

ПРАВИЛА
надання готельних послуг і користування ними
у готелі «КАРНАВАЛ»

1. Загальні положення

1.1. Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування послугами готелю «КАРНАВАЛ» (далі за текстом — «готель») приватної форми власності, що здійснює діяльність на території України в сфері надання послуг з розміщення (готельних послуг), і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають у готелі або мають намір скористатися готельними послугами) та готелем.

1.2. У своїй діяльності готель керується чинним законодавством України та цими Правилами.

1.3. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

готель — ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КАРНАВАЛ РЕСОРТ», яке є юридичною особою приватного права, надає готельні послуги;

споживач — фізична особа, що придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити готельні послуги для власних потреб;

замовник — фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності (туроператор, турагент), що укладає з готелем відповідний договір про надання готельних послуг від імені та на користь споживача й здійснює оплату або надає гарантії щодо здійснення оплати за цим договором;

готельні послуги — діяльність готелю з розміщення споживача шляхом надання готельного номера для тимчасового проживання, а також інша діяльність, пов'язана з організацією його проживання; складаються з основних та додаткових послуг, що надаються споживачеві при розміщенні та проживанні в готелі;

основні послуги — послуги готелю, що включаються до вартості номеру й надаються споживачеві відповідно до укладеного договору;

додаткові послуги — послуги готелю, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем окремо;

номер — окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

штрафні санкції — штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством;

бронювання — процес замовлення замовником (споживачем) основних та/або додаткових готельних послуг у певному обсязі з метою їх використання в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

підтвердження заброньованих послуг — згода готелю щодо виконання замовленого переліку основних та додаткових послуг згідно із заявкою;

відмова в бронюванні послуг — відмова готелю в бронюванні основних та/або додаткових послуг готелю;

анулювання замовлення — відмова замовника (споживача) від заброньованих послуг;

своєчасне анулювання замовлення — відмова замовника (споживача) від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором строки;

пізнє анулювання замовлення — анулювання в строк не пізніший, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором строки;

неприбуття — фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю в день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до замовленої (узгодженої) дати поселення;

дата заїзду — дата прибуття споживача до готелю;

дата виїзду — дата виїзду споживача із готелю;

ранній заїзд — заїзд споживача до готелю до розрахункової години;

пізній виїзд — виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду;

розрахункова година, при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду й здійснити повний розрахунок з готелем за одержані послуги — 12 година дня за місцевим часом;

час гарантованого заселення споживачів у номери — 14 година за місцевим часом.

1.4. Режим роботи готелю цілодобовий.

1.5. Персонал, що бере безпосередню участь у прийомі та обслуговуванні споживачів, має відповідну професійну підготовку, володіє іноземними мовами в необхідному обсязі, повинен дотримуватись правил професійного етикету (бути ввічливим, люб'язним, мати охайний вигляд).

1.6. Персонал, що бере безпосередню участь у прийомі та обслуговуванні споживачів, повинен проходити медичне обстеження, результати якого відображаються в особових медичних книжках. Особова медична книжка пред'являється для контролю на вимогу представників установ державної санітарно-епідеміологічної служби.

1.7. У готелі використовуються мийні засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України та мають сертифікат відповідності.

1.8. Матеріально-технічне оснащення й мінімальний перелік послуг, що надаються готелем, повинні відповідати вимогам, установленим стандартами та іншими нормативно-правовими актами для категорії „чотири зірки”.

1.9. Готель має книгу відгуків і пропозицій, яка знаходиться в куточку споживача в приміщенні служби розміщення та бронювання.

1.10. Готель має журнал реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці й журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці.

2. Інформація про послуги

2.1. Готель доводить до відома споживачів найменування й місцезнаходження юридичної особи, категорію готелю та іншу необхідну інформацію в куточку споживача.

2.2. Готель надає споживачам необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги. Інформація доводиться до відома споживача в доступній наочній формі, знаходиться у відділі розміщення та бронювання готелю в зручному для ознайомлення місці й містить таке:

- зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;

- ці Правила;

- свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії;

- копію сертифіката готельних послуг;

- копії ліцензій на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами;
- ціни за номери;
- перелік основних послуг, що входять до ціни номеру;
- перелік додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
- відомості про форму та порядок оплати послуг;
- відомості про роботу закладів громадського харчування, торгівлі, побутового обслуговування й інших закладів, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності — дані про місцезнаходження й режим роботи найближчих до готелю підприємств зв'язку та побутового обслуговування;

- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

2.3. Готель забезпечує наявність у кожному номері цих Правил, правил протипожежної безпеки й інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг і прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів громадського харчування, торгівлі, побутового обслуговування й інших закладів, що розташовані в готелі, внутрішній телефонний довідник. Зазначена інформація доводиться до відома споживачів українською та іноземними мовами.

2.4. Перелік основних послуг, що входять до ціни номеру:

- проживання;
- однорозове харчування — сніданок .

2.5. Перелік додаткових послуг, що надаються за окрему плату, та прейскурант вартості цих послуг знаходяться в куточку споживача та в кожному окремому номері.

2.6. У готелі є такі заклади громадського харчування:

- ресторан «Венеція», режим роботи:

з 7-00 до 23-00 години;

- ресторан «Ємеля», режим роботи:

з 12-00 до 24-00 години;

- бар «5-й Тайм», режим роботи:

з 12-00 до 02-00 години.

2.7. Типи номерів:

2.7.1. апартаменти — номери, що складаються з двох житлових кімнат, вітальні, кухонної ніші, повного санвузла, з кондиціонером, розраховані на проживання 1-4 осіб;

2.7.2. напівлюкси (студіо) — номери, що складаються з однієї житлової кімнати з плануванням, яке дає змогу використовувати частину приміщення як вітальню або місце для прийому їжі, та повного санвузла, з кондиціонером, розраховані на проживання 1-2 осіб;

2.7.3. двомісні номери з одним двоспальним ліжком (дабл) — номери, призначені для розміщення 2 осіб, з кондиціонером, оснащені одним двоспальним ліжком;

2.7.4. покращені стандарти — номери, підвищеного комфорту (ТВЖК), що складаються з однієї житлової кімнати та повного санвузла, розраховані для проживання 1-2 осіб, з кондиціонером;

2.7.5. стандарти — номери, що складаються з однієї житлової кімнати та повного санвузла, з кондиціонером, розраховані для проживання 1-2 осіб;

2.7.6. стандарт твіни — номери, що складаються з однієї житлової кімнати та повного санвузла, з кондиціонером, оснащені двома односпальними ліжками, розраховані для проживання 1-2 осіб;

2.7.7. двомісні номери з двома односпальними ліжками (економи) — призначені для розміщення 1-2 осіб, без кондиціонера;

2.7.8. одномісні номери (сінгли) — номери, призначені для розміщення 1 особи та оснащені одним односпальним ліжком, без кондиціонера.

Кількість номерів за окремими типами:

апартаменти — 10 номерів;

напівлюкси (студію) — 10 номерів;

двомісні номери з одним двоспальним ліжком (дабл) — 20 номерів;

покращені стандарти — 4 номери;

стандарти — 10 номерів;

стандарт твіни - 14 номерів;

економи — 48 номерів;

покращені економи - 5 номерів;

одномісні номери — 4 номера.

3. Порядок бронювання номерів, укладання договору про готельне обслуговування та оплати послуг

3.1. Готель має право укласти договір із замовником (споживачем) про бронювання номерів шляхом підписання його двома сторонами або шляхом прийняття готелем заявки замовника (споживача) на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого виду зв'язку (електронною поштою, факсом), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачеві або замовникові.

Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

3.2. При бронюванні номера споживач повинен внести передоплату за надання готельних послуг.

3.3. При гарантованому бронюванні готель гарантує, що споживач своєчасно одержить замовлений їм номер за умови внесення споживачем (замовником) передоплати (авансової плати) за бронювання в розмірі, що передбачений цими Правилами.

3.4. Розмір авансової плати при бронюванні номеру індивідуальними споживачами становить вартість заброньованого номеру за одну добу. Плата за бронювання вноситься споживачем (замовником) на поточний рахунок або в касу готелю.

3.5. У випадку своєчасного прибуття до готелю передоплата (авансова плата) за бронювання номеру зараховується в загальну вартість наданих готельних послуг .

3.6. У випадку часткової відмови або зміни споживачем раніше поданого замовлення на споживача накладаються штрафні санкції в розмірах, що передбачені пунктом 3.6.1.

3.6.1.

У строк більше 21 дні до початку надання послуг -	10 (десять) відсотків від вартості послуги (її зміненої чи скасованої частини) за 1 добу, зазначеної у Замовленні
У строк від 21 до 7 днів до початку надання послуг -	20 (двадцять) відсотків від вартості послуги (її зміненої чи скасованої частини) за 1 добу, зазначеної у Замовленні
У строк від 6 до 4 днів до початку надання послуг -	50 (п'ятдесят) відсотків від загальної вартості послуги (її зміненої чи скасованої частини)
у строк від 3 днів і менше -	100 (сто) відсотків від загальної вартості послуги (її зміненої чи скасованої частини)

У випадку неприбуття споживача до готелю авансовий платіж за бронювання йому не повертається.

3.6.2. за згодою між споживачем та готелем передплата (авансова плата) за бронювання номеру може бути використана споживачем в рахунок майбутнього проживання у готелі протягом поточного року.

3.7. Для колективних замовлень розмір передплати за бронювання номерів обумовлюється договором. Механізм гарантованого бронювання для групових споживачів, туристичних агентств та юридичних осіб передбачується в договорі між цими особами та готелем.

3.8. Споживач, що має намір забронювати готельні послуги, повинен заповнити заявку на бронювання. Заявка повинна містити такі відомості:

- ім'я та прізвище споживача;
- дата заїзду та виїзду;
- тип та кількість номерів;
- наявність дітей та їх вік;
- країна, громадянином якої є споживач;
- контактний телефон, контактна особа;
- гарантія та вид оплати;
- особливі умови розміщення.

3.9. До групової заявки заноситься така інформація:

- тип та кількість номерів;
- наявність дітей та їх вік;
- країна, громадянином якої є споживач;
- контактний телефон, контактна особа;
- гарантія та вид оплати;
- особливі умови розміщення.
- список групи;
- дати заїзду та виїзду.

У заявці юридичної особи, що бронює номер, обов'язково повинні бути наведені реквізити цієї юридичної особи (повне найменування, юридична та фактична адреси, банківські реквізити, підпис керівника, завірений круглою печаткою цієї юридичної особи).

3.10. Заявку на бронювання споживач може надіслати до готелю факсом, поштою, через мережу Internet або безпосередньо надати до відділу розміщення та бронювання готелю. Бронювання підтверджують або відмовляють у ньому тим же чином, яким була отримана заявка, або за домовленістю сторін.

3.11. Готель гарантує бронювання номеру в готелі за умови надсилання споживачеві підтвердження. У підтвердженні вказується номер реєстрації заявки, дата передбачуваного прибуття й вибуття споживача, тип замовленого номера, вартість номеру, число споживачів, а також будь-які вимоги заявника, що спеціально обумовлюються ним в заявці. При приїзді до готелю споживач повинен мати це підтвердження при собі.

3.12. Готель має право застосовувати вільні ціни й тарифи, а також систему знижок і націнок (зокрема, святкових, сезонних тощо) на всі готельні послуги.

3.13. У готелі використовуються два види розрахунків: готівковий та безготівковий.

3.14. Вартість номерів, основних і додаткових послуг встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем (замовником) і готелем. Готель може застосовувати добову, погодинну, комплексну та інші системи оплати готельних послуг.

3.15. Договір про надання основних готельних послуг вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та

засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору й містить:

- найменування готелю, реквізити юридичної особи;
- прізвище, ім'я та по батькові споживача;
- інформацію про номер, що надається;
- вартість номеру.

3.16. Договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений строк. При укладанні договору на невизначений строк погодженим вважається найбільш короткий строк, як правило, одна доба; дія договору в цьому випадку закінчується о 12-00 дня, наступного за днем поселення споживача.

3.17. Плата за надання готельних послуг стягується відповідно до єдиної розрахункової години — дванадцятої години поточної доби за місцевим часом.

При проживанні в готелі менше однієї доби плата за надання готельних послуг стягується за одну добу.

У разі раннього заїзду до готелю з 6 години ранку до 14 години або пізнього виїзду після 12 години до 22 години плата за надання готельних послуг становить 50 % від добової вартості номеру.

У разі заїзду до готелю до 6 години ранку або виїзду пізніше ніж 22 година плата за надання готельних послуг становить добову вартість номеру.

3.18. При розміщенні дітей віком до п'яти років з батьками в одному номері плата за проживання дітей не стягується (крім послуг, що не входять у вартість номеру та вартості сніданку).

4. Порядок надання послуг

4.1. Номер в готелі надається споживачеві при пред'явленні ним паспорта або іншого документа, що засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, разом із візою на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними міжнародними угодами), посвідчення водія - не менш одного документа на номер.

4.2. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

4.3. Без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не передбачені договором. Споживач/замовник вправі відмовитись від таких послуг.

4.4. Готелю забороняється обумовлювати виконання одних послуг наданням інших.

4.5. За бажанням споживача йому може надаватись номер на два й більше місць з оплатою вартості номеру.

4.6. У закладах громадського харчування, зв'язку й побутового обслуговування, розміщених у готелі, особи, які проживають у ньому, мають право на обслуговування у першу чергу.

4.7. Споживач зобов'язаний:

4.7.1. дотримуватись цих Правил та правил пожежної безпеки;

4.7.2. при виході з номеру зачиняти вікна, закручувати водопровідні крани, вимикати світло й відключати електроприлади;

4.7.3. у разі втрати або пошкодження майна готелю відшкодувати збитки згідно з чинним законодавством України;

4.7.4. у разі втрати чи пошкодження особистих речей споживач зобов'язаний негайно повідомити про це готель. Такі вимоги приймаються готелем тільки до закінчення строку проживання споживача;

4.7.5. при вибутті з готелю здійснити повний розрахунок за проживання та одержані додаткові послуги;

4.7.6. забезпечити звільнення запрошеними особами, що не проживають у готелі, її території до 24-00.

4.8. Особам, що знаходяться на території готелю, заборонено:

4.8.1. заносити в номери й зберігати в них речовини, матеріали й речі, що є небезпечними для життя, здоров'я людей та зберігання майна готелю;

4.8.2. залишати в номерах сторонніх осіб на період своєї відсутності без попередження адміністрації готелю;

4.8.3. проносити на територію готелю продукти харчування, алкогольні, слабоалкогольні напої. Виключення складають дитячі продукти харчування за умови, що вони запаковані й на упаковці є відповідний напис виробника про належність продукту до розряду дитячого харчування. Продукти харчування дозволяється провозити за умови узгодження з адміністрацією готелю та за наявності товарних чеків. В інших випадках пронесені на територію готелю продукти харчування та напої адміністрація приймає на зберігання до від'їзду споживачів з готелю.

4.8.4. куріння тютюнових виробів, а також електронних сигарет і кальянів в приміщеннях готелю. За куріння в приміщеннях та номерах готелю стягується штраф у розмірі 600 грн.;

4.8.5. застосування будь-яких пожежонебезпечних засобів: піротехніки, феєрверки, повітряних ліхтариків на території готелю та Національного парку «Гомільшанські ліси». Стягується штраф у розмірі 5 000 грн.

4.9. Якщо споживачі бажають запросити до себе в номер або на територію готелю осіб, що не проживають у готелі, вони повинні зареєструвати їх у відділі розміщення та бронювання готелю. Особи, що не проживають в готелі, можуть потрапити до номера споживача лише за умови його згоди та реєстрації у відділі розміщення та бронювання готелю з одночасним одержанням гостевої картки

4.10. Без розміщення в готелі на його території дозволяється знаходитися в період з 8-00 до 24-00 за умови реєстрації у відділі розміщення та бронювання готелю.

4.11. Співробітники готелю, в разі необхідності, мають право перевірити у запрошених осіб наявність гостевих карток.

4.12. У випадку завдання запрошеними особами матеріальних збитків, пов'язаних із втратою або пошкодженням майна готелю, відшкодування завданих збитків здійснюється ними в повному обсязі відповідно до чинного законодавства.

4.13. Перебування в готелі з домашніми тваринами заборонено. За порушення стягується штраф у розмірі 600 грн.

4.14. Готель повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із нього.

4.15. Готель зобов'язаний надавати споживачеві без додаткової оплати такі послуги:

- виклик швидкої допомоги;
- доставка в номер кореспонденції;
- побудка у визначений час;
- надання необхідного інвентарю.

4.16. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей (за умови, що він відомий). Забуті речі зберігаються в готелі протягом шести місяців, після чого реалізуються або знищуються із складанням відповідного акту.

4.17. Готель має право відмовити в поселенні або розірвати договір (здійснити виселення) у таких випадках:

- якщо споживач неодноразово порушує ці Правила, що призводить до матеріальних збитків та/або створює незручності для інших споживачів;
- якщо споживач відмовляється зробити авансову плату при заселенні відповідно до розділу 3 цих Правил;
- якщо споживач порушує громадський правопорядок;
- якщо споживач порушує тишу з 23-00 до 7-00 години;
- якщо у споживача при заселенні відсутні документи, визначені пунктом 4.1 цих Правил;
- якщо у споживача наявні ознаки інфекційних або інших небезпечних для інших осіб захворювань.

4.18. Підписанням реєстраційної картки споживач дає готелю згоду на збір, обробку та використання його персональних даних з метою забезпечення реалізації господарсько - правових, адміністративно - правових, податкових відносин і т.п. відповідно до вимог Закону України № 2297-VI «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року

5. Відповідальність готелю й споживачів за невиконання обов'язків щодо надання й одержання готельних послуг

5.1. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг відповідно до чинного законодавства, цих Правил та договору.

5.2. Матеріально-технічне забезпечення готелю, перелік та якість послуг, що надаються споживачеві, повинні відповідати вимогам присвоєної готелю категорії.

5.3. У разі невиконання повністю або частково договірних зобов'язань з надання (одержання) готельних послуг винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки.

5.4. Адміністрація готелю несе відповідальність за комплектність і справність обладнання в номерах, а також за якість підготовки номеру/місця до заселення.

5.5. У випадку завдання споживачами матеріальних збитків, пов'язаних із втратою або пошкодженням майна готелю, відшкодування завданих збитків здійснюється ними в повному обсязі відповідно до чинного законодавства.

5.6. Споживач при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги категорії готелю має право за своїм вибором вимагати:

- усунення недоліків безоплатно та у визначений термін;
- відповідного зменшення ціни за надану послугу.

5.7. Готель повинен ужити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги.

5.8. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати відшкодування збитків, якщо готель в установленний термін не усунув недоліки.

Гроші, сплачені споживачем за послуги, повертаються в день розірвання договору або в інший термін за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом 7 днів від дня пред'явлення відповідної вимоги.

5.9. Готель несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача в зв'язку з недоліками при наданні послуг. Порядок та обсяг відшкодування визначаються відповідно до чинного законодавства.

5.10. Збитки, завдані споживачеві внаслідок недостовірної інформації (реклами), підлягають відшкодуванню готелем за умови його вини.

6. Контроль за дотриманням Правил

6.1. Контроль за дотриманням готелем цих Правил здійснюють місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші органи державної влади в межах їх компетенції.

6.2. За порушення санітарних вимог або надання готельних послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів, охорони навколишнього природного середовища, готель несе відповідальність згідно з чинним законодавством.

6.3. Готель зобов'язаний здійснювати контроль за додержанням персоналом цих Правил.