

Внутренние правила проживания в Отеле "Клеопатра".

1. Общие положения

1.1. Данные правила устанавливают для проживающих в отеле " Клеопатра " (далее - Отель) внутренний распорядок проживания в Отеле, правила пользования имуществом Отеля, объем предоставленных услуг, ответственность сторон.

1.2. Подпись в анкете проживающего, подтверждающая согласие и обязательство следовать правилам проживания в Отеле, считается подписью, подтверждающей заключение договора на проживание в Отеле.

1.3. Деятельность Отеля, также регулируется Правилами пользования гостиницами и аналогичными средствами размещения и предоставления гостиничных услуг от 16.03.2004 г. № 19, Законом Украины «О туризме» от 15.09.1995 № 324/95-ВР и другим законодательством Украины.

2. Правила пользования имуществом Отеля.

2.1. Отель предоставляет проживающим для проживания меблированные номера, оснащенные бытовой техникой (телевизор, холодильник и др.), сантехникой и другим оборудованием. Номера Отеля и помещения общего пользования утепленные, имеют современную отделку, инженерные сети, оборудование, комплектацию, отвечающие всем требованиям на момент ввода в эксплуатацию.

2.2. Проживающие должны бережно относиться к имуществу Отеля, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования пожарной безопасности. В случае обнаружения повреждения имущества, технических неисправностей, чрезвычайных событий (заливки, возгорания, разбития стекла и т.п.) необходимо немедленно сообщить об этом администратору. Проживающие в случае порчи/повреждения/уничтожения имущества обязуются возместить его стоимость.

3. Внутренний распорядок проживания в Отеле

3.1. За соблюдением внутреннего распорядка в Отеле следит администратор. Он предоставляет проживающим разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других проживающих, нарушающих установленный порядок работы.

3.2. Проживающие после заключения договора на проживание в Отеле и регистрации получают у администратора ключ от номера, предоставленного для проживания.

3.3. Если у проживающего хранятся особо ценные вещи (деньги, драгоценности и т.п.), которые имеют компактные размеры и могут быть легко вынесены, проживающие, для гарантии их сохранности, должны хранить их в сейфе, расположенном номере. За пропажу вещей, хранящихся не в сейфе, администрация Отеля ответственности не несет.

3.4. Во всех номерах и других помещениях запрещается курить. За курение в помещениях Отеля налагается штраф в размере 500 грн. При повторном случае курения в указанных выше местах администрация Отеля имеет право выселить проживающего.

3.5. Запрещено приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администратора Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

3.6. На территории Отеля запрещено разжигать костры.

3.7. С 23 до 8 часов утра внутри Отеля и на территории необходимо сохранять тишину. В номерах в это время запрещается включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры.

3.8. К проживающим Отеля могут приходить гости с 8 до 23 часов. Для прихода гостей должен дать согласие проживающий в номере и сообщить об этом администратору. Администратор ведет запись всех гостей Отеля. За гостя отвечает проживающий в номере. При необходимости администратор имеет право проверить документы гостя. Администратор имеет право запретить гостю проход в отель в случаях, предусмотренных п. 13.4 и 13.5.

3.9. Если проживающий желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью «Не беспокоить», входящую в оснащение номера. На обратной стороне таблички выполнена надпись «Прошу убрать!». Такую табличку проживающий может повесить, если он считает, что номер нуждается в уборке.

3.10. Пребывание проживающих с животными в Отеле запрещено.

4. Энергосбережение

4.1. После выхода из номера все электроприборы должны быть отключены, запрещается оставлять включенными электроприборы (кроме холодильника) и освещения после выхода из номера.

4.2. В номерах запрещается использовать тройники и удлинители, мощные электроприборы, в том числе нагревательные, кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Отеля. В случае необходимости зарядки аккумуляторов в отсутствие проживающего в номере, следует обратиться к администратору, который поставит на зарядку аккумулятор (мобильного телефона, видеокамеры и т.п.).

4.3. Недопустимо оставлять без необходимости открытыми краны холодной, а главное, горячей воды. Запрещается оставлять открытыми эти краны (смесители) после ухода из номера.

4.4. Потребление электроэнергии для Отеля лимитировано. Неразумное ее использование может привести к отключению электроэнергии во всем здании.

5. Видеонаблюдение

5.1 Территория Отеля, все входы в нее, внутренние лестницы и коридоры, контролируются видеокамерами.

Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества, имущества Отеля. Подписанием анкеты гостя проживающий принимает во внимание и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров, туалетных кабин и т.д.) систем видеонаблюдения.

6. Заезд и парковка автотранспорта

6.1. Заезд автомобилей возможен со стороны ул. Петровского.

6.2. Стоянка транспортных средств на территории перед отелем, также возможна стоянка для гостей Отеля, заезд на которую осуществляется со стороны пер. Фольварочного.

7. Услуги, предоставляемые отелем

7.1. Отель предоставляет основные услуги, входящие в стоимость проживания, и дополнительные, которые предоставляются за отдельную плату. Без согласия проживающего Отель не может предоставлять дополнительные услуги, не оговоренные договором.

7.2. К основным услугам относятся: предоставление номера для проживания, уборка номеров. Кроме того, Отель предоставляет такие бесплатные услуги: вызов скорой помощи, доставка в номер корреспонденции, пробуждение в определенное время, предоставление необходимо инвентаря, посещение фитнес-зала (для гостей Отеля), детской игровой, трансфер на пляж, выдача шезлонгов.

7.3. Отель принимает проживающих для проживания круглосуточно. В пользование предоставляется номер на определенное количество мест. Если необходимо поселить в номер дополнительное количество проживающих и номер оборудован для их размещения, то такие проживающие принимаются за отдельную плату. Подселение в номер с отдельными кроватями или на дополнительное спальное место (диван) невозможно.

Дети до 18 лет могут быть размещены в Отеле только вместе с взрослыми (родители или родственники).

7.4. Текущая уборка (уборка пыли, мытье стаканов, уборка санузлов, уборка постели и т.д.) проводятся 1 раз в 2-3 дня. Вынос мусора осуществляется каждый день.

7.5. Каждый раз после выезда проживающего проводится полная уборка (смена белья, дезинфекция санузла, мытье холодильников, влажная уборка номера).

7.6. Замена полотенец и постельного белья осуществляется не реже одного раза в два-три дня. По желанию проживающих может быть осуществлена внеочередная смена полотенец.

7.7. Не реже одного раза в квартал проводится генеральная уборка (мытьё окон, чистка мягкой мебели).

7.8. К дополнительным услугам относятся: посещение бани, бильярдной, стирка, глажка одежды гостей. За все дополнительные услуги установлена оплата. Посещение проживающими фитнесзала и детской игровой входит в стоимость номера.

8. Бронирование и резервирование номеров.

8.1. Бронирование номеров - предварительный заказ, сделанный до начала суток запланированного заезда (но не ранее 6 месяцев до даты заезда).

Устанавливается следующий порядок бронирования:

- Заявка, уточнения заявки посредством почтовой, электронной, телефонной и иной связи. Тел. (067) 629 33 00, (066)4033483

- Выставляется счет на оплату. Администратором предоставляются реквизиты для внесения предоплаты.

- После оплаты счета Отель выдает электронным письмом (или иным оговоренным ранее способом) подтверждение бронирования номера с заселением после 14.00 часов в день заезда.

Варианты оплаты при бронировании:

- Гарантированное бронирование - 100% предоплата стоимости за весь период проживания;

- Гарантированное бронирование - 30% предоплата стоимости за весь период проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченной суммы.

В случае если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 3 (три) до предполагаемого дня заезда, предоплата в размере 100% стоимости за весь период проживания не подлежит возврату. В таком случае данное бронирование переходит в статус Негарантированное. Указанная предоплата на усмотрение Администрации может быть возвращена Гостю в случае фактического заселения номера, который был забронирован Гостем, другими проживающими, и если в нем прожили не менее срока заказанного лицом, осуществившим бронирование.

В случае если Гость при гарантированном бронировании с 30% предоплатой стоимости за весь период проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за 3 (три) дня до предполагаемого дня заезда, предоплата в размере 30% стоимости за весь период проживания не подлежит возврату. В таком случае данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется.

Ранний заезд (до расчетного часа) , а также поздний выезд возможен только по предварительному согласованию с администрацией Отеля и оплачивается дополнительно в размере 50% суточной стоимости номера.

При негарантированном (без предоплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь на усмотрение Администрации может быть аннулирована в 14:00 даты заезда по местному времени.

8.2. Резервирование номеров - заказ не ранее 1 (одних) суток до начала суток запланированного заезда.

Порядок резервирования такой же, как и порядок бронирования.

При резервировании необходимо сделать предоплату за первые сутки проживания, после чего Отель дает подтверждение резервирования номера.

Отель гарантирует готовность зарезервированного номера к заселению к 14.00

Плата за резервирование не берется.

При отказе от зарезервированного номера предоплата за первые сутки не возвращается.

9. Питание.

9.1. В отеле работает ресторан. Оплата за питание осуществляется в ресторане.

9.2. Отель предлагает своим посетителям услугу обслуживания номеров. Оплата за предоставление этой услуги администрацией Отеля не взимается.

10. Запрет самостоятельного питания в номерах.

10.1. Во избежание случаев пищевых отравлений запрещено на территории Отеля употребление пищевых продуктов и алкогольной продукции, приобретенных за пределами Отеля.

10.2. За нарушение правил питания предусмотрено штраф 100 грн. При повторном случае такого нарушения администрация Отеля имеет право выселить проживающего.

11. Льготы

11.1. В Отели действуют льготы, установленные законодательством Украины. Правом первоочередного поселения пользуются ветераны ВОВ, герои Советского Союза, герои Социалистического труда, герои Украины, депутаты ВР Украины, родители с детьми до 1-го года.

11.2. В Отеле действуют следующие скидки по оплате за проживание:

- Дети до 2-х лет - бесплатно, если они не занимают отдельного спального места;
- Система скидок для корпоративных и постоянных клиентов, которая определяется отдельно администрацией Отеля.

12. Порядок оплаты услуг

12.1. Оплата за предоставление услуг взимается предварительно, в соответствии с единым расчетным часом

- 14 часов по местному времени (check out time). По общему правилу действие договора на оказание услуг заканчивается в 12 часов дня, следующего за днем прибытия проживающего.

Проживающие, прибывающие с 14.00 (check in time) до 23.59 часа, оплачивают время проживания до 12.00 дня, следующего за днем прибытия проживающего из расчета 100% суточной платы; при этом выселение осуществляется по общему правилу до 12 часов дня, следующего за днем прибытия проживающего;

Проживающие, прибывающие с 00.00 до 05.59 оплачивают время проживания до 12.00 дня, следующего за днем прибытия проживающего из расчета 100% суточной платы; при этом Администрация отеля имеет право предоставить проживающим право на поздний выезд до 14.00 дня, следующего за днем прибытия проживающего при отсутствии предварительного бронирования номера, в котором находится Проживающий.

Проживающие, прибывающие с 06.00 до 23.59 оплачивают время проживания до 12.00 дня, следующего за днем прибытия проживающего из расчета 100% суточной платы, при этом Администрация отеля имеет право требовать проведения проживающим оплаты за ранний заезд, рассчитываемый почасово.

Проживающие, выезжающие из Отеля в период с 12.00 до 14.00, при отсутствии предварительного бронирования номера, в котором находится Проживающий, освобождаются от оплаты за поздний выезд;

Проживающие, выезжающие с 16.14.00 до 23.59 часов делают доплату в размере 100% суточной платы. При необходимости продолжения проживания в Отеле, Проживающий может обратиться к администратору за 2 часа до расчетного часа.

При продолжении проживания в Отеле Проживающий оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

Минимальная оплата производится за одни сутки.

12.2. При размещении детей до 2-х лет на основное спальное место вместе с родителями, оплата за проживание одного ребенка на одного из родителей не взимается. При размещении детей до 2-х лет на дополнительное место (диван) оплачивается обычная доплата за дополнительное место для ребенка.

13. Прекращение проживания проживающих в отеле. Отказ в поселении.

13.1. Проживающие прекращают проживание в Отеле с завершением срока договора между проживающим и отелем о предоставлении услуг, оговоренного при бронировании номера.

13.2. Проживающий имеет право расторгнуть договор о предоставлении услуг в любое время при условии оплаты фактически оказанных услуг.

13.3. Если проживающий неоднократно нарушает внутренние правила проживания, что приводит или может привести к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других проживающих, Отель имеет право отказать в поселении или расторгнуть договор (осуществить выселение). В этом случае после вычета суммы, покрывающей нанесенные проживающим материальный ущерб и (или) штрафы, предусмотренные этими правилами, проживающему возвращается остаток внесенной ранее оплаты.

13.4. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях:

- У проживающего отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- Отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в требуемой сумме;
- У проживающего неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно ведет себя;
- Проживающий отказывается соблюдать внутренние правила проживания в Отеле (режим курения, парковки и т.д.);
- Проживающий внесен в список нежелательных посетителей (стоп - лист);
- В других случаях, предусмотренных законодательством Украины.

В спорных случаях вопрос решает администрация.

13.5. В Отеле ведется учет нежелательных посетителей (стоп - лист).

В него включаются:

- Проживающие, ранее проживавшие в Отеле и выселены принудительно;
- Лица, внесенные в список владельцами Отеля или администратором.

14. Ответственность Отеля и проживающих

14.1. При условии невыполнения полностью или частично договорных обязательств, связанных с предоставлением услуг, виновная сторона должна возместить другой стороне понесенные в связи с этим убытки.

14.2. Проживающий, при обнаружении недостатков в оказанной услуге, несоответствия услуги, имеет право по своему выбору потребовать:

- Устранение недостатков бесплатно и в определенный срок;
- Соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

- 14.3. Отель должен принять меры по устранению недостатков оказанной услуги в течение часа с момента предъявления проживающим соответствующего требования.
- 14.4. Отель не несет ответственности за недостатки в совершенных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого проживающего (гостей проживающего) или в результате действия непреодолимой силы.
- 14.5. Проживающий имеет право расторгнуть договор о предоставлении услуг и в соответствии с действующим законодательством требовать полного возмещения убытков, если Отель в установленный срок не устранил недостатки.
Деньги, уплаченные проживающим за услуги, возвращаются в день расторжения договора или в другой срок, но не позднее, чем в течение 7 дней со дня предъявления соответствующего требования.
- 14.6. Отель отвечает за сохранность вещей проживающего, находящихся в предоставленном для проживания номере, кроме ценных вещей (деньги, драгоценности, ценные бумаги, электроника и др.).
- 14.7. В случае утраты или повреждения вещи проживающий должен немедленно сообщить об этом администрации Отеля.
Если до истечения срока проживания проживающий не выдвинул свои требования к Отелю, считается, что его вещи не были потеряны или повреждены.
- 14.8. В случае обнаружения забытых вещей Отель обязан немедленно уведомить об этом собственника вещей, если он известен. Забытые вещи хранятся в Отеле в течении 6 месяцев, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чем составляется акт установленной формы.
- 14.9. За сохранность поставленных на территории перед отелем транспортных средств отвечают владельцы таких транспортных средств.
- 14.10. При нанесении Отелю значительного материального ущерба по вине или небрежности проживающих и (или) их гостей, в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба, проживающий должен добровольно или в судебном порядке возместить владельцам Отеля расходы, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. случаев (например, при затоплении).

С вышеизложенными правилами согласен(на) и обязуюсь следовать им в период