

1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування послугами комплексу, що здійснює діяльність на території України у сфері надання послуг з тимчасового розміщення (надання Готельних послуг) Гостям, регулюють відносини між Гостями, Замовниками та Готелем, що є виконавцем зазначених послуг.

1.2. Підприємницька діяльність Готелю регулюється чинним законодавством України. У своїй діяльності Готель керується, зокрема, “Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг”, затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19 та внутрішніми документами та правилами.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ

2.1. Котедж (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, та інше), і заповненні анкети (реєстраційної картки) Гостя.

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

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

- Гість надав свою платіжну карту для блокування суми проживання;
- бронювання для Гостя зроблене компанією з якою є договір про співпрацю;
- у випадку наявності 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, ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ

- Режим роботи Готелю цілодобовий. Час поселення – 14:00 годин, розрахункова година – 12:00 годин. Оплата стягується за добу проживання згідно розрахункового часу.
- При проживанні 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 або усним 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 Штраф у розмірі доби проживання та здійснити розрахунок за фактично надані Готельні послуги.
- Ранній заїзд з 00:00 годин до 09:00 години оплачується додатково в розмірі 100% вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).
- Ранній заїзд з 06:00 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 24:00 години оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання.
- Пізній виїзд після 18.00 оплачується в розмірі 100% вартості доби проживання.
- Діти до 15 років включно розміщуються без оплати.

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.

4. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ, АНУЛЮВАННЯ БРОНЮВАННЯ ТА ОПЛАТИ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

4.1. Бронювання котеджів:

- Адміністрація Готелю має право укладати договори на бронювання котеджів. При наявності вільних котеджів адміністрація приймає заявки на бронювання від юридичних та фізичних осіб.

- Готель має право укласти договір з Замовником на бронювання котеджів 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), який дозволяє достовірно встановити належність заявки Замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового погодження Готелем направленої йому заявки на бронювання.
- Заявки на бронювання котеджів 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 дійсне до 18:00 Дати заїзду, після чого може бути анульоване Готелем без повідомлення Гостя.
- Гість може підтвердити бронювання (таким чином, надавши йому статус Гарантованого бронювання) здійснивши передоплату у розмірі половини 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 штрафом, стягнутим на користь Готелю.
- Підтверджуючи бронювання Номеру у Готелі, Гість приймає та погоджується з 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 green.oak.ranch2010@gmail.com , або за телефоном +38 097 002 38 05. Анулювання бронювання безкоштовне (крім спеціальних тарифів, які не передбачають повернення попередньої оплати), якщо воно зроблене у строк за 14 днів до Дня заїзду Гостя. 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 14 днів до 14:00 години Дати заїзду в Готель, 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.
- У вартість Номера не включений туристичний збір у розмірі 32,5 гривень з однієї особи.

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 інваліда, дитини-інваліда, що підтверджується відповідними документами, та особи, що супроводжують інваліда I групи або дитину-інваліда (не більше одного супроводжуючого);
- 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.

5. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ ГОСТЕЙ, ЯКІ 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 котеджі.
- 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).

•

• 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 котеджах сторонніх осіб (особи, які не заповнювали і не підписували реєстраційну карту гостя), а також передавати їм ключі від котеджа;
- Куріння тютюнових виробів, електронних сигарет і кальянів в котеджах (в номерах, коридорах, тощо). Дозволяється курити виключно в спеціально відведеному місці – інформація знаходиться в адміністратора. За куріння у заборонених місцях.
- користуватися електронагрівальними приладами, котрі не входять до комплектації Котеджу;
- використовувати обладнання Готелю і Котеджу не за призначенням;
- порушувати спокій проживаючих Гостей після 22:00 години вечора і до 8:00 години ранку;
- 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 котеджу з 07:00 години до 23:00 години. В разі, якщо відвідувач залишився в котеджі після 23:00 години,
- 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;

5.3. Правила проживання з тваринами:

- до тварин, з якими допускається проживання в готелі, відносяться коти і собаки не бійцівських порід, вагою до 10-ти кг. Готель залишає за собою право відмовити в поселенні Гостя з твариною;

5.5. 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.