

ПРАВИЛА ПРОЖИВАННЯ ТА КОРИСТУВАННЯ ПОСЛУГАМИ В ГОТЕЛІ ANSI

1. Загальні положення

1.1. Дані Правила проживання та користування послугами в готелі ANSI (надалі – Правила) регламентують основні вимоги щодо користування послугами Готелю. ANSI здійснює діяльність на території України у сфері надання послуг з тимчасового розміщення (надання Готельних послуг відповідно до КВЕД 55.10) Гостей, регулюють відносини між Гостями, Замовниками та Готелем, що є виконавцем зазначених послуг.

1.2. Діяльність Готелю регламентується чинним законодавством України. У своїй діяльності Готель керується «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19, затвердженими внутрішніми документами та правилами.

2. Порядок оформлення проживання

2.1. Номер (місце) надається Гостю при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідчення члену екіпажу, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових – особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача тощо), і заповненні анкети (реєстраційної картки) Гостя.

2.2. При наявності вільних місць та за бажанням Гостя, йому може надаватись Номер на два і більше місць з повною оплатою вартості Номеру згідно встановлених Тарифів Готелю для розміщення двох та більше осіб в Номері.

2.3. Після оформлення документів на проживання гостю надається ключ від Номеру. Оплата здійснюється при поселенні, крім наступних випадків:

- Гість надав свою платіжну карту для блокування суми проживання (процедура преавторизації платіжної (кредитної чи дебетової) карти;
- бронювання для Гостя зроблене компанією, з якою діє чинний договір про співпрацю;
- у випадку наявності письмового дозволу директора готелю, директора з продажу, керівника служби прийому та розміщення.

2.4. Документи (паспорти або інші документи), грошові кошти будь-якої країни, коштовності тощо не приймаються Готелем в якості застави.

3. Заїзд, виїзд, документальне оформлення проживання

- Режим роботи Готелю – цілодобовий, без перерв, вихідних та святкових днів. Час поселення – 14:00 годин, розрахункова година – 12:00 годин. Оплата стягується за добу проживання згідно розрахункового часу.
- При проживанні Гостя менше доби, оплата здійснюється за повну розрахункову добу відповідно до встановленого часу поселення і розрахункової години.
- Ранній заїзд та пізній виїзд Гостей з/до Готелю можливий лише за попереднім письмовим узгодженням бронюванням.
- При достроковому виїзді у зв'язку із скороченням терміну проживання у Готелі порівняно з заброньованим терміном проживання, Гість зобов'язаний попередити Готель про таке

скорочення терміну проживання за добу та сплатити компенсацію у розмірі доби проживання та здійснити розрахунок за фактично надані Готельні послуги.

- Ранній заїзд з 00:00 годин до 06:00 години оплачується додатково в розмірі 100% вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).
 - Ранній заїзд з 07:00 години до 14:00 години оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).
 - Пізній виїзд з 12:00 години до 18:00 години оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання.
 - Пізній виїзд після 18.00 оплачується в розмірі 100% вартості доби проживання.
 - Діти до 5 років включно розміщуються без оплати без надання додаткового спального місця.
 - Розміщення дітей від 6 до 16 років на додатковому місці в Номері стягується плата згідно з Прейскурантом Готелю – 900 грн/доба (сніданок входить у вартість).
 - Розміщення дорослих на додатковому місці – 1500 грн/добу (сніданок входить у вартість).
- Готель має право відмовити Гостю в поселенні у наступних випадках
- у Гостя відсутні документи, або ж документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
 - у Гостя неохайний, брудний зовнішній вигляд;
 - Гість знаходиться в стані алкогольного, наркотичного чи іншого подібного стану сп'яніння.
 - Поведінка Гостя неадекватна та агресивна.
 - Гість відмовляється дотримуватись правил проживання в Готелі;
 - Гість внесений у список небажаних гостей;
 - в інших випадках, передбачених законодавством України.

У спірних випадках питання вирішує адміністрація Готелю на рівні керуючого (Директора) або керівника Служби Прийому та Розміщення.

4. Порядок бронювання номерів, анулювання бронювання та оплати готельних послуг

4.1. Бронювання Номерів:

- Адміністрація Готелю має право укладати договори на бронювання Номерів. При наявності вільних Номерів адміністрація приймає заявки на бронювання від юридичних та фізичних осіб.
- Готель має право укладати договір з Замовником на бронювання Номерів шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільний), електронними каналами комунікації, електронними платформами тощо, які дозволяють встановити належність заявки Замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового погодження Готелем направленої йому заявки на бронювання, про що Гість має отримати відповідне повідомлення будь-яким з вказаних вище але наявних у Гостя засобів та каналів зв'язку.
- Заявки на бронювання Номерів у Готелі для розміщення індивідуальних туристів, громадян і груп подаються Замовником у строк, визначений адміністрацією Готелю, згідно з укладеним договором.
- Бронювання вважається негарантованим без здійснення оплати. Щоб зробити бронювання гарантованим, Гостю необхідно здійснити передплату. Здійснити передплату можливо на Сайті або іншим способом за попередньою домовленістю з Готелем.
- Негарантоване бронювання діє до 18:00 Дати заїзду, після чого може бути анульоване Готелем без будь-якого повідомлення Гостя.
- Гість може підтвердити бронювання (таким чином, надавши йому статус Гарантованого бронювання) здійснивши передоплату у розмірі вартості однієї доби проживання (часткова передплата – для бронювання на період більше однієї доби.), або 100% від вартості бронювання (повна передплата), за допомогою банківської картки, банківським переказом або іншим способом.
- У разі замовлення послуг з раннім заїздом Гостя підтвердження бронювання такої послуги підтверджується Готелем за 48 годин до години заїзду (14:00 год.) дня заїзду.

- У разі замовлення послуг з пізнім виїздом Гостя підтвердження бронювання такої послуги підтверджується Готелем за 48 годин до розрахункової години (12:00 год.) дня виїзду.
- У разі якщо Гість не заїжджає в Готель або відмовляється від бронювання пізніше, ніж за добу до 14:00 Дати заїзду, сума передоплати у розмірі вартості однієї доби проживання не повертається та вважається компенсацією, стягнутим на користь Готелю.
- Готель може змінювати правила тарифів, встановлювати тариф «Безповоротний» (за його застосування в разі відмови Гостя від заїзду, припинення проживання в Готелі раніше терміну, передбаченого бронюванням, вся сума/залишок невикористаної суми не повертається і вважається компенсацією Готелю).
- Готель може застосовувати правила тарифів, відповідно до яких стягується компенсація на користь Готелю в сумі вартості доби проживання в разі відмови Гостя від бронювання пізніше, ніж за 7 діб до дати заїзду.
- Всі правила тарифів публічні, з ними можна ознайомитись на сайті Готелю в розділі «Забронювати».
- Підтверджуючи бронювання Номеру у Готелі, Гість приймає та погоджується з Правилами, вищезазначеними умовами, в тому числі з порядком Ануляції бронювання та правилами, які діють у разі неприбуття.

4.2. Анулювання бронювання:

Скасування підтвердженого бронювання здійснюється шляхом направлення Готелю повідомлення у письмовій формі на електронну адресу reservation@ansi.hotel.ua, або за телефоном +38 50 331 02 25. Анулювання бронювання безкоштовне (крім спеціальних тарифів, які не передбачають повернення попередньої оплати), якщо воно зроблене у строк за 24 години до Дня заїзду Гостя, або в інший строк, визначений правилами тарифів. Замовник отримує підтвердження скасування бронювання.

- У випадку скасування бронювання після зазначеного часу Замовник сплачує Виконавцю 100% вартості першої доби перебування підтвердженого замовлення, в тому числі, включаючи вартість замовлених додаткових послуг.
- У разі, якщо Гість не заїжджає в Готель або відмовляється від бронювання пізніше, ніж за добу до 14:00 години Дати заїзду в Готель, або в інший термін, передбачений правилами тарифів, сума передплати за одну добу проживання, не повертається та вважається Штрафом, стягнутим на користь Готелю.
- Всі ціни на Готельні послуги зазначаються у гривнях. Оплата за проживання здійснюється в гривнях.
- Оплата проживання проводиться до заїзду Гостя або при поселенні. Оплата може бути здійснена готівкою, кредитною картою, банківським переказом, по перерахунку тощо. Готель приймає банківські карти: Visa, Mastercard або American Express.
- У вартість Номера не включений туристичний збір у розмірі 8,35 гривень з однієї особи відповідно до рішення Славської селищної ради.

Умови звільнення від сплати туристичного збору:

- наявність наказу на відрядження у Гостя при заїзді та / або надання його скан-копії при бронюванні.

Для того, щоб туристичний збір не був включений в рахунок при бронюванні за безготівковим розрахунком, необхідно, щоб разом із заявкою на бронювання у відділ бронювання була направлена скан-копія наказу на відрядження, в іншому випадку, туристичний збір буде включений в рахунок або оплачений гостем на місці;

- наявність статусу людини з інвалідністю, дитини-інваліда, що підтверджується відповідними документами, та особи, що супроводжують людину з інвалідністю І групи або дитину-інваліда (не більше одного супроводжувачого);
- наявність статусу ветерана війни, що підтверджується відповідними документами (у тому числі учасники АТО);
- наявність статусу учасника ліквідації наслідків аварії на чорнобильській АЕС, що підтверджується відповідними документами;
- вік Гостя до 18 років.

- Вік гостя пенсійний з підтвердженням відповідним посвідченням.

5. Права та обов'язки Гостей, що проживають у Готелі

- Гості, які проживають в готелі, зобов'язані дотримуватися цих Правил, правил пожежної безпеки, а також інших нормативних документів та законодавства України.
- Готель не рекомендує залишати кошти, коштовності та інші цінності в Номері.
- Готель відповідає за втрату коштів, інших цінностей (цінних паперів, документів), коштовностей лише за умови, що вони були окремо передані Готелю на зберігання (знаходяться у відведеному для зберігання приміщенні або в камері схову). Сейфи, розташовані в Номерах до цієї категорії не відносяться.

5.1. Гостям, які проживають в Готелі забороняється:

- заносити і зберігати у Номерах речовини, матеріали і предмети, які є небезпечними для життя і здоров'я громадян та збереження майна;
- Залишати в номері сторонніх осіб (особи, які не заповнювали і не підписували реєстраційну карту гостя), а також передавати їм ключі від номера;
- Куріння тютюнових виробів, електронних сигарет і кальянів на території всього Готелю (в номерах, коридорах, холі та ресторані тощо). Дозволяється курити виключно в спеціально відведеному місці – інформація знаходиться в адміністратора. За куріння у заборонених місцях, Гість зобов'язується сплати компенсацію у розмірі 3000 гривень.
- виносити з ресторану посуд, столові прибори, продукти харчування й напої без попереднього узгодження з адміністрацією ресторану;
- користуватися електронагрівальними приладами, котрі не входять до комплектації Номеру;
- використовувати обладнання Готелю і Номеру не за призначенням;
- порушувати спокій проживаючих Гостей з 22:00 години і до 8:00 години;
- приносити і зберігати на території Готелю вогнепальні, газові, пневматичні та інші види зброї.

5.2. Права та обов'язки Гостей:

- Гість має право запрошувати відвідувачів до свого номеру з 07:00 години до 23:00 години. В разі, якщо відвідувач залишився в Номері після 23:00 години, Гостю необхідно доплатити різницю між двомісним і одномісним проживанням у випадку, якщо Гість сплачував тільки за одномісне проживання. Якщо в Номері вже було зареєстровані двоє Гостей, за розміщення дорослих на додатковому місці в Номері стягується плата згідно з прейскурантом Готелю. Вартість можна дізнатися звернувшись в Готель або у відділ бронювання ;
- Гість зобов'язаний відшкодувати збитки Готелю у випадку втрати або пошкодження майна Готелю, а також відповідає за порушення, заподіяні запрошеними ним особами (відвідувачами). Розмір збитку визначається адміністрацією Готелю. Збитки відшкодовуються Гостем в повному обсязі, в сумі, що покриває фактичні збитки Готелю на підставі Акту нанесення матеріальної шкоди, протягом п'яти банківських днів з моменту складання зазначеного Акту.

•

6 Правила проживання з тваринами:

- до тварин, з якими допускається проживання в готелі, відносяться коти і собаки не бійцівських порід, вагою до 10-ти кг та зростом у холці до 45 см. Готель залишає за собою право відмовити в поселенні Гостя з твариною;
- проживання тварини в Готелі дозволяється в кількості не більше двох в одному Номері. Вартість проживання кожної тварини становить 600 грн за кожен добу проживання. Гості, які прибули на відпочинок в Готель з тваринами, повинні мати паспорт тварини та довідку від ветеринарного лікаря з відміткою про всі щеплення, які робилися тварині.

7 Порядок користування приміщеннями конференц-залів

- Користуватися приміщенням конференц-залу можуть Замовники, Гості, а також треті особи (всі разом и кожний окремо далі – Користувач).

- За письмовим замовленням Користувача, Готель може надавати технічний час, що визначається як час, необхідний для підготовки проведення заходу (від 60 до 90 хв.) та його завершення (від 60 до 90 хв.).
- Розміщення будь-яких рекламних матеріалів на стінах, меблях Готелю без попереднього погодження с Готелем суворо заборонено.
- Збитки, завдані Користувачем або учасниками заходів, що проводить Користувач, внаслідок пошкодження, втрати, псування майна Готелю, відшкодовуються Користувачем в повному обсязі, в сумі, що покриває фактичні збитки Готелю на підставі Акту нанесення матеріальної шкоди, протягом п'яти банківських днів з моменту складання зазначеного Акту.
- Користувач не має права використовувати приміщення конференц-залу в інших цілях, крім тих, що були вказані в письмовому замовленні.

8 Користування басейнами

- Час відвідування басейну – з 9:00 до 21:00.
- Інший час відвідування басейну має бути письмово узгоджено з адміністрацією Готелю.
- Період користування літнім басейном (на відкритому повітрі) визначається адміністрацією Готелю, виходячи з температурних показників навколишнього середовища.

8.1 Забороняється під час користування басейном:

- стрибати в басейн;
- проносити в басейн вогнепальну, газову, пневматичну та холодну зброю, ріжучі предмети, а також вибухові та легкозаймисті речовини, будь-яку скляну та жерстяну тару;
- плавати в басейні без попереднього відвідування душових;
- використовувати маски для підводного плавання з конструктивним застосуванням скла.
- захоплювати один одного у воді, лякати, хлюпати водою в обличчя, подавати помилкові сигнали про лихо;
- бігати територією басейну, бігати бортиками басейну;
- наносити на тіло косметичні засоби перед відвідуванням басейну;
- справляти природні потреби у басейні, душових, роздягальнях та інших приміщеннях, крім туалетів.
- турбувати інших Гостей, порушувати чистоту та порядок, використовувати у своїй промові нецензурні чи ненормативні вирази.
- Готель не несе відповідальності в разі заподіяння шкоди здоров'ю Гостя або при настанні нещасного випадку під час користування Гостем басейном.
- У вартість проживання в Готелі не входить медичне страхування Гостей.
- Діти до 18 років на території басейну повинні перебувати в супроводі дорослих.
- На територію басейну забороняється приносити свої алкогольні напої та їжу.

9 Користування SPA-зоною

Для комфортного відпочинку і збереження здоров'я Гостей ми наполегливо рекомендуємо дотримуватися правил безпеки і поведінки в СПА-зоні.

- Перебуваючи на території SPA (басейн, джакузі, сауна, баня, душ), з метою безпеки необхідно дотримуватися таких правил:
- Пересуватися по підлоговому покриттю спокійними кроками;
- Знімати прикраси та інші елементи з металу і пластика, щоб уникнути опіків на тілі під час СПА-процедур, в сауні та бані.
- бігати, стрибати, надто голосно розмовляти;
- вставати і сидати на борти басейну, стрибати з них;

- відвідувати SPA-зону в стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння;
- використовувати скляний посуд і тару поруч з басейном, джакузі, сауною, банею і в душі;
- відвідувати SPA з відкритими ранами та іншими ушкодженнями шкірного покрыву.

9.1 Правила поведінки у SPA-зоні

- Перед відвідуванням SPA-зоні необхідно прийняти душ.
- Під час перебування в SPA необхідно уникати попадання сторонніх предметів в басейн, джакузі та систему зливу води.
- Купання в басейні можливе тільки в купальних костюмах: для чоловіків - плавки, для жінок - купальники, для дітей будь-якого віку - купальний одяг.
- Відвідуючи сауну або баню рекомендується використовувати рушники для сидіння.
- Просимо залишати використані рушники і халати в кошиках для використаної білизни.
- Діти до 18 років можуть відвідувати SPA-зону тільки в супроводі і під наглядом дорослих (2 дитини – 1 дорослий).
- У разі перебування в SPA після закінчення часу відвідування більше 15 хвилин стягується додаткова оплата за наступну годину користування SPA відповідно до вартості послуг.

9.2 Забороняється:

- використовувати мильно-сольові засоби в басейні та джакузі і заходити в воду з нанесеними на тіло косметичними засобами: кремом, скрабом, милом тощо;
- виходити за територію SPA в купальному костюмі, в оголеному вигляді;
- приносити з собою і вживати продукти харчування, алкогольні та безалкогольні напої;
- курити на території SPA-зони

9.3 Медичні протипоказання

Ми наполегливо не рекомендуємо відвідувати СПА-центр в разі перерахованих нижче протипоказань, також при замовленні СПА-процедур необхідно повідомляти про всі протипоказання і хронічні захворювання.

9.4 Забороняється відвідування СПА-центру:

- в період вагітності;
- при онкологічних захворюваннях на будь-яких стадіях;
- при серцево-судинних захворюваннях;
- при загостренні будь-яких хронічних захворювань;
- при підвищеній температурі;
- при будь-яких інфекційних захворюваннях шкіри;
- при схильності до кровотеч, тромбозів, а також при вираженому атеросклерозі судин.
 - Звертаємо Вашу увагу, що в басейні та джакузі проводиться знезараження води хлоровмісними речовинами, і реакція організму (особливо у людей з підвищеною чутливістю шкіри) і деяких видів тканин може бути індивідуальною. У разі сумнівів або будь-яких протипоказань, прохання, заздалегідь проконсультуватися з лікарем.
- Гості несуть повну матеріальну відповідальність за завдані збитки в SPA-зоні.
- Адміністрація Готелю не несе відповідальності за втрату особистих речей, що не були передані на збереження адміністратору рецепції SPA-зони.
- Адміністрація не несе відповідальності за отримані травми і нещасні випадки.
- Медичне страхування Гостей не входить у вартість користування SPA-зоною.
- У разі порушення правил поведінки та недотримання правил безпеки гості повинні покинути територію SPA-зони без компенсації вартості сплачених послуг.

10 Користування рестораном при Готелі

- Вживати власні продукти харчування (крім дитячого харчування) та напої дозволяється лише у готельному номері. Приносити продукти та напої з собою (крім дитячого харчування) до ресторану заборонено.
- Виносити їжу та напої з ресторану забороняється.
- Особам, які знаходяться в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння, ведуть себе агресивно, порушують чинні Правила може бути відмовлено в подальшому обслуговуванні.
- Алкогольні напої дозволяється вживати особам, які досягли 18-ти річного віку.
- Забороняється відео та фото зйомка інших гостей або персонал ресторану без їх письмової згоди.

11 Повідомлення про систему внутрішнього сповіщення в готелі в разі повітряної тривоги та про місцезнаходження укриття

- Я повідомлен(а)ий про систему внутрішнього сповіщення в готелі в разі повітряної тривоги і проінформан(а)ий про місцезнаходження укриття.
- У разі відмови пройти в укриття під час повітряної тривоги чи іншої небезпеки я беру на себе повну відповідальність за своє життя та здоров'я.
- Бронюючи номер у Готелі, замовляючи будь-яку з послуг Готелю Я підтверджую, що ознайомлений та погоджуюсь з чинними Правилами у повному обсязі.