

Правила проживания в гостинице Grand Hotel Ukraine, Днепр

1. Общие положения

- 1.1. Данные правила устанавливаются для постояльцев гостиницы внутренний распорядок **проживания в гостинице Grand Hotel Ukraine**, правила пользования имуществом **гостиницы**, объём предоставляемых услуг, ответственность сторон. Деятельность гостиницы также регулируется Правилами пользования гостиницами и аналогичными средствами размещения и предоставления гостиничных услуг от 16.03.2004г. № 19, законом Украины «О туризме» и иным законодательством Украины.

2. Правила пользования имуществом гостиницы

- 2.1.1. **Гостиница Grand Hotel Ukraine** предоставляет постояльцам для **проживания** номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник, кондиционер и др.), сантехникой и другим оборудованием.
- 2.1.2. Постояльцы должны бережно обращаться с имуществом **гостиницы**, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности. В случае выявления повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.) необходимо **немедленно сообщить** об этом администратору.

3. Внутренний распорядок проживания в гостинице

- 3.1. За соблюдением внутреннего распорядка в гостинице следит администратор. Он даёт посетителям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих установленный порядок работы гостиницы.
- 3.2. С 22 до 8 часов утра внутри здания и на территории необходимо сохранять тишину. В номерах в это время **запрещается** включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры.
- 3.3. На приход гостя должен дать согласие проживающий в номере. За гостя отвечает проживающий в номере. При необходимости администратор имеет право проверить документы гостя. Администратор имеет право **запретить** гостю проход в гостиницу в случаях, предусмотренных п.10.4 и п.10.5.
- 3.4. Если посетитель желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью «Не беспокоить!», которая входит в оснащение номера. На обратной стороне таблички выполнена надпись «Прошу убрать!». Таковую табличку посетитель может повесить, если необходима дополнительная или срочная уборка.
- 3.5. Нахождение любых животных в гостинице **запрещается!**

4. Энергосбережение

- 4.1. В номерах **запрещается** использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом гостиницы. В случае необходимости в глажке одежды, наборе горячей питьевой воды, следует обратиться к администратору.
- 4.2. Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной, а **главное, горячей воды**. **Запрещается оставлять открытыми эти краны (смесители) после ухода из номера.**
- 4.3. При работающем кондиционере окна и наружные входные двери должны быть закрыты.
- 4.4. Для звонков по телефону внутри гостиницы желательно пользоваться внутренними номерами (телефонный справочник есть в каждом гостиничном номере). За звонки на городские номера, а также за междугородные и международные звонки взимается плата по прейскуранту.

5. Видеонаблюдение

- 5.1. Территория гостиницы, все входы в неё, внутренние лестницы, холл контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества, имущества гостиницы.

6. Заезд и парковка автотранспорта

- 6.1. Кроме собственной парковки гостиница круглогодично арендует места на стоянке в 100 метрах от своего здания.

7. Услуги, предоставляемые гостиницей

- 7.1. Гостиница предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания, и дополнительные, которые предоставляются за отдельную плату.
- 7.2. К основным услугам относится предоставление номера для проживания, уборка номеров, предоставление предметов бытового обихода и сервисного обслуживания: тапочки банные, шампунь, шапочка для душа, мыло, крем для тела, полироль для обуви, туалетная бумага, спички, авторучка, карандаш, щетка для одежды, набор для шитья, блокнот, открытки, конверты, гигиенические принадлежности, чистка обуви, принятие вещей на хранение в камеру хранения, доставка в номер корреспонденции, побудка в определённое время, вызов скорой помощи, медицинская аптечка, находящаяся у администратора гостиницы, предоставляется по необходимости, заказ авиа и железнодорожных билетов, информационные услуги. В стоимость проживания включено посещение спортивно оздоровительного комплекса, находящегося на территории гостиницы, трансфер из аэропорта или железнодорожного вокзала в гостиницу и обратно, услуги бизнес центра.
- 7.3. Гостиница принимает постояльцев для проживания круглосуточно.
- √ Дети до 16 лет могут быть поселены в гостинице только вместе со взрослыми (родители или родственники).

- 7.4. Текущая уборка номера проводится ежедневно.
- 7.5. Каждый раз после выезда постояльца проводится полная уборка (замена белья, дезинфекция санузла, холодильников, уборка пылесосом ковровых покрытий).
- 7.6. Смена полотенец и постельного белья осуществляется ежедневно. По желанию постояльцев может быть осуществлена внеочередная смена белья без дополнительной оплаты.
- 7.7. Не реже одного раза в квартал проводится генеральная уборка.
- 7.8. К дополнительным услугам относятся: минибары с широким выбором напитков, прямая телефонная связь, услуги стирки и глажки, в том числе экспресс, ксерокопирование, отправка и получение факса, набор текста, услуги химчистки, завтрак поданный в номер, аренда автомобиля. За все дополнительные услуги установлена оплата.

8. Льготы

- 8.1. В гостинице действуют льготы, установленные законодательством Украины. Правом первоочередного поселения пользуются ветераны ВОВ, герои Советского Союза, герои Социалистического труда, герои Украины, герои России, депутаты ВР Украины, родители с детьми до 1-го года.
- 8.2. В гостинице действуют следующие скидки по оплате за проживание:
 - дети до 7 лет - бесплатно;
 - по договорам с юридическими лицами и предпринимателями могут предоставляться корпоративные скидки согласно договору.

9. Порядок оплаты гостиничных услуг

- 9.1. Поселение граждан осуществляется в соответствии с установленным расчетным часом – 13:00 часов текущих суток по местному времени.
- 9.2. При поселении граждан с 24:00 до 07:00 взимается стоимость проживания за сутки.
- 9.4. При поселении граждан с 07:00 до 13:00 оплата взимается за 0,5 суток.
- 9.3. При выселении из отеля с 12:00 до 14:00 часов после расчетного времени (по согласованию с администрацией и в соответствии ситуацией по заселению) плата не взимается.
- 9.4. При выселении из отеля после расчетного часа с 12:00 до 21:00 оплата взимается за 0,5 суток; после 21:00 – за сутки.

10. Прекращение проживания постояльцев в гостинице. Отказ в поселении

- 10.1. Постояльцы прекращают проживание в гостинице по истечению срока проживания, согласно заявке на бронирование.
- 10.2. Постоялец имеет право прекратить проживание в гостинице в любое время при условии оплаты фактически предоставленных услуг.
- 10.3. Если постоялец неоднократно нарушает внутренние правила проживания в гостинице, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в поселении или расторгнуть договор (осуществить выселение). В этом случае после вычета суммы, покрывающей нанесенные посетителем материальные убытки и (или) штрафы, предусмотренные настоящими правилами, постояльцу возвращается остаток внесённой ранее оплаты.
- 10.4. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:
 - у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
 - отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
 - у гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, агрессивен себя ведёт;
 - гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в гостинице;
 - гость внесён в список нежелательных постояльцев (стоп- лист);
 - в других случаях, предусмотренным законодательством Украины и здравым смыслом.

11. Ответственность гостиницы и потребителей

- 11.1. При условии невыполнения полностью или частично договорных обязательств, связанных с предоставлением гостиничных услуг, виновная сторона должна возместить другой стороне понесённые в связи с этим убытки.
- 11.2. Гостиница должна принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги.
- 11.3. Гостиница не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого постояльца (гостя) или в результате действия непреодолимой силы.
- 11.4. Гостиница отвечает за сохранность находящихся в предоставленном для проживания номере вещей постояльца, кроме ценных вещей (деньги, драгоценности, ценные бумаги и др.).
- 11.5. В случае утери или повреждения вещи постоялец должен немедленно уведомить об этом гостиницу. Если до окончания срока проживания постоялец не предъявил свои требования к гостинице, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены.
- 11.6. В случае выявления забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей, если он известен. Забытые вещи хранятся в гостинице в течение 6 месяцев, после чего уничтожаются, о чем составляется акт установленной формы.
- 11.7. При причинении гостинице значительного материального ущерба по вине или халатности постояльцев и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба постоялец должен добровольно или в судебном порядке возместить гостинице потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при заливе водой).