

ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГРК «Заграва»

*** Дані правила регламентують основні вимоги стосовно користування ГРК «Заграва», який здійснює діяльність на території України в сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) гостям (споживачам), та регулюють співвідношення між гостями (споживачами) – фізичними особами, які проживають в ГРК «Заграва» чи мають намір скористатися готельними послугами, юридичними особами (іншими суб'єктами підприємницької діяльності) замовниками готельних послуг та ГРК «Заграва», виконавцем цих послуг

ПОЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Гість — фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує чи має намір придбати/замовити готельні послуги;

Група - сукупність осіб, яка складається з 10 чи більше гостей;

Замовник — фізична чи юридична особа, яка укладає відповідний договір щодо надання готельних послуг на користь гостя чи від свого імені та здійснює оплату згідно з цим договором (надає гарантії, що стосуються сплати згідно з цим договором);

Готельна послуга — дії (операції) готелю з розміщенням гостя шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, які надаються гостю при розміщенні та проживанні в готелі;

Основні послуги – об'єм послуг готелю (проживання, харчування і т.д.) які входять у вартість номера (місця) та надаються гостю згідно з відповідним договором;

Додаткові послуги - об'єм послуг, які не належать до основних послуг готелю та які замовляються й сплачуються гостем додатково;

Місце- частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем згідно категорії номера, призначена і придатна для проживання одного гостя;

Номер - окремо мебльоване приміщення, яке складається з однієї чи кількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання однієї чи кількох осіб;

Бронювання- процес замовлення гостем чи замовником в готелі основних та/чи додаткових послуг в певному обсязі, з наміром використання послуг в обумовлені терміни конкретним гостем чи групою гостей;

Підтвердження заброньованих послуг — письмова згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого перерахуванню основних і додаткових послуг згідно із заявкою на бронювання;

Відмова від заброньованих послуг - відмова готелю у бронюванні основних та додаткових послуг готелю

Анулювання- відмова гостя чи замовника від заброньованих послуг. Анулювання ділиться на три види: своєчасне анулювання, пізні анулювання, неприбуття. В разі пізнього анулювання чи неприбуття готель стягує штраф з гостя чи замовника згідно з умовами, викладеним в даних Правилах;

Своєчасне анулювання- відмова гостя чи замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж до 15:00 за день до плануемого заїзду або в обумовлені договором із замовником строки;

Пізнє анулювання- анулювання гостем або замовником в строк пізніше ніж до 15.00 за день до плануемого заїзду або в обумовлені договором із замовником строки;

Неприбуття - фактичне неприбуття гостя в готель в день заїзду або анулювання заброньованих послуг пізніше ніж до 15:00 за день до плануемого заїзду;

Дата заїзду - дата прибуття гостя до готелю;

Дата виїзду - дата виїзду гостя з готелю;

Ранній заїзд- заїзд гостя до готелю до розрахункового часу;

Пізній виїзд- виїзд гостя з готелю після розрахункового часу в день виїзду;

Розрахунковий час — час, встановлений в готелі при настанні якого гість повинен звільнити номер в день виїзду.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ГРК «Заграва» призначений для тимчасового проживання та обслуговування громадян строком до 45 діб, незалежно від місця їх постійного проживання та реєстрації. Проживання понад вказаного терміну здійснюється тільки за згодою адміністрації.

1.2. Режим роботи ГРК «Заграва» - цілодобово.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ В ГРК «ЗАГРАВА»

2.1. Номер в ГРК «Заграда» надається гостю/гостям при пред'явленні паспорту чи іншого документу, який посвідчує особу (паспорт громадянина України для виїзду закордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, припис на проживання особистості, яка проживає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця чи документ, який його замінює, чи віза на право перебування в Україні, (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами України), свідоцтво про народження дітей, які не досягли 16 років, водійське посвідчення, для військових — особисте посвідчення чи військовий білет, посвідчення, яке було видано за місцем роботи гостя та ін.), а також заповнених анкет зразка, встановленого центральним органом виконавчої влади з питань туризму.

2.2. При розміщенні дітей віком до п'яти років з батьками в одному номері без надання додаткового місця, плата за розміщення не стягується.

2.3. Вартість додаткового місця включає сніданок і весь стандартний комплекс послуг включений у вартість номера.

2.4. Забороняється вилучення паспортів, або документів які їх замінюють, під заставу у громадян, які поселяються в ГРК «Заграда».

3. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ В ГРК «ЗАГРАВА» ТА ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАННЯ

3.1. ГРК «Заграда» має право заключати договір з гостем/замовником на бронювання номерів (місць) шляхом його підписання двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного, електронної пошти чи інших видів зв'язку, враховуючи факсимільну, яка дозволяє достовірно встановити приналежність заявки гостю або замовнику.

3.2. Договір вважається укладеним тільки у випадку письмового акцепту ГРК «Заграда» направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами угоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

3.3. Бронювання здійснюється на основі надання гостем чи замовником письмової заявки. До заявки обов'язково вноситься наступна інформація:

- Тип та кількість номерів (місць); ПІБ гостя;
- Дата, час заїзду та виїзду гостя;
- Кількість подружніх пар, громадян жіночого та чоловічого полу; Присутність дітей у віці до п'яти років;
- Країна, громадянином якої є гість (гості);
- Контактний телефон, контактна особа; Гарантія та вид оплати;
- Особливі умови розміщення; Будь яка інша корисна інформація.

До групової заявки вноситься наступна інформація:

- Тип та кількість номерів (місць); Список групи гостей; Дата, час заїзду та виїзду;
- Кількість подружніх пар, громадян жіночого та чоловічого полу; Присутність дітей у віці до п'яти років;
- Країна, громадянином якої є гість (гості);
- Контактний телефон, контактна особа; Гарантія та вид оплати;
- Особливі умови розміщення; Будь яка інша корисна інформація.

Зміни та доповнення до заявки на бронювання приймаються тільки в письмовому вигляді.

3.4. Присвоєння тарифу при бронюванні здійснюється портье-адміністратором згідно з правилами продажів ГРК «Заграда» та укладеними угодами.

Зміна дати заїзду та виїзду групи гостей здійснюється не пізніше ніж за 30 днів до дня заїзду.

В разі збільшення кількості замовлених номерів, не замовленого заздалегідь продовження строку перебування, зміни дати заїзду групи гостей чи збільшення кількості замовлених номерів, ГРК «Заграда» приймає рішення згідно з наявним на даний момент вільним номерним фондом та залишає за собою право відмови в бронюванні чи подовженні проживання.

В рамках затвердженої квоти номерів/місць для гостей, які розміщуються згідно до заявки на бронювання, можуть бути розміщені інші гості у ті ж самі строки проживання по тому ж самому класу обслуговування з обов'язковим інформуванням про це ГРК «Заграда» не пізніше, ніж за 24 години до запланованого дня заїзду у письмовій формі.

У разі зміни кількості гостей в групі до кількості менше 16 осіб, адміністрація має право змінити тарифи на ті, які діють для індивідуальних гостей.

Якщо група гостей виїжджає з ГРК «Заграда» раніше обумовленого строку, до гостя або замовника застосовуються штрафні санкції в розмірі 100 % від загальної вартості невикористаних заброньованих номерів за 1 розрахункову добу.

3.5. Для підтвердження бронювання гість чи замовник надає ГРК «Заграда» гарантію оплати готельних послуг:

Гарантія оплати за безготівковим розрахунком здійснюється на основі гарантійного листа від Юридичної особи чи суб'єкту підприємницької діяльності — фізичної особи із зазначеним юридичною і фактичною адресою, поточним рахунком, підписами уповноважених осіб (головного бухгалтера чи фінансового директора та керівника підприємства) та відбитком печатки.

Гарантія оплати кредитною картою здійснюється при наданні гостем або замовником всієї необхідної інформації щодо діючої кредитної картки, з якої можливо провести списання коштів або замовника з рахунку в разі його заїзду.

Незаїзд гостя є причиною для застосування до гостя або замовника штрафних санкцій у розмірі 100% загальної вартості заброньованих номерів за 1 розрахункову добу.

3.6. Умови відміни бронювання:

а) відміна індивідуального та корпоративного бронювання:

Гість/замовник може відмінити бронювання номеру своєю письмовою заявою до 15:00 дня, який передусє дати заїзду без застосування до нього штрафних санкцій.

Якщо заява на відмову від бронювання була зроблена пізніше або гість не заїхав, то адміністрація ГРК «Заграда» має право застосувати до гостя/замовника штрафні санкції за простій номера у розмірі 100% від загальної вартості заброньованих номерів за одну розрахункову добу.

ГРК «Заграда» має право відмінити бронювання на поточну дату після 15:00 в разі відсутності додаткової інформації від гостя/замовника або гарантії оплати;

б) Відміна групового бронювання

Замовник має право відмінити (анулювати) бронювання групи чи зменшити кількість номерів у відповідній групі без застосування штрафних санкцій не пізніше 30 днів до дати заїзду цієї групи в ГРК «Заграда». В разі ануляції підтвердженої заявки:

За 30-15 днів до початку надання послуг з нього стягується штраф у розмірі 5% від загальної вартості анульованих номерів за 1 розрахункову добу;

За 15-5 днів до початку надання послуг з нього стягується штраф у розмірі 15% від загальної вартості анульованих номерів за 1 розрахункову добу;

За 5-1 днів до початку надання послуг з нього стягується штраф у розмірі 30% від загальної вартості анульованих номерів за 1 розрахункову добу;

Ануляцією вважається повна або часткова відмова від послуг, які перелічені у підтвердженій заявці.

Якщо повідомлення про ануляцію заявки було зроблено пізніше однієї доби до дня заїзду, або у випадку незаїзду, стягується 100% вартості замовленого номеру за 1 добу.

При виїзді з ГРК «Заграда» раніше вказаної дати із суми сплаченого проживання утримується 100% повної вартості невикористаних кімнат за 1 розрахункову добу.

3.7. Політика розміщення

Час виїзду гостей та розрахунковий час - 12:00 поточної доби за місцевим часом.

Час реєстрації та заселення в ГРК «Заграда» починається з 14:00 поточної доби за місцевим часом.

За ранній заїзд в період з 06:00-12:00 оплата стягується в розмірі 50% вартості номера/місця за 1 розрахункову добу, згідно з опублікованим тарифом, який діє на момент надання послуги.

При проживанні в ГРК «Заграда» менше доби, оплата береться за повну добу незалежно від фактичного розрахункового часу.

Виїзд після 12:00 є додатковою послугою та надається зі згоди менеджера служби прийому та розміщення в залежності від стану ресурсів номерного фонду, якщо інше не було обумовлено у договорі на надання готельних послуг та підтвердження ГРК «Заграда»;

При виїзді після розрахункового часу в період до 21:00 оплата складає 50% ціни номера/місця за 1 розрахункову добу, після 21:00 — 100% вартості номера/місця за 1 розрахункову добу відповідно опублікованому тарифу, який діє на момент надання послуги.

При розміщенні в готелі дітей віком до 5 років без надання додаткового місця плата не стягується.

3.8. При виникненні непередбачених (форс-мажорних) обставин.

а) При індивідуальному та корпоративному бронюванні:

У разі відсутності замовлених та підтверджених номерів адміністрація ГРК «Заграда» зобов'язана розмістити гостей в іншому готелі м. Дніпро, відшкодувати витрати, пов'язані з транспортним перевезенням в інший готель;

ГРК «Заграва» залишає за собою право відмовити у подовженні дати проживання за умови сприяння в розміщенні в іншому готелі.

б) При груповому бронюванні:

ГРК «Заграва» залишає за собою право проінформувати за 24 години представника групи/замовника про зміну категорії номерів групи з обов'язковим обговоренням змін тарифу; в разі відсутності замовлених та підтверджених номерів адміністрація ГРК «Заграва» зобов'язана розмістити гостей в іншому готелі м. Дніпро, відшкодувати витрати пов'язані з транспортною перевезенням в інший готель. ГРК «Заграва» залишає за собою право відмовити у подовженні строків проживання.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ГРОМАДЯН, ЯКІ ПРОЖИВАЮТЬ В ГРК «ЗАГРАВА».

4.1. Особи, які проживають в ГРК «Заграва» зобов'язані:

Дотримуватися встановлених адміністрацією ГРК «Заграва» даних «Правил надання послуг проживання в ГРК «Заграва» та чинного законодавства України.. Дотримуватися правил пожежної безпеки.

При виході з номера закрити вікна, водопровідні крани, вимкнути світло та електроприлади. Дотримуватися тиші з 22.00 до 8.00 згідно чинного законодавства України. У разі втрати або нанесення шкоди власності ГРК «Заграва», відшкодувати збитки згідно з чинним законодавством України.

При відбутті з ГРК «Заграва» зробити повний розрахунок за проживання, наданні додаткові послуги в ГРК «Заграва».

4.2. Особам, які проживають в ГРК «Заграва» заборонено:

Вносити та зберігати в номері речовини, матеріали та речі, небезпечні для життя, здоров'я людей.

Утримувати в номері тварин і птахів.

Користуватися електронагрівальними приладами, які не належать до комплектації номера.

Залишати в номерах сторонніх на період своєї відсутності без попередження адміністрації ГРК «Заграва».

Передавати іншим особам ключ від своєї кімнати.

Надавати іншим особам права відвідування ГРК «Заграва».

4.3. Якщо гості мають бажання запросити в номер осіб, які не проживають в ГРК «Заграва», вони повинні зареєструвати їх у службі прийому та розміщення ГРК «Заграва». Гости, які відвідують гостей ГРК «Заграва», і які знаходяться в кімнаті гостя більше 6 годин повинні зареєструватися в службі прийому та розміщення та оплатити додаткове місце.

4.4. Гість при виявленні недоліків в наданій послугі, невідповідності послуги присвоєної категорії ГРК «Заграва» має право за своїм вибором вимагати:

Усунення недоліків без оплати і у встановлений термін і відповідного зменшення оплати за надану послугу.

ГРК «Заграва» повинен прийняти міри для усунення недоліків наданої послуги з моменту пред'явлення гостем відповідної вимоги. Гість має право розірвати договір про надання готельних послуг та у відповідності з діючим законодавством України вимагати повного повернення збитків, якщо ГРК «Заграва» у встановлений строк не усунув недоліки.

Гроші, які гість сплатив за послуги, які не були надані, повертаються протягом 7 банківських днів з моменту досягнення відповідної домовленості на основі документів, які підтверджують складання і розірвання договору про надання послуг.

4.5. Паління в номерах для осіб, які не палять та в місцях не призначених для паління, карається штрафом у розмірі 1000 гривень.

5. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АДМІНІСТРАЦІЇ ГРК «ЗАГРАВА».

5.1. Рівень обслуговування гостей повинен відповідати вимогам категорії, яка привласнена ГРК «Заграва».

5.2. Адміністрація ГРК «Заграва» при оформленні проживання в ГРК «Заграва» зобов'язується інформувати гостей про надання основних та додаткових послуг, форму та порядок оплати.

5.3. Інформація доводиться до відома гостей у доступній наочній формі та розміщується в приміщенні, яке призначене для оформлення розміщення гостя в зручному для огляду місці. Вона повинна включати наступне:

- Дані про ГРК «Заграва», як юридичну особу, юридичну адресу та номер телефону;
- Свідоцтво про присвоєння ГРК «Заграва» відповідної категорії;
- Копію сертифіката на послуги, які підлягають обов'язковій сертифікації;
- Копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;
- Зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;
- Дані про категорії та ціни номерів (місця у номері);

- Перелік і вартість додаткових послуг, які надаються за окрему плату;
- Відомості про форму та порядок оплати послуг;
- Перелік категорії осіб, які мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, які надаються при наданні послуг відповідно до законодавства;
- Відомості про режим робіт розташованих в ГРК «Заграва» підприємств харчування, зв'язку, побутового та інших видів обслуговування. В разі їх відсутності – дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування.
- Відомості про державні органи, які здійснюють захист прав споживача.
- «Правила користування готелями та аналогічними способами розміщення та надання готельних послуг», підтвержені наказом державної туристичної адміністрації України від 16.02.2004 року, №19;
5.4. ГРК «Заграва» забезпечує гостям надання таких послуг, які входять до вартості номера:
- Служба прийому, цілодобово;
- Щоденне прибирання номера покоївкою; Щоденна або за проханням гостя заміна білизни, рушників;
- Користування тренажерною залом;
- Зберігання багажу у камері зберігання; Користування міні-сейфом в кімнаті гостя;
- Виклик таксі; Виклик невідкладної медичної допомоги; Користування медичною аптечкою;
- Сніданок з 7:00 до 11:00 в будні та з 08:00 до 11:00 у вихідні дні.;
- Побудка гостя у назначений час;
- Місце для паркування, що цілодобово охороняється;
- Доставка в номер кореспонденції при її отриманні на рецепції ГРК «Заграва»;
- Wi-Fi;
- Інформаційні матеріали (газети, журнали, тощо); Інформаційні послуги;

5.5. ГРК «Заграва» повинен забезпечити наявність у кожному номері цих «Правил надання послуг проживання в ГРК «Заграва», правил пожежної безпеки та інструкцій щодо дій в екстремальних ситуаціях. Повинен бути в наявності перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них, відомості про роботу підприємств (закладів) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших закладів, які розміщуються в ГРК «Заграва»; внутрішній телефонний довідник.

Зазначена інформація повинна бути доведена до відома гостей українською та англійською мовами, і так само на інших іноземних мовах на розсуд ГРК «Заграва».

5.6.Адміністрація ГРК «Заграва» має право надавати гостям додаткові платні послуги за їх бажанням.

Готель забезпечує гостям надання таких платних додаткових послуг:

- Ранній заїзд (не містить сніданок, сніданок можна замовити окремо за додаткову плату); Пізній виїзд;
- Послуги пральні; Послуги хімчистки; Чистка взуття персоналом;
- Послуги бізнес-центру (відправити / прийняти факс, набрати текст, сканер, принтер, переклад тексту);
- Послуги секретаря стенографіста, перекладача, посильного;
- Банкомат (цілодобово);
- Трансфер (з/в, аеропорт); Оренда автомобіля;
- Міні-бар; Room service (цілодобово); Бар (цілодобово);
- Відвідування спортивного комплексу ГРК «Заграва»;
- Екскурсії, гіді; Бронювання квитків на різні види транспорту; Прокат спортивного інвентарю;
- Послуги зв'язку (міжміські та міжнародні переговори);
- Реалізація предметів гігієни (гель для гоління, зубна щітка, тощо);

5.7. Заміна постільної білизни, рушників та туалетного приладдя проводиться щодня.

5.8. Адміністрація ГРК «Заграва» несе відповідальність за комплектацію та справність обладнання в номерах, а також за якість підготовки номера (місця) для поселення.

Якість підготовки номера (місця) для заселення перевіряється адміністрацією відповідно до затвердженого порядку.

5.9. Для забезпечення встановлених правил проживання та безпеки гостей, співробітники готелю, в разі необхідності, мають право перевірити в них наявність гостьових карток.

5.10. Адміністрація ГРК «Заграва» не несе відповідальності за речі гостя у випадку перебування в номері сторонньої людини.

Після 22:00 громадяни, яких було запрошено до номеру гостя, реєструються в службі прийому та розміщення та оплачують послугу проживання згідно з діючими тарифами в ГРК «Заграва».

У разі втрати або пошкодження речі, гість зобов'язаний негайно повідомити про це адміністратора ГРК «Заграва». Якщо до закінчення строку проживання гість ще не пред'явив свої претензії до ГРК «Заграва», вважається, що його речі не були загублені або пошкоджені.

5.11. У разі виявлення забутих речей, ГРК «Заграва» зобов'язаний негайно сповістити про це власника речей (за умови, що власник відомий). Речі, які були забуті гостями в номерах, оформляються за описом адміністрацією ГРК «Заграва» в спеціальному журналі та зберігаються у камері зберігання забутих речей. Забуті речі зберігаються в ГРК «Заграва» на протязі шести місяців, після чого передаються до відповідних державних органів для реалізації або знищуються, з приводу чого складається акт певної форми.

Також можлива пересилка забутих речей на письмову вимогу і за рахунок власника.

Забуті гостями продукти харчування підлягають ліквідації згідно з установленим ГРК «Заграва» порядком.

5.12. Гостям надається сейф в номерах ГРК «Заграва». За коштовні речі, гроші та документи, які зберігаються в сейфах, адміністрація ГРК «Заграва» відповідальності не несе.

5.13. В ГРК «Заграва» є книга відгуків та пропозицій, яка надається гостям за їх проханням у місцях обслуговування. Скарги і заяви гостей розглядаються адміністрацією ГРК «Заграва» згідно з чинним законодавством України.

5.14. В разі нанесення гостями матеріальних збитків, пов'язаних з втратою та ушкодженням майна в ГРК «Заграва», їх відшкодування проводиться гостями шляхом оплати суми витрат на основі оформлення адміністрацією акта згідно з чинним законодавством України. Якщо гість неодноразово порушує правила проживання в ГРК «Заграва», і це призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших споживачів, ГРК «Заграва» має право відмовити в поселенні або здійснити виселення гостя.

6. ВІДВІДУВАННЯ ФІТНЕС-ЦЕНТРУ ГРК «ЗАГРАВА»

6.1. Спортивна зала ГРК «Заграва» працює щоденно з 8-00 до 21-00 з понеділка по суботу та з 8-00 до 18-00 у неділю. Відвідування спортивної зали ГРК «Заграва» входить у вартість номера. Гість має право відвідувати спортивну залу ГРК «Заграва» на умовах ГРК «Заграва» тільки в період проживання. Гість може пройти в ГРК «Заграва» тільки при наявності картки гостя, через рецепцію ГРК «Заграва».

6.2. Вхід до спортивної зали ГРК «Заграва» дозволено тільки в спортивному одязі та взутті.

6.3. При відвідуванні спортивної зали ГРК «Заграва» гість повинен надати адміністратору ГРК «Заграва» картку гостя, яку він отримав під час реєстрації в ГРК «Заграва». Адміністратор спортивної зали ГРК «Заграва» зобов'язаний видати натомість картки гостя браслет для відвідування і ознайомити гостя з послугами та правилами відвідування спортивної зали ГРК «Заграва».

7. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ПРАВИЛ.

7.1. Контроль за дотриманням адміністрацією ГРК «Заграва» цих правил виконують місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади в межах їхньої компетенції.

7.2. Контроль за дотриманням гостями і персоналом цих правил здійснюється адміністрацією ГРК «Заграва».