



## ***Правила мешкання в готелі Grand Hotel Ukraine, Дніпро.***

### **1. Загальні положення**

- 1.1. Дані правила встановлюють для постояльців готелю внутрішній розпорядок проживання в готелі Grand Hotel Ukraine, правила користування майном готелю, обсяг наданих послуг, відповідальність сторін. Діяльність готелю також регулюється Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг від 16.03.2004г. № 19, законом України «Про туризм» та іншим законодавством України.

### **2. Правила користування майном готелю**

- 2.1.1. Готель Grand Hotel Ukraine надає постояльцям для проживання номери, оснащені побутовою технікою (телевізор, холодильник, кондиціонер і ін), сантехнікою та іншим обладнанням.
- 2.1.2. Постояльці повинні дбайливо поводитися з майном готелю, використовувати обладнання за призначенням, дотримуватися вимог пожежної безпеки. У разі виявлення пошкодження майна, технічних несправностей, надзвичайних подій (затока, спалах, розбиті скла і т.п.) необхідно негайно повідомити про це адміністратора.

### **3. Внутрішній розпорядок проживання в готелі**

- 3.1. За дотриманням внутрішнього розпорядку в готелі стежить адміністратор. Він дає відвідувачам роз'яснення щодо правил проживання, приймає скарги від них на дії персоналу та інших відвідувачів, що порушують встановлений порядок роботи готелю.
- 3.2. З 22 до 8 години ранку всередині будівлі і на території необхідно зберігати тишу. У номерах в цей час забороняється включати на велику гучність аудіосистеми і телевізори.
- 3.3. На прихід гостя повинен дати згоду мешкаючий в номері. За гостя відповідає мешкаючий в номері. При необхідності адміністратор має право перевірити документи гостя. Адміністратор має право заборонити гостю прохід в готель у випадках, передбачених п.10.4 і п.10.5.
- 3.4. Якщо відвідувач бажає, щоб його не турбували, він може повісити на ручці дверей зовні табличку з написом «Не турбувати!», Яка входить в оснащення номера. На зворотному боці таблички виконан напис «Прошу прибрати!». Таку табличку відвідувач може повісити, якщо необхідне додаткове або термінове прибирання.
- 3.5. Знаходження будь-яких тварин у готелі забороняється. У виняткових випадках адміністрація готелю готова розглянути можливість утримання тварини в номері в залежності від виду даної тварини і його розмірів.

### **4. Енергозбереження**

- 4.1. У номерах забороняється використовувати трійники і подовжувачі, потужні електроприлади, в тому числі нагрівальні (електрочайник, праска і ін), крім випадків, коли ці прилади входять в стандартне устаткування кімнати або видані для користування персоналом готелю. У разі потреби в прасування одягу, наборі гарячої питної води, слід звернутися до адміністратора.
- 4.2. Неприпустимо залишати без необхідності відкритими крани холодної, а головне, гарячої води. Забороняється залишати відкритими ці крани (змішувачі) після відходу з номера.
- 4.3. При працюючому кондиціонері вікна і зовнішні входні двері повинні бути закриті.
- 4.4. Для дзвінків по телефону всередині готелі бажано користуватися внутрішніми номерами (телефонний довідник є в кожному готельному номері). За дзвінки на міські номери, а також за міжміські та міжнародні дзвінки стягується плата за преіскурантом.

### **5. Відеоспостереження**

- 5.1. Територія готелю, всі входи до неї, внутрішні сходи, хол контролюються відеокамерами. Вся інформація реєструється, записується на цифрові носії та зберігається. Відеоспостереження здійснюється з метою безпеки гостей, їх майна, майна готелю.

### **6. Заїзд і парковка автотранспорту**

- 6.1. Крім власної паркування готель цілий рік орендує місця на платній стоянці в 100 метрах від свого будинку.

### **7. Послуги, що надаються готелем**

- 7.1. Готель надає основні послуги, які входять у вартість проживання, і додаткові, що надаються за окрему плату. Без згоди постояльця готель не може надавати додаткові послуги, не обумовлені договором.
- 7.2. До основних послуг відноситься надання номери для проживання, прибирання номерів, надання предметів побутового вжитку і сервісного обслуговування: тапочки лазневі, шампунь, шапочка для душу, мило, крем для тіла, поліроль для взуття, туалетний папір, сірники, авторучка, олівець, щітка для одягу, набір для шиття, блокнот, листівки, конверти, гігієнічні приналежності, чищення взуття, прийняття речей на зберігання у камеру схову, доставка в номер кореспонденції, побудка у визначений час, виклик швидкої допомоги, медична аптечка, що знаходиться у адміністратора готелю, надається за необхідності, замовлення авіа та залізничних квитків, інформаційні послуги. У вартість проживання включено відвідування спортивно-оздоровчого комплексу, що знаходиться на території готелю, трансфер з аеропорту чи залізничного вокзалу в готель і назад, послуги бізнес центру.
- 7.3. Готель приймає постояльців для проживання цілодобово.  
√ Діти до 16 років можуть бути поселені в готелі тільки разом з дорослими (батьки або родичі).
- 7.4. Поточне прибирання номера проводиться щодня.

- 7.5. Кожного разу після виїзду постояльца проводиться повне прибирання (заміна білизни, дезінфекція санвузла, холодильників, прибирання пилососом килимових покриттів).
- 7.6. Зміна рушників і постільної білизни здійснюється щодня. За бажанням постояльців може бути здійснена позачергова зміна білизни без додаткової оплати.
- 7.7. До додаткових послуг відносяться: мінібари з широким вибором напоїв, прямий телефонний зв'язок, послуги прання і прасування, у тому числі експрес, ксерокопіювання, відправлення та отримання факсу, набір тексту, послуги хімчистки, сніданок поданий у номер, оренда автомобіля. За всі додаткові послуги встановлено оплату.

#### **8. Пільги**

- 8.1. У готелі діють пільги, встановлені законодавством України. Правом першочергового поселення користуються ветерани ВВВ, герої України, депутати ВР України, батьки з дітьми до 1-го року.
- 8.2. У готелі діють наступні знижки з оплати за проживання:  
- Діти до 7 років - безкоштовно;

#### **9. Порядок оплати готельних послуг**

- 9.1. Поселення громадян здійснюється відповідно до встановленої розрахункової години - 13:00 поточної доби за місцевим часом.
- 9.2. При поселенні громадян з 24:00 до 07:00 стягується вартість проживання за добу.
- 9.3. При поселенні громадян з 07:00 до 12:00 години розрахункового часу вартість за проживання не стягується, а рахується з 12:00 години поточної доби за місцевим часом.
- 9.4. При виселенні з готелю з 12:00 до 14:00 години після розрахункового часу (за погодженням з адміністрацією та відповідно ситуацією по заселенню) плата не стягується.
- 9.5. При виселенні з готелю після розрахункової години з 12:00 до 21:00 оплата стягується за 0,5 доби; після 21:00 - за добу.

#### **10. Припинення проживання постояльців в готелі. Відмова в поселенні.**

- 10.1. Постояльці припиняють проживання в готелі по закінченню терміну проживання, згідно з заявкою на бронювання.
- 10.2. Постоялець має право припинити проживання в готелі в будь-який час за умови оплати фактично наданих послуг.
- 10.3. Якщо постоялець неодноразово порушує внутрішні правила проживання у готелі, що призводить до матеріальних збитків або створює незручності для проживання інших відвідувачів, готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення). У цьому випадку після вирахування суми, що покриває завдані відвідувачем матеріальні збитки та (або) штрафи, передбачені цими правилами, постояльцеві повертається залишок внесеної раніше оплати.
- 10.4. Адміністратор має право відмовити у поселенні у випадках:  
- У приїжджають відсутні документи, документи недійсні або прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;  
- Відсутня оплата за кімнату в установленому порядку і в необхідній сумі;  
- У гостя неохайний, брудний зовнішній вигляд, він перебуває в нетверезому стані, агресивно поводить себе;  
- Гість відмовляється дотримуватися внутрішні правила проживання у готелі;  
- Гість внесений до списку небажаних постояльців (стоп-лист);  
- В інших випадках, передбачених законодавством України і здоровим глуздом.  
У спірних випадках питання вирішує адміністрація готелю.
- 10.5. У готелі ведеться журнал обліку небажаних постояльців (стоп-лист). У нього включаються: - Постояльці, що раніше проживали в готелі і виселені примусово; - Особи, внесені до списку власниками готелю або директором.

#### **11. Відповідальність готелю і споживачів**

- 11.1. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні понесені у зв'язку з цим збитки.
- 11.2. Постоялець, при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєної категорії готелю, має право вимагати усунення недоліків безкоштовно і у визначений термін.
- 11.3. Готель повинен вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги.
- 11.4. Готель не несе відповідальності за недоліки в наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого постояльца (гостя) або в результаті дії непереборної сили.
- 11.5. Готель відповідає за схоронність що знаходяться в наданому для проживання номері речей постояльца, крім цінних речей (гроші, коштовності, цінні папери та ін). Цінні речі повинні бути здані на зберігання готелю, шляхом оренди депозитної шафи. У цьому випадку готель повністю відповідає за збереження цих цінних речей.
- 11.6. У разі втрати або пошкодження речі постоялець повинен негайно повідомити про це готель. Якщо до закінчення строку проживання постоялець не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені або пошкоджені.
- 11.7. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язан негайно повідомити про це власника речей, якщо він відомий. Забуті речі зберігаються у готелі протягом 6 місяців, після чого знищуються, про що складається акт установленої форми.
- 11.8. При завданні готелю значного матеріального збитку з вини або недбалості постояльців і (або) їх обслуговування в обов'язковому порядку повинен бути складений акт встановленого зразка. У даному випадку крім відшкодування збитку постоялець повинен добровільно або в судовому порядку відшкодувати втрати готелю, пов'язані з простоем номера під час ремонту, заміни меблів і т.п. випадків (наприклад, при затоці водою).