номере без предоставления дополнительного койко-места, плата за проживание детей не взимается.

1.12. Отель предоставляет потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

• вызов скорой помощи

• побудка в определенное время;

• предоставление необходимого инвентаря в соответствии с категориями Отеля.

1.13. Для посещения посторонними лицами проживающих в номере администрацией отеля установлено время с 09 час. 00 мин. по 21 час. 00 мин. Посторонние лица (посетители), остающихся в номере после 21:00, должны предварительно зарегистрироваться в службе приема и размещения.

1.14. Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится один раз в сутки, или по желанию гостя.

1.15. Администрация отеля несет ответственность только за те ценности (в том числе деньги), которые были переданы на хранение в установленном порядке.

1.16. Контроль за соблюдением потребителями Правил осуществляет Администрация Отеля.

**2. Определение терминов**

2.1. В Правилах проживания в отеле термины употребляются в следующем значении:

**потребитель (гость)** - физическое лицо, заказывает, использует или намеревается приобрести или заказать услуги Гостиницы для собственных нужд;

**заказчик -** физическое или юридическое лицо, в том числе, субъект туристической деятельности, заключает соответствующий договор на предоставление гостиничных услуг от имени и в интересах потребителя и осуществляет оплату по этому договору (предоставляет гарантии по оплате по данному договору);

**гостиничная услуга** - действия (операции) Гостиницы по размещению потребителя путем предоставления номера (места) для временного проживания в Отеле, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием. Гостиничная услуга состоит из основных и дополнительных услуг потребителю при размещении и проживании в отеле

**место** (койко-место) - часть площади номера с кроватью, постельным бельем, полотенцами и другим инвентарь в соответствии с категорией отеля, предназначена и пригодна для проживания одного человека;

**номер** - отдельное помещение, оборудованное мебелью, состоящий из одной или нескольких комнат, пригодных для временного проживания;

**бронирование** - процесс заказа заказчиком отеля основных и / или дополнительных услуг в определенном объеме, с целью использования услуг в оговоренные сроки конкретным потребителем или группой потребителей;

**подтверждение забронированных услуг** - согласие отеля относительно выполнения заказанного обусловленного перечня основных и дополнительных услуг согласно заявке;

**отказ в бронировании услуг -** отказ Гостиницы в бронировании основных и дополнительных услуг отеля в определенный договором срок;

**аннуляция** - отказ заказчика от забронированных услуг. Аннуляция делится на три вида: своевременная аннуляция, поздняя аннуляция, неприбытия (незаезд). В случае поздней аннуляции или неявки (незаезда) Отель взимает штраф с заказчика согласно условиям, изложенным в договоре;

**своевременная аннуляция** - отказ заказчика от использования забронированных услуг не позднее чем за 35 (тридцать пять) дней до даты предполагаемого заезда или в обусловленные договором сроки;

**поздняя аннуляция** - аннуляция по истечении срока своевременной аннуляции или в обусловленные договором сроки;

**неприбытия (незаезд**) - фактическое неявки потребителя, группы потребителей к Гостиницы в день заезда;

**дата заезда** - дата прибытия потребителя к Гостиницы, время заезда 15 час. 00 мин. по киевскому времени;

**дата выезда** - дата выезда потребителя с отелем выезде 12 часов. 00 мин. по киевскому времени;

**ранний заезд** - заезд потребителя в Отель до расчетного часа. Возможность услуги согласовывается с отелем, и оплачивается дополнительно;

**поздний выезд** - выезд потребителя из Отеля после расчетного часа в день выезда. Возможность услуги согласовывается с отелем, и оплачивается дополнительно;

**расчетный час** - час, установленная в отеле и при наступлении которой потребитель должен освободить номер в день выезда и после которой осуществляется заселение в Отель.

**3. Порядок поселения в Отель и оплаты услуг Гостиницы**

3.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые отелем, осуществляется наличными, по безналичному расчету или кредитными картами, согласно действующему в отеле прейскуранта цен на проживание. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в национальной денежной единицы - гривны.

3.2. При опоздании гостя более чем на сутки гарантированная бронь аннулируется, а осуществлённая предоплата за проживание возврату не подлежит.

3.3. В случае раннего выезда Гостя или поздней аннуляции брони, Отель не возвращает совершенную им предоплату за проживание.

3.4. Номер в отеле предлагается потребителю после процедуры регистрации. Все гости должны предъявить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Украины, паспорт гражданина Украины для выезда за границу, дипломатический или служебный паспорт, удостоверение личности моряка, вид на жительство лица, проживающего в Украине, но не является гражданином Украина, 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 14 лет, водительское удостоверение, для военных - личное удостоверение или военный билет, удостоверение, выданное по месту работы потребителя и др.), и заполнения регистрационной анкеты установленного образца. Администрация отеля оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг Гостям, которые не предъявили удостоверение личности или отказались осуществить оплату.

3.5. Ранний заезд или поздний выезд предоставляется Потребителям только при наличии в Отеле свободных мест и отсутствия заявок на аналогичные даты в соответствии с прейскурантом Отеля.

**4. Обязанности Потребителя**

4.1. Потребитель обязан:

4.1.1. Соблюдать порядок в Отеле. 4.1.2. Для получения ключа от номера необходимо пройти процедуру регистрации всеми Гостями, которые будут проживать в номере.

4.1.3. Бережно относиться к имуществу отеля.

4.1.4. Не совершать действий, нарушающих покой и мешающих другим Потребителям.

4.1.5. Соблюдать правила пожарной безопасности.

4.1.6. Не допускать посторонних лиц в номер без ведома администрации отеля и / или в неустановленное для посещения время.

4.1.7. При выходе из номера: закрыть водопроводные краны, закрыть окна и двери балкона. .

4.1.9. При выезде из отеля в полном объеме рассчитаться за все оказанные услуги и сдать ключ от номера дежурному администратору (портье).

4.1.10. В случае повреждения имущества Отеля гость в полном объеме компенсирует его в соответствии с внутренними документами отеля.

4.1.11. При размещении в номере домашних животных уплатить установленную отелем дополнительную плату.

4.2. С целью обеспечения порядка и безопасности в отеле Потребителю в течение проживания в отеле запрещается:

4.2.3. Хранить в номере громоздкие предметы, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и огнеопасные вещества и предметы.

4.2.4. Пользоваться нагревательными приборами.

4.2.5. Выбрасывать мусор, другие предметы через балконы, окна отеля.

4.2.6. Курить в номерах, холлах и помещениях отеля.

4.2.7. Заносить на территорию отеля и хранить в номере материалы и предметы, которые опасны для жизни и здоровья окружающих.

4.2.8. Переставлять и выносить мебель из номера отеля.

4.2.9. Нарушать общепризнанные нормы поведения, в т.ч. находиться на территории отеля под действием наркотических средств.

4.2.10. Проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имуществу других лиц.

4.2.11. Причинять вред имуществу отеля.

**5. Ответственность Потребителя**

5.1. В случае утраты, уничтожения или повреждения имущества отеля, потребитель обязан возместить его стоимость, согласно прейскуранту отеля, а в случае если такое имущества нет прейскуранта то согласно рыночных цен, установленных на момент утраты, уничтожения или повреждения такого имущества.

5.2. За несвоевременное прибытие в Отель, или в случае заселения (незаезда) Гостья в отель или заселения днями позже, денежные средства за непрожитые в отеле ночи не возвращаются.