



Внутрішні правила проживання в Готелі-музей "Під "Темплом".

1. Загальні положення

1.1. Данні правила встановлюють для відвідувачів Готелю-музей "Під "Темплом" (надалі - Готель). внутрішній розпорядок проживання в Готелі, правила користування майном Готелю, обсяг наданих послуг, відповідальність сторін.

1.2. Діяльність Готелю, також регулюється Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення і надання готельних послуг від 16.03.2004 р. № 19, Законом України «Про туризм» і іншим законодавством України.

2. Правила користування майном Готелю.

2.1. Готель надає відвідувачам для проживання мебльовані номери, оснащені побутовою технікою (телевізор, холодильник і ін.), сантехнікою й іншим устаткуванням. Номери Готелю і приміщення загального користування утеплені, мають сучасне оздоблення, інженерні мережі, устаткування, комплектацію, що відповідають усім вимогам на момент введення в експлуатацію (2009 рік).

2.2. Відвідувачі повинні дбайливо ставитися до майна Готелю, використати устаткування за призначенням, дотримуватись вимог пожежної безпеки. У випадку виявлення ушкодження майна, технічних несправностей, надзвичайних подій (залиття, загоряння, розбиття скла і т.п.) необхідно негайно повідомити про це адміністратора.

3. Внутрішній розпорядок проживання в Готелі

3.1. За дотриманням внутрішнього розпорядку в Готелі стежить адміністратор (порт'є). Він надає відвідувачам роз'яснення відносно правил проживання, приймає скарги від них на дії персоналу й інших відвідувачів, що порушують установлений порядок роботи.

3.2. Відвідувачі після укладення договору на проживання з Готелі одержують в адміністратора (порт'є) майстер-ключ від номеру, наданого для проживання. Ключем є IC-картка.

УВАГА! Майстер-ключ від номеру відвідувача є пропуском у Готель.

3.3. Якщо у відвідувачів зберігаються особливо коштовні речі (гроші, коштовності і т.п.), що мають компактні розміри і можуть бути легко винесені, відвідувачі, для гарантії їхньої схоронності, повинні зберігати їх у сейфі який розташований у кабінеті директора.

3.4. У всіх номерах та інших приміщеннях Готелю (окрім спеціального місця в лобі-барі), на балконах, біля центрального входу забороняється палити. За паління в приміщеннях Готелю накладається штраф в розмірі 100 грн. При повторному випадку паління в зазначених вище місцях адміністрація Готелю має право виселити відвідувача.

3.5. З 22 до 8 години ранку усередині Готелю і на території необхідно зберігати тишу. У номерах у цей час забороняється включати на велику голосність аудіо системи і телевізори.

3.6. До відвідувачів Готелю можуть приходити гості з 8 до 22 години. На прихід гостей повинен дати згоду проживаючий у номері, а адміністратор веде запис усіх гостей Готелю. За гостя відповідає проживаючий у номері. При необхідності адміністратор має право перевірити документи гостя. Адміністратор має право заборонити гостю прохід у Готель у випадках, передбачених п. 14.4 і 14.5.

3.7. Якщо відвідувач бажає, щоб його не турбували, він може повісити на ручці дверей зовні табличку з написом «Не турбувати!», що входить в оснащення номеру. На зворотній стороні таблички виконаний напис «Прошу прибрати!». Таку табличку відвідувач може повісити, якщо він вважає, що номер недостатньо прибраний.

3.8. Перебування будь-яких тварин у Готелі забороняється.

4. Енергозбереження

4.1. Після відходу з номера всі електроприлади повинні бути вимкнені, картка-ключ повинна бути прибрана з карткового приймача. Забороняється залишати включеними електроприлади (крім холодильника) і освітлення після відходу з номера.

4.2. У номерах забороняється використовувати трійники і подовжувачі, потужні електроприлади, у тому числі нагрівальні, крім випадків, коли ці прилади входять у стандартне устаткування номера чи видані для користування персоналом Готелю. У разі потреби зарядки акумуляторів під час відсутності відвідувача в номері, варто звернутися до адміністратора (порт'є), що поставить на зарядку акумулятор (мобільного телефону, відеокамери і т.п.).

4.3. Неприпустимо залишати без необхідності відкритими крани холодної, а головне, гарячої води. Забороняється залишати відкритими ці крани (змішувачі) після відходу з номера.

4.4. Споживання електроенергії для Готелю лімітовано. Нерозумне її використання може призвести до відключення електроенергії у всьому будинку.

4.6. Для дзвінків по телефону усередині Готелю бажано користатися внутрішніми номерами з 3-х цифр (телефонний довідник є в кожному номері). Це дозволяє розвантажити лінію зв'язку. За дзвоник на зовнішні номери стягується плата по прейскуранту.

5. Відеоспостереження

5.1 Територія Готелю, усі входи до неї, внутрішні сходи та коридори, контролюються відеокамерами. Вся інформація реєструється, записується на цифрові носії і зберігається. Відеоспостереження здійснюється з метою безпеки гостей, їхнього майна, майна Готелю. Підписанням анкети гостя Відвідувач приймає до уваги і не заперечує проти факту використання в приміщеннях Готелю (за винятком номерів і туалетних кабін) систем відеоспостереження

6. Заїзд і паркування автотранспорту

6.1. Заїзд автомобілів можливий з боку вул. Страчених.

6.2. Стоянка транспортних засобів на території перед Готелем без дозволу адміністрації заборонена. При наявності такого дозволу дозволяється паркування на зазначеному місці. Таке паркування може обмежуватися за часом.

6.3 Категорично забороняється залишати транспортні засоби на заїздах і виїздах, внутрішніх проїздах та поруч пам'ятника на вул. Страчених.

6.4. За порушення правил стоянки і паркування передбачене штраф 100 грн. При повторному випадку такого порушення адміністрація Готелю має право виселити відвідувача.

7. Послуги, які надаються Готелем

7.1. Готель надає основні послуги, що входять у вартість проживання, і додаткові, які надаються за окрему плату. Без згоди відвідувача Готель не може надавати додаткові послуги, не обумовлені договором. Відвідувач вправі відмовитися від оплати таких послуг, а у випадку їхньої оплати Готель зобов'язаний повернути сплачену суму. Готель не може обумовлювати виконання одних послуг за умови виконання інших послуг.

7.2. До основних послуг відноситься: надання номеру для проживання, прибирання номерів, харчування (сніданок в лобі-барі), виклик швидкої допомоги, надання першої медичної допомоги.

7.3. Готель приймає відвідувачів для проживання цілодобово. У користування надається номер на визначену кількість місць. Якщо необхідно поселити в номер додаткову кількість відвідувачів і номер обладнаний для їхнього розміщення, то такі відвідувачі приймаються за окрему плату. Підселення в номер з роздільними ліжками чи на додаткове спальне місце (диван) не можливий.

Діти до 18 років можуть бути поселені в Готель тільки разом з дорослими (батьки чи родичі).

7.4. Поточне прибирання (прибирання пилу, винос сміття, миття склянок і чашок, прибирання санвузлів, прибирання постелі) проводяться щодня.

7.5. Щоразу після виїзду відвідувача проводиться повне прибирання (заміна білизни, дезінфекція санвузла, миття холодильників, прибирання пилососом килимового покриття).

7.6. Заміна рушників і постільної білизни здійснюється не рідше одного разу в два-три дні. За бажанням відвідувачів може бути здійснена позачергова зміна рушників.

7.7. Не рідше одного разу в квартал проводиться генеральне прибирання (миття вікон, чищення килимових покриттів, м'яких меблів).

7.8. До додаткових послуг відносяться: бронювання (резервування) номерів, обслуговування номерів офіціантами, підношення багажу, міські, міжміські і міжнародні дзвінки по телефону, дзвінки на мобільні телефони та телефони сервісу та інші послуги по прикладеному списку. За всі додаткові послуги встановлена оплата.

8. Бронювання і резервування номерів.

8.1. **Бронювання номерів** – попереднє замовлення, зроблене до початку доби запланованого заїзду (але не раніше 6 місяців до дати заїзду).

Установлюється наступний порядок бронювання:

- заявка, уточнення заявки за допомогою поштового, електронного, телефонного й іншого зв'язку. Тел. (0342) 595333, Факс: (0342) 231233 ;
- виставляється рахунок на оплату (у т.ч. по факсу або електронній пошті);
- після оплати рахунку Готель видає електронним листом чи факсом підтвердження бронювання номеру із заселенням після 14.00 години у день заїзду.

Варіанти оплати при бронюванні:

- гарантоване бронювання - 100% передоплата вартості за весь період проживання;
- гарантоване бронювання - 30% передоплата вартості за весь період проживання з наступною оплатою при заїзді неоплаченої суми.

У випадку якщо Гість при гарантованому бронюванні з 100% передоплатою за весь термін проживання не скористався послугою проживання в зазначений день заїзду, і не скасував бронювання за 3 (три) доби до передбачуваного дня заїзду, передоплата в розмірі 100% вартості за весь період проживання не підлягає поверненню. У такому випадку дане

бронювання переходить у статус Негарантоване. Зазначена передоплата на розсуд Адміністрації може бути повернута Гостю у випадку фактичного заселення номеру, який було заброньовано Гостем, іншими відвідувачами, і якщо в ньому прожили не менше строку замовленого особою, яка здійснила бронювання.

У випадку якщо Гість при гарантованому бронюванні з 30% передоплатою вартості за весь період проживання, не скористався послугою проживання в зазначений день заїзду, і не скасував бронювання за 3 (трьох) доби до передбачуваного дня заїзду, передоплата в розмірі 30% вартості за весь період проживання не підлягає поверненню. У такому випадку дане бронювання переходить у статус Негарантоване й анулюється.

Ранній заїзд (до розрахункової години) можливий тільки по попередньому узгодженню з адміністрацією Готелю.

При негарантованому (без попередньої оплати) підтвердженому бронюванні, якщо Гостем не зазначений точний час приїзду, бронь на розсуд Адміністрації може бути анульована в 16:00 дати заїзду за місцевим часом.

8.2. Резервування номерів – замовлення не раніше 1 (однієї) доби до початку доби запланованого заїзду.

Порядок резервування такої ж, як і порядок бронювання.

При резервуванні необхідно зробити передоплату за першу добу проживання, після чого Готель дає письмове підтвердження резервування номера.

Готель гарантує готовність зарезервованого номера до заселення до 14.00.

Плата за резервування не береться.

При відмовленні від зарезервованого номеру передоплата за першу добу не повертається.

9. Харчування.

9.1. В Готель є лобі-бар. Відвідувачі Готелю мають право першочергового обслуговування. Оплата за харчування здійснюється в Готелі.

9.2. Кава, чай, соки, мінеральну воду, горішки, чіпси, шоколадні батончики тощо можна використовувати з міні-бару. Оплата за використання продуктів міні-бару стягується по преїскуранту в номері.

9.3. Готель пропонує своїм відвідувачам послугу обслуговування номерів. Оплата за надання цієї послуги є стягується по преїскуранту Готелю.

10. Заборона самостійного харчування в номерах.

10.1. За порушення правил харчування передбачене штраф 100 грн. При повторному випадку такого порушення адміністрація Готелю має право виселити відвідувача.

11. Ортопедичні матраци

11.1. На ліжках встановлені ортопедичні матраци типу «зима-літо»: одна сторона з бавовняним покриттям, інша - з вовною. При виборі номера для розселення клієнтів адміністратор (порт'є) має можливість врахувати індивідуальні побажання по типу матрацу для забезпечення потрібного комфорту. В описі номерів тип матрацу не зазначений. З номера в номер матраци не переносяться.

12. Пільги

12.1. В Готелі діють пільги, установлені законодавством України. Правом першочергового поселення користаються ветерани ВВВ, герої Радянського Союзу, герої Соціалістичної праці, герої України, депутати ВР України, батьки з дітьми до 1-го року.

12.2. В Готелі діють наступні знижки по оплаті за проживання:

- діти до 2-х років - безкоштовно, якщо вони не займають окремого спального місця;
- система знижок для корпоративних та постійних клієнтів, яка визначається окремо адміністрацією Готелю.

13. Порядок оплати послуг

13.1. Оплата за надання послуг стягується попередньо, відповідно з єдиною розрахунковою годиною – 12 година за місцевим часом (check out time). За загальним правилом дія договору на надання послуг закінчується о 12 годин дня, що наступає за днем прибуття відвідувача.

- Відвідувачі, що прибувають з 13.00 (check in time) до 23.59 години, оплачують час проживання до 12.00 дня, що наступає за днем прибуття відвідувача з розрахунку 100% добової плати при цьому виїзд здійснюється за загальним правилом о 12 годин дня, що наступає за днем прибуття відвідувача;
- Відвідувачі, що прибувають з 00.00 до 12.00 (check out time), окрім 100% добової оплати, повинні оплатити час проживання за попередню добу в розмірі 100% добової плати, при цьому Адміністрація готелю має право надати Відвідувачу право на пізній виїзд а до 14.00 дня, що наступає за днем прибуття відвідувача за відсутності попереднього бронювання номеру в якому знаходиться Відвідувач.
- Відвідувачі, що виїжджають з Готелю в період з 12.00 до 14.00 години, за відсутності попереднього бронювання номеру в якому знаходиться Відвідувач, звільняються від оплати за пізній виїзд;

- Відвідувачі, що виїжджають з Готелю в період з 14.00 до 18.00 години, роблять погодинну доплату за фактичні повні і неповні години після 12.00;
- Відвідувачі, що виїжджають з 18.00 до 12.00 години наступного дня, роблять доплату в розмірі 100% добової плати.

При необхідності продовження проживання в Готелі, Відвідувач може звернутися до Порт'є за 2 години до розрахункової години.

При продовженні проживання в Готелі Відвідувач оплачує 100% вартості проживання за продовжений період.

Мінімальна оплата здійснюється за одну добу.

Погодинна оплата чи оплата за половину доби можлива тільки при проживанні більш однієї доби.

13.2. При розміщенні дітей до 2-х років на основне спальне місце разом з батьками оплата за проживання однієї дитини на одного з батьків не стягується. При розміщенні дітей до 2-х років на додаткове місце (диван) оплачується звичайна доплата за додаткове місце для дитини.

13.3. Оплата за послуги зв'язку (у тому числі міські, міжміські, міжнародні телефонні переговори та послуги служб телефонного сервісу, за винятком дзвінків в середині Готелю) повинна бути зроблена щодня до 12 годин дня наступного за днем в якому фактично були зроблені дзвінки. При відсутності оплати, телефонний зв'язок блокується. Підписанням анкети гостя Відвідувач підтверджує про те, що його попереджено щодо вартості телефонних розмов встановлених в готелі і розміщених в номері.

14. Припинення проживання відвідувачів у Готелі. Відмова в поселенні.

14.1. Відвідувачі припиняють проживання в Готелі із завершенням терміну договору між відвідувачем і Готелем про надання послуг.

14.2. Відвідувач має право розірвати договір про надання послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих послуг.

14.3. Якщо відвідувач неодноразово порушує внутрішні правила проживання, що приводить чи може привести до матеріальних збитків чи створює незручності для проживання інших відвідувачів, Готель має право відмовити в поселенні чи розірвати договір (здійснити виселення). У цьому випадку після відрахування суми, що покриває нанесені відвідувачем матеріальні збитки і (чи) штрафи, передбачені цими правилами, відвідувачу повертається залишок внесеної раніше оплати.

14.4. Адміністратор має право відмовити в поселенні у випадках:

- у відвідувачів відсутні документи, документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
- відсутня оплата за номер у встановленому порядку й у необхідній сумі;
- у відвідувача неохайний, брудний зовнішній вигляд, він знаходиться в нетверезому стані, неадекватно, агресивно поводить себе;
- відвідувач відмовляється дотримуватись внутрішніх правил проживання в Готелі (режим паління, паркування і т.д.);
- відвідувач внесений у список небажаних відвідувачів (стоп - лист);
- в інших випадках, передбачених законодавством України і здоровим глуздом.

У спірних випадках питання вирішує адміністрація.

14.5. У Готель ведеться облік небажаних відвідувачів (стоп - лист).

У нього включаються:

- відвідувачі, що раніше проживали в Готель і виселені примусово;
- особи, внесені в список власниками Готель чи адміністратором.

15. Відповідальність Готелю і відвідувачів

15.1. За умови невиконання цілком чи частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням послуг, винна сторона повинна відшкодувати іншій стороні понесені в зв'язку з цим збитки.

15.2. При неможливості Готелю виконати умови укладеного договору з відвідувачем (крім випадків форс-мажорного характеру п.15.5.), Готель зобов'язаний розмістити відвідувача в іншому готелі, розташованій в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні чи більш високої якості. Додаткові витрати, що виникли в зв'язку з цим, покриваються Готелем.

15.3. Відвідувач, при виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги, має право по своєму вибору вимагати:

- усунення недоліків безкоштовно й у визначений термін;
- відповідного зменшення ціни за надану послугу.

15.4. Готель повинний вжити заходів по усуненню недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення відвідувачем відповідного вимоги.

15.5. Готель не несе відповідальності за недоліки в зроблених послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого відвідувача (гостей відвідувача) чи в результаті дії непереборної сили.

15.6. Відвідувач має право розірвати договір про надання послуг і відповідно до діючого законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо Готель у встановлений термін не усунув недоліки.

Гроші, сплачені відвідувачем за послуги, повертаються в день розірвання договору чи в інший термін, але не пізніше, ніж протягом 7 днів із дня пред'явлення відповідної вимоги.

15.7. Готель відповідає за схоронність, речей відвідувача, що знаходяться в наданому для проживання номері, окрім коштовних речей (гроші, коштовності, цінні папери, електроніка й ін.).

15.8. У випадку втрати чи ушкодження речі відвідувач повинний негайно повідомити про це Готель. Якщо до закінчення терміну проживання відвідувач не висунув свої вимоги до Готель, вважається, що його речі не були загублені чи ушкоджені.

15.9. У випадку виявлення забутих речей Готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей, якщо він відомий. Забуті речі зберігаються в Готель протягом 6 місяців, після чого передаються у відповідні органи публічної влади чи знищуються, про що складається акт установленої форми.

15.10. За схоронність поставлених на території перед Готелем транспортних засобів відповідають власники таких транспортних засобів.

15.11. При заподіянні Готелю значного матеріального збитку з вини чи недбалості відвідувачів і (чи) їхніх гостей в обов'язковому порядку повинний бути складений акт встановленого зразка. У даному випадку крім відшкодування збитку, відвідувач повинний добровільно чи в судовому порядку відшкодувати власникам Готелю витрати, пов'язані з простоєм номеру під час ремонту, заміни меблів і т.п. випадків (наприклад, при залитті водою).