

# NATSIONALNY HOTEL

## **ПРАВИЛА**

**надання готельних послуг в державному підприємстві «Готельний комплекс «Національний» Управління справами Апарату Верховної Ради України»**

### **1. Загальні положення.**

- 1.1. Дані Правила надання готельних послуг (далі по тексту – Правила) регламентують надання готельних послуг в державному підприємстві «Готельний комплекс «Національний» Управління справами Апарату Верховної Ради України» (далі по тексту - Готель) гостям (споживачам), регулюють відносини між гостями (споживачами) – фізичними особами, які мешкають в Готелі або мають намір скористуватися готельними послугами, юридичними особами – замовниками готельних послуг, та Готелем, виконавцем цих послуг, якщо інше не передбачене договірними відносинами між готелем та гостями або замовниками.

### **2. Визначення термінів.**

- 2.1. Договір на надання готельних послуг - письмовий договір або договір укладений шляхом прийняття Готелем заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного чи іншого зв'язку, що дозволяє достовірно встановити особу, від якої надходить заявка. У разі прийняття заявки договір про надання готельних послуг вважається укладеним з моменту отримання підтвердження від Готелю, про прийняття замовлення та вказівки щодо можливого початку надання готельного обслуговування з визначеного часу.
- 2.2. Гість – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати або використати готельні послуги для власних потреб.
- 2.3. Група – 10 осіб або більше, які бронюють готельні послуги в рамках однієї заявки від одного замовника та прибувають до Готелю та від'їжджають з Готелю.
- 2.4. Замовник – фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає договір на надання готельних послуг на користь гостя

від імені гостя або від свого імені та здійснює оплату згідно цього договору (надає гарантії оплати згідно цього договору).

- 2.5. Готельна послуга – дії (операції) Готелю по розміщенню гостя шляхом надання номеру (місця) для тимчасового проживання в Готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, які надаються Гостю при розміщенні та проживанні в Готелі.
- 2.6. Основні послуги – обсяг послуг Готелю (розміщення, харчування тощо), який входить у вартість номера (місця) та надається Гостю згідно договору.
- 2.7. Додаткові послуги – обсяг послуг, які не належать до основних послуг Готелю та які замовляються та оплачуються Гостем додатково (послуги прання, транспорту, міні-бару, харчування, користування приміщеннями (конференц-залами тощо).
- 2.8. Реєстраційна карта гостя – документ первинного обліку, який заповнюється громадянином України, іноземцем або особою без громадянства, яка прибула у Готель, на підставі паспорта або документа, що засвідчує особу, та передається адміністратору для реєстрації.
- 2.9. Номер – окреме мебльоване приміщення, яке складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання гостя/гостей.
- 2.10. Бронювання – процес замовлення гостем або замовником у Готелю основних та/або додаткових послуг в певному обсязі з метою використання послуг в обумовлені терміни певним гостем або групою гостей.
- 2.11. Підтвердження бронювання послуг – згода Готелю надати заброньовані основні та додаткові послуги на певних умовах.
- 2.12. Гарантійний лист – документ, наданий юридичною особою з метою підтвердження грошових зобов'язань перед Готелем за замовлені готельні послуги.
- 2.13. Відмова у бронюванні послуг – відмова Готелю у бронюванні основних та додаткових послуг Готелю.
- 2.14. Анулювання – відмова гостя або замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. У випадку пізнього анулювання або неприбуття Готель має право стягувати штраф з гостя або замовника відповідно до даних Правил, якщо інше не обумовлено договором про надання готельних послуг.
- 2.15. Своєчасне анулювання – відмова гостя або замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж до 14:00 дня, який передує даті запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни.

- 2.16. Пізнє анулювання – анулювання гостем або замовником заброньованих послуг у термін пізніше ніж до 14:00 дня, що передує даті запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни.
- 2.17. Неприбуття – фактичне неприбуття гостя в Готель у день заїзду, або анулювання заброньованих послуг менше ніж до 14:00 дня, що передує даті запланованого заїзду.
- 2.18. Дата заїзду – дата прибуття гостя в Готель.
- 2.19. Дата виїзду – дата виїзду гостя з Готелю.
- 2.20. Ранній заїзд - заїзд гостя в Готель до розрахункової години.
- 2.21. Пізній виїзд – виїзд гостя з Готелю після розрахункової години у день виїзду.
- 2.22. Денне проживання – користування готельними послугами (проживання) не більше 8 годин в період з 6:00 до 21:00 години.
- 2.23. Розрахункова година – час, який встановлено в Готелі та при настанні якого гість повинен звільнити номер у день виїзду.
- 2.24. Час поселення – час, після якого здійснюється поселення в Готель.

### **3. Бронювання готельних послуг.**

- 3.1. Бронювання готельних послуг здійснюється шляхом підписання двостороннього договору між готелем та замовником або прийняття заявки на бронювання (далі по тексту - заявка) за допомогою поштового, телефонного зв'язку за номером +38 (044) 255 88 88, електронної пошти ([hotel@nationalhotel.com.ua](mailto:hotel@nationalhotel.com.ua)), офіційного інтернет сайту (<https://nationalhotel.com.ua>) або інших видів зв'язку ( viber, whats app, telegram), який дозволяє достовірно встановити належність заявки гостю або замовнику.
- 3.2. Заявка для індивідуальних гостей повинна мати наступну інформацію (пункти, відмічені\* обов'язкові):
  - ім'я та прізвище гостя (гостей)\*;
  - дата заїзду та виїзду\*;
  - тип та кількість номерів (місць)\*;
  - гарантія та вид оплати\*;
  - спосіб зв'язку із замовником (контактний телефон, адреса електронної пошти , контактна особа)\*;
  - країна, громадянином якої є гість (гості);
  - особливі умови розміщення;
  - будь-яка інша корисна інформація.
- 3.3. Заявка для групи гостей повинна мати наступну інформацію (пункти, відмічені \* обов'язкові):

- імена та прізвища гостей\*;
- дати заїзду та виїзду\*;
- типи та кількість номерів (місць)\*;
- розміщення гостей по номерам\*;
- гарантія та вид оплати\*;
- спосіб зв'язку із замовником (контактний телефон, адреса електронної пошти , контактна особа)\*;
- підданство гостей;
- кількість сімейних пар, громадян жіночої та чоловічої статі;
- кількість дітей та їхній вік;
- особливі умови розміщення;
- будь-яка інша корисна інформація.

- 3.4. Готель підтверджує прийняття заявки та бронювання при наявності вільних номерів та інших умов, необхідних для надання замовлених готельних послуг.
- 3.5. Підтвердження бронювання готельних послуг відправляється гостю або замовнику у спосіб, взаємно обумовлений з гостем або замовником.
- 3.6. Бронювання вважається підтвердженням, якщо готелем відправлено підтвердження і обидві сторони досягли згоди в обумовленій формі стосовно усіх суттєвих умов надання послуг.
- 3.7. Бронювання вважається гарантованим за умови, що замовник надав гарантії безумовної оплати готельних послуг чи штрафних санкцій. Гарантоване бронювання може бути анульоване готелем в односторонньому порядку після 24:00 години за місцевим часом в день заїзду.
- 3.8. Бронювання вважається негарантованим за умови, якщо замовником не були надані гарантії безумовної оплати готельних послуг чи штрафних санкцій. Негарантоване бронювання може бути анульоване готелем в односторонньому порядку після 18:00 години за місцевим часом в день заїзду.
- 3.9. Бронювання для індивідуального гостя може бути відмінене письмовою заявою гостя або замовника (або іншим способом, що дозволяє достовірно встановити приналежність заяви гостю або замовнику) до 14:00 за місцевим часом дня, що передує даті заїзду без застосування штрафних санкцій. Якщо заяву про відмову від бронювання зроблено пізніше від вказаного часу або гість не заїжджає в Готель, до гостя/замовника можуть бути застосовані штрафні санкції за простій номеру у розмірі 100% від загальної вартості заброньованих номерів за одну розрахункову добу.
- 3.10. Бронювання для групи може бути відмінене письмовою заявою замовника; штрафні санкції застосовуються до замовника згідно договору.

- 3.11. Зміни і доповнення до заявки на бронювання для індивідуального гостя приймаються від гостей і замовників у письмовому вигляді або іншим способом, що дозволяє достовірно встановити приналежність заяви гостю.
- 3.12. Зміни і доповнення до заявки на бронювання для груп гостей приймаються лише у письмовому вигляді.
- 3.13. Готель підтверджує прийняття змін і доповнень до заявки на бронювання готельних послуг для індивідуальних гостей і груп гостей за наявності умов, необхідних для виконання доповнень і змін, що вносяться.
- 3.14. Підтвердження прийняття змін і доповнень до заявки на бронювання готельних послуг надсилається гостю або замовнику у спосіб, погоджений із гостем або замовником.
- 3.15. У випадку зміни дати заїзду індивідуальних гостей і груп Готель має право застосувати штрафні санкції за простій номерів у розмірі 100% від загальної вартості заброньованих номерів за добу.
- 3.16. Готель може в рамках однієї заявки розмістити інших гостей без зміни умов надання Готельних послуг, якщо замовник обов'язково проінформує про це Готель в письмовій формі.
- 3.17. Плата за бронювання номерів не стягується.

#### **4. Надання готельних послуг.**

- 4.1. Умови надання готельних послуг визначаються даними Правилами та/або договором про надання готельних послуг. Договір про надання готельних послуг вважається укладеним в разі його двостороннього підписання або підписання гостем реєстраційної карти при поселенні до Готелю.
- 4.2. Номер (основні послуги) в Готелі надається гостю/гостям за умови заповнення реєстраційної карти встановленого зразка та пред'явлення документа, що посвідчує особу: паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний або службовий паспорт, посвідчення особи моряка, дозвіл на проживання особи, що проживає в Україні, але не є її громадянином, національний паспорт іноземного громадянина чи документ, що його заміняє, і діюча віза на право перебування на території України (якщо інше не передбачено діючими міждержавними угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, що не досягли 14 років, посвідчення водія, для військових – особисте посвідчення або військовий квиток, посвідчення, що видане за місцем роботи гостя тощо.
- 4.3. Діти розміщуються в Готелі тільки у супроводі батьків або повнолітніх родичів першої лінії споріднення. Діти у віці до 12-ти років розміщуються безкоштовно, без надання окремого ліжка-місця. При наданні додаткового ліжка-місця

оплата здійснюється у відповідності з діючими тарифами. Дітям до трьох років надається дитяче ліжко безкоштовно. Водночас при поселенні адміністратор служби прийому та розміщення обов'язково здійснює перевірку документів щодо родинної ідентифікації дитини з батьками або повнолітніх родичів першої лінії споріднення.

- 4.4. Гостю може бути наданий один та більше номерів за їх наявності, за умови дотримання п. 4.2. даних Правил.
- 4.5. При розміщенні двох і більше осіб в одному номері, під час поселення видаються 2 (дві) ключ-карти. Ключ-карти повертаються гостем в момент виїзду.
- 4.6. За погодженням з адміністрацією Готелю, дозволяється проживання гостей з домашніми тваринами. Проживання з домашніми тваринами без попереднього узгодження з адміністрацією Готелю заборонено.
- 4.7. Готель залишає за собою право відмовити в розміщенні гостей з тваринами, якщо таке розміщення буде створювати незручності для інших гостей.
- 4.8. У випадку розміщенні гостей, чиї тварини створюють незручності для інших гостей, Готель залишає за собою право відмовити у подальшому розміщенні таких гостей.
- 4.9. В Готелі встановлено розрахункову годину – 12:00 поточної доби за місцевим часом.
- 4.10. В Готелі встановлено час поселення – 14:00 поточної доби за місцевим часом.
- 4.11. Оплата за надання Готельних послуг стягується у відповідності із встановленою розрахунковою годиною. В день заїзду з гостя стягується оплата не менше ніж за одну добу проживання.
- 4.12. Заїзд до 14:00 є додатковою послугою та надається при наявності вільних місць (інших умов), за умови попереднього узгодження з відповідальною особою.
- 4.13. За заїзд в період з 00:00 до 06:30 стягується оплата в розмірі 100% від наданої вартості номеру, якщо інше не передбачене договірними відносинами між готелем та замовником/гостем.
- 4.14. За ранній заїзд в період з 06:30 до 14:00 стягується оплата в розмірі 50% від наданої вартості номеру, якщо інше не передбачене договірними відносинами між готелем та замовником/гостем.
- 4.15. Виїзд після 12:00 є додатковою послугою та надається при наявності вільних номерів та інших умов, необхідних для його надання.
- 4.16. За пізній виїзд до 18:00 стягується оплата в розмірі 50% від наданої вартості номеру, якщо інше не передбачене договірними відносинами між готелем та замовником/гостем. За пізній виїзд після 18:00 стягується оплата в

розмірі 100% від наданої вартості номеру, якщо інше не передбачене договірними відносинами між готелем та замовником/гостем.

- 4.17. Основна послуга Готелю складається з:
- надання номеру для проживання одного або двох гостей;
  - надання сніданку в ресторані у визначений час;
- 4.18. Ціни на основні послуги не можуть бути змінені в разі, якщо гість/гості не користувалися будь-якою послугою, що входить до складу основної.
- 4.19. Основні та додаткові послуги надаються гостям у формі попередньої оплати. Попередня оплата може здійснюватися гостями за весь період проживання або частково, але не менше, ніж за одну добу проживання в Готелі. Додаткові послуги, що надаються понад попередньої оплати, сплачуються по факту їх надання.
- 4.20. Для гарантії оплати додаткових послуг Готель може стягувати з гостей авансовий платіж. Розмір авансового платежу та умови його стягнення визначаються адміністрацією Готелю.
- 4.21. При відсутності гарантій безумовної оплати готельних послуг Готель залишає за собою право обмежити надання додаткових послуг, що надаються автоматично (наприклад, послуги телефонного зв'язку, платне телебачення, послуги міні-бару тощо).
- 4.22. Для забезпечення додаткових гарантій оплати послуг, що надаються автоматично та спрощення процедури виселення, Готель може отримати від гостя інформацію про його платіжну карту : номер, термін дії, CVV2-код.
- 4.23. Готель відповідає за схоронність речей, переданих працівникам Готелю або які знаходяться у відведеному для гостей приміщенні.
- 4.24. Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані Готелю на зберігання.
- 4.25. В разі втрати або пошкодження речей, що належать гостю, гість зобов'язаний терміново повідомити про це адміністрацію Готелю. Претензії стосовно втрати або пошкодження речей гостя не можуть бути пред'явлені Готелю після виїзду гостя.
- 4.26. Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до Готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.
- 4.27. В разі виявлення забутих (залишених) речей адміністрація Готелю повинна терміново повідомити про це їх власника за умови, що його особа встановлена.
- 4.28. Забуті (залишені) речі повертаються їх власнику при пред'явленні документа, що посвідчує його особу; третім особам забуті речі видаються при пред'явленні письмової довіреності від власника речей. У довіреності мають

бути чітко визначені юридичні дії, які належить вчинити представнику. У тексті довіреності мають бути зазначені місце і дата її складання (підписання), прізвища, імена, по батькові (повне найменування для юридичної особи), місце проживання (місцезнаходження - для юридичної особи) представника і особи, яку представляють, а в необхідних випадках і посади, які вони займають. До довіреності додається фотокопія документа, що посвідчує особу власника речей та його підпис. Забуті (залишені) цінні речі і документи видаються третім особам тільки при пред'явленні нотаріально посвідченої довіреності. Особа, яка приймає забуті (залишені) речі, повинна письмово засвідчити відсутність претензій до Готелю.

4.29. Готель може відправляти поштою або іншими кур'єрськими службами забуті (залишені) речі гостям на їхню вимогу за рахунок одержувача.

4.30. Забуті (залишені) речі, які не були витребувані власниками або власники яких невідомі, зберігаються в Готелі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленної форми.

4.31. Територія Готелю, усі входи до неї, внутрішні сходи та коридори, контролюються відеокамерами. Вся інформація реєструється, записується на цифрові носії і зберігається. Відеоспостереження здійснюється з метою безпеки гостей, їхнього майна, майна Готелю. Підписанням реєстраційної карти гість приймає до уваги і не заперечує проти факту використання в приміщеннях Готелю (за винятком номерів і туалетних кабін) систем відеоспостереження.

## **5. Права та обов'язки гостей.**

5.1. Особи, що проживають в Готелі, зобов'язані:

- дотримуватись встановлених адміністрацією Готелю Правил надання готельних послуг;
- дотримуватись умов договору про надання готельних послуг;
- дотримуватись правил протипожежної безпеки;
- виходячи з номеру, зачинити вікна, водопровідні крани, вимкнути світло та електроприлади;
- у разі нанесення шкоди майну Готелю відшкодувати збитки на користь Готелю у відповідності та у спосіб до внутрішніх розпорядчих документів Готелю та законодавства;
- пред'являти карту-ключ від номеру в ресторані на сніданок та під час остаточного розрахунку;
- зі збігом оплаченого періоду проживання Гість зобов'язаний залишити номер та звільнити його від особистих речей і багажу не пізніше часу виселення, що

визначено даними Правилами, останнього оплаченого дня проживання або оплатити продовження періоду проживання в номері за відсутності бронювання вказаного номеру третіми особами.

- при виселенні з номеру гість має здати картку-ключ від номеру на рецепції.

5.2. Особам, що розміщуються у Готелі, забороняється:

- заносити на територію Готелю та зберігати в номерах речовини, матеріали і речі, небезпечні для життя, здоров'я людей та майна Готелю;
- зберігати зброю не у відповідності до законодавства України;
- викидати сміття та пляшки з вікон Готелю;
- виносити з номеру меблі, елементів інтер'єру, постільну білизну, рушники та ін.;
- утримувати в номері тварин без попереднього узгодження з адміністрацією;
- залишати під час своєї відсутності в номері сторонніх осіб та перебування сторонніх осіб в номері після 23:00 години без оформлення реєстрації у встановленому порядку;
- передавати іншим особам свій ключ та/або картку гостя;
- палити на території Готелю, крім спеціально відведених місць; У разі виявлення адміністрацією Готелю факту куріння гостя, на нього накладається штраф у розмірах встановлених внутрішніми розпорядчими документами Готелю та може бути притягнутий до відповідальності згідно законодавства України.
- перевіряти роботу двигуна особистого автотранспорту з 23:00 до 07:00 ранку, користуватися звуковими сигналами.

5.3. Особи, що проживають в Готелі, мають право:

- вимагати надання документів, які підтверджують якість, безпеку та відповідність наданій Готелю категорії;
- розірвати договір про надання готельних послуг в односторонньому порядку в будь-який момент часу за умови оплати фактично наданих послуг та штрафних санкцій, передбачених даними Правилами або договором про надання Готельних послуг;
- при виявленні недоліків в послугі, що надається, невідповідності послуги категорії, наданій Готелю, вимагати усунення недоліків без оплати або відповідного зменшення оплати за дану послугу.

5.4. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдану шкоду.

5.5. Компенсація завданої шкоди, що була заподіяна гостем, що призвело до втрати або пошкодження майна Готелю, здійснюється ним у порядку та

розмірах встановлених внутрішніми розпорядчими документами Готелю або відповідно до законодавства України.

5.6. Споживачі зобов'язані дотримуватись положень даних Правил.

5.7. Під штрафною санкцією (штрафом) розуміється грошова сума коштів, яку гість зобов'язаний додатково сплатити Готелю, в якості компенсації за фактично завдану шкоду, як-то: пошкодження майна Готелю, його обладнання та/або інвентаря, упущена вигода внаслідок простою пошкодженого майна, обладнання чи приміщень, шкода діловій репутації, понесені витрати Готелем, які спрямовані на матеріальні та/або моральні компенсації третім особам (іншим гостям Готелю) через неналежну поведінку гостя, що порушив дані правила, тощо.

## **6. Права та обов'язки Готелю.**

6.1. Готель зобов'язаний:

- забезпечити відповідність готельних послуг категорії, наданій Готелю;
- забезпечити якісне надання готельних послуг відповідно до чинного законодавства, даних Правил та договору про надання готельних послуг;
- забезпечити цілодобове надання основних готельних послуг, заїзд та виїзд гостей;
- забезпечити комплектність номерів та справність їх устаткування, а також якість підготовки номеру для поселення;
- в доступній та наглядній формі інформувати гостя (шляхом усного інформування та/або розміщення інформації в холі Готелю у зручному для огляду місці):
  - ✓ про Правила надання готельних послуг;
  - ✓ про категорії номерів та ціни на розміщення;
  - ✓ про послуги, які входять у вартість номеру;
  - ✓ про номенклатуру та вартість додаткових послуг, які надаються за окрему плату;
  - ✓ про форму та порядок оплати готельних послуг.
- надати гостю на його вимогу без додаткової оплати наступні послуги:
  - ✓ виклик швидкої медичної допомоги;
  - ✓ доставка у номер кореспонденції;
  - ✓ побудка у призначений час;
  - ✓ піднесення багажу;
  - ✓ відвідування фітнес центру;
  - ✓ зберігання багажу у багажній кімнаті;
  - ✓ Wi-Fi і швидкісний кабельний Інтернет;

- ✓ телемовлення;
- ✓ косметичний набір;
- ✓ сейф у номері.

- прийняти заходи по усуненню недоліків у послугі, що надається, з моменту пред'явлення гостем відповідної вимоги.

#### 6.2. Адміністрація Готелю має право:

- вимагати від гостей та замовників виконання даних Правил;
- встановлювати та змінювати на власний розсуд ціни на основні та додаткові послуги; порядок надання послуг та їх оплати;
- відмовити в поселенні або розірвати договір про надання готельних послуг (виселити з номеру Готелю) гостю/замовнику, якщо
  - він неодноразово порушує (порушував) дані Правила, що призводить до завдання шкоди Готелю та/або створює незручності для інших гостей;
  - зі збігом оплаченого періоду проживання не залишив номер та не звільнив його від особистих речей і багажу після часу виселення.
- обмежити доступ сторонніх осіб на територію Готелю;
- відмовити в доступі у номери Готелю стороннім особам без супроводу осіб, які мешкають в Готелі (гостей);
- відмовити у наданні готельних послуг гостям за відсутності безумовних гарантій оплати.
- відмовити в наданні послуг фітнес центру, ресторану гостям, які мають ознаки сильного алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння.

#### 6.3. Адміністрація Готелю має право відмовити в поселенні у випадках:

- у гостя відсутні документи, що посвідчують особу : документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи підроблені;
- відсутня оплата за номер у встановленому порядку та необхідній сумі;
- у гостя неохайний, брудний зовнішній вигляд;
- гість проявляє агресивну поведінку;
- на думку рецепції, гість (гості) знаходяться в стані сильного алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння чи перебувають під дією психотропних речовин;
- без погодження рецепції та без належних дозвільних документів зберігають чи приносять зброю, вибухові і легкозаймисті, їдкі, ядовиті, наркотичні засоби та інші небезпечні предмети і речовини;
- гість відмовляється дотримуватись даних Правил;
- відсутність вільних номерів;
- наявність заборгованості гостя перед Готелем за раніше надані послуги;

- гість неодноразово порушував дані Правила;
  - в інших випадках, що унеможлиблюють бронювання номерів з технічних, організаційних та інших причин, чи у випадках передбачених законодавством України.
- 6.4. З метою забезпечення громадського порядку, особистої безпеки проживаючих, збереження майна, в Готелі встановлені заходи, дотримання яких є обов'язковим для гостей та їх відвідувачів:
- відвідування проживаючих та знаходження у номерах після 23:00 дозволяється при умові їх реєстрації та поселення в номер, ознайомлення з цими Правилами та відповідною оплатою за додаткове місце;
  - співробітники Готелю, в разі необхідності, мають право перевірити у запрошених осіб підтверджуючі документи;
  - не рекомендується запрошувати в номер незнайомих осіб, передавати незареєстрованим особам ключ від номеру та залишати відвідувачів самих в номері. За дії та наслідки дій осіб, яких гість запросив в номер, він відповідає самостійно. Адміністрація готелю не несе відповідальності за речі гостя у разі перебування у номері сторонньої особи;
  - зберігання громіздких речей, вибухових, отруйних, пожежонебезпечних речовин у номерах готелю та на його території, а також ввіз та користування особистими електроприладами за винятком тих, які були взяті у готелі на тимчасове користування, забороняється;
  - під час військового стану, у період дії комендантської години, перебування на території Готелю сторонніх осіб забороняється.
- 6.5. Адміністрація Готелю залишає за собою право на відвідування номеру без згоди споживача у випадку наявності ознак задимлення, пожежі, затоплення у номері, інших аварійних ситуацій, а також у випадку порушення споживачем цих Правил та загального порядку, порушення правил користування побутовими електроприладами тощо.
- 6.6. У разі виявлення електроприладів, які не входять до комплектації номеру або свічок, адміністрація має право на вилучення таких предметів без згоди проживаючого та повернення їх останньому при виїзді з Готелю.
- 6.7. Відповідні співробітники готелю мають право на відвідування приміщення (номеру) споживача у разі його відсутності для виконання своїх посадових обов'язків.

## **7. Відповідальність Готелю та гостей/замовників за невиконання зобов'язань під час надання послуг.**

- 7.1. За невиконання або неналежне виконання договірних зобов'язань по наданню готельних послуг Готель та/або гість/замовник несуть відповідальність відповідно до законодавства. Винна сторона відшкодовує іншій стороні усі збитки, що були викликані невиконанням або неналежним виконанням умов договору у повному обсязі.
- 7.2. Готель не несе відповідальність за шкоду, спричинену життю, здоров'ю або майну гостя або замовника, які виникли у зв'язку з перебуванням в номері у присутності гостя сторонніх осіб та осіб незареєстрованих в номері, а також з порушенням гостем або замовником даних Правил.
- 7.3. Гості несуть відповідальність за шкоду, завдану майну Готелю, відповідно до законодавства.
- 7.4. Відшкодування шкоди, завданої гостями або замовниками у зв'язку із втратою або пошкодженням майна Готелю, здійснюється ними відповідно до законодавства.
- 7.5. У випадку втрати чи пошкодження майна Готелю з вини гостя (в тому числі рушники, постіль, посуд, меблі, різний інвентар тощо), які знаходяться на території Готелю, гість зобов'язаний не пізніше дати (часу) виселення з Готелю відшкодувати шкоду, розмір якої визначається: відповідно до цін, вказаних на інформаційних стендах, в куточку споживача, меню, цінниках, прайсах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю, а за відсутності таких цін – комісією у складі: адміністратора, працівника рецепції та будь-якого іншого працівника Готелю на умовах прозорості та за ринковою вартістю втраченого чи пошкодженого майна.

## **8. Право. Вирішення спорів.**

- 8.1. У вирішенні всіх питань, які не врегульовані даними Правилами, Готель, гості та замовники керуються законодавством України.
- 8.2. Усі спори, які виникають у зв'язку з виконанням договірних зобов'язань стосовно бронювання номерів та надання Готельних послуг, вирішуються шляхом переговорів між готелем, гостем та/або замовником.
- 8.3. За наявності у гостя скарги, вона приймається при наданні чеку (квитанції тощо) Готелю, документ з відміткою Готелю, який підтверджує порушення умов надання послуги, документи, що підтверджують фактичні збитки. Рекламачії та всі необхідні документи надаються Готелю не пізніше 14 днів із дня закінчення надання послуги. Всі рекламачії розглядаються Готелем лише

за умови, що Готель був проінформований про порушення умов надання послуги заздалегідь для можливості їх усунення протягом наступних 12 годин. Готель розглядає отриману рекламацію протягом 20 днів. Рекламації, заявлені з порушенням даного пункту не розглядаються.

- 8.4. Якщо в результаті переговорів Готель, гість та/або замовник не дійдуть згоди, прийнятної для всіх сторін, відповідний спір між ними вирішується в судовому порядку.

## **9. Контроль за дотриманням правил.**

- 9.1. Контроль за дотриманням адміністрацією Готелю цих Правил здійснюють місцеві державні адміністрації і органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та відповідні державні органи в межах їх компетенції.
- 9.2. Контроль за дотриманням гостями цих Правил здійснюється адміністрацією Готелю.