



Внутрішні правила проживання в заміському комплексі «BALKA eco club»

Ці правила регламентують основні вимоги щодо користування готелями й аналогічними засобами розміщення (далі – готелі) усіх форм власності, які здійснюють діяльність на території України в сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) споживачам, і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, що проживають в готелях, або мають намір скористатися готельними послугами) та готелями, виконавцями цих послуг.

Позначення термінів:

- **гість** – фізична особа, яка купує, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити готельні послуги;
- **група** – сукупність персон, яка складається з 10 або більше гостей;
- **замовник** – фізична або юридична особа, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг на користь гостя від імені гостя або від свого імені і здійснює оплату за цим договором (дає гарантії, що стосується оплати за цим договором);
- **готельна послуга** – дії (операції) готеля з розміщення гостя шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання у 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** – обсяг послуг готелю (проживання, харчування і т. д.), які входять у ціну номера (місця) і надається гостю згідно з відповідним договором;
- **додаткові послуги** – обсяг послуг, які не належать до основних послуг готелю і які замовляються та сплачуються гостем додатково;
- **місце** – частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії номера, призначена та придатна для проживання одного гостя;
- **номер** – окремо мебльоване приміщення, яке складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання гостя/гостей;
- **бронювання** – процес замовлення гостем або замовником готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним гостем або групою гостей;
- **підтвердження заброньованих послуг** – письмова згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого перерахування основних та додаткових послуг згідно з заявкою на бронювання;
- **відмова в бронюванні послуг** – відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю;
- **анулювання** – відмова гостя або замовника від заброньованих послуг анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізні анулювання, неприбуття. В

- разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф з гостя або замовника згідно з умовами, викладеними в договорі або даних Правилах;
- **своєчасне анулювання** – відмова гостя або замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж до 15:00 дня, що передує даті запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником строки;
 - **пізнє анулювання** – анулювання гостем або замовником у строк пізніше, ніж до 15:00 дня перед датою запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником строки;
 - **неприбуття** – фактичне неприбуття гостя в готель в день заїзду або анулювання заброньованих послуг менше, ніж до 15:00 дня, що передує зазначеній дати поселення;
 - **дата заїзду** – дата прибуття гостя до готелю;
 - **дата виїзду** – дата виїзду гостя з готелю;
 - **ранній заїзд** – заїзд гостя в готель до розрахункової години;
 - **пізній виїзд** – виїзд гостя з готелю після розрахункової години в день виїзду;
 - **тариф «денне перебування» («day use»)** – заїзд гостя з 8:00, виїзд до 18:00 і перебування в готелі не більше, ніж 6 годин підряд (не включає сніданок, застосовується тільки для індивідуальних поселень і без будь-яких інших знижок);
 - **розрахунковий час** – час, який встановлений в готелі і при настанні якого гість повинен звільнити номер у день виїзду.

1. Загальні положення

- 1.1. Дані правила встановлюють для постояльців готелю внутрішній розпорядок проживання в заміському комплексі «BALKA eco club», правила користування майном готелю, обсяг послуг, відповідальність сторін.
- 1.2. Діяльність готелю також регулюється Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг від 16.03.2004 р. №19, законом України «Про туризм» та іншим законодавством України.

2. Правила користування майном готелю

- 1.1. Готель надає постояльцям для проживання мебльовані номери, оснащені побутовою технікою (телевізор, холодильник, кондиціонер та ін.), сантехнікою та іншим обладнанням. А також котеджі, які мають вихід до водоймища. Номери в готелі та приміщення загального користування утеплені, мають сучасне оздоблення, інженерні мережі, обладнання, комплектацію, які відповідають усім вимогам на момент введення в експлуатацію (2020 рік). У холі готелю розташована стійка адміністратора, обладнаний санвузол.
- 1.2. Постояльці повинні дбайливо поводитися з майном готелю, використовувати обладнання за призначенням, дотримуватися вимог пожежної безпеки. У разі виявлення пошкодження майна, технічних несправностей, надзвичайних подій (затоп, спалах, розбиття скла і т.п.) необхідно негайно повідомити про це адміністратора.

3. Внутрішній розпорядок готелю

- 3.3. За дотриманням внутрішнього розпорядку в готелі стежить адміністратор готелю. Він дає відвідувачам роз'яснення щодо правил проживання, приймає скарги від них на дії персоналу та інших відвідувачів, що порушують встановлений порядок роботи готелю.
- 3.4. Відвідувачі після укладення договору на проживання з готелем отримують у адміністратора ключ. За куріння в номері для некурців штраф 1000 грн.

- 5.5. З 22 до 8 години ранку всередині будівлі і на території необхідно зберігати тишу. У номерах в цей час **забороняється** включати на велику гучність аудіо системи і телевізори.
- 6.6. До відвідувачів готелю можуть приходити гості з 8 до 22 години. На прихід гостя повинен дати згоду проживаючий в номері. При необхідності адміністратор має право перевірити документи гостя. Адміністратор має право **заборонити** гостю прихід до готелю у випадках, передбачених п. 11.4 і 11.5.
- 7.7. Якщо відвідувач бажає, щоб його не турбували, він може повісити на ручці дверей ззовні табличку з надписом «Не турбувати!», яка входить в оснащення номера. На зворотному боці таблички виконаний надпис «Прошу прибрати!». Таку табличку відвідувач може повісити, якщо він вважає, що номер недостатньо прибраний.
- 8.8. Знаходження будь-яких тварин у готелі регламентується «Правилами перебування з тваринами».

4. Енергозбереження

- 3.3. У номерах **забороняється** використовувати трійники і подовжувачі, потужні електроприлади, в тому числі нагрівальні (електрочайник, праска тощо), крім випадків, коли ці прилади входять у стандартне обладнання номера або видані для користування персоналом готелю.
- 4.4. Прасування та прання одягу є додатковими оплачуваними послугами. Інформація знаходиться в директорії гостя в кожному номері.
- 5.5. Неприпустимо залишати без необхідності відкритими крани холодної та гарячої води. **Забороняється** залишати відкритими ці крани (змішувачі) після відходу з номера.
- 6.6. При працюючому кондиціонері вікна і зовнішні вхідні двері повинні бути закриті.
ЕКОНОМТЕ, БУДЬ ЛАСКА, ЕНЕРГОРЕСУРСИ!

5. Відео спостереження

Територія готелю, всі входи до неї, внутрішні сходи, хол контролюються відеокамерами. Вся інформація реєструється, записується на цифрові носії і зберігається. Відео спостереження здійснюється з метою безпеки гостей, їх майна, майна готелю.

6. Послуги, що надаються готелем

- 3.3. Готель надає основні послуги, які входять у вартість проживання, і додаткові, які надаються за окрему плату. Без згоди гостя готель не може надавати додаткові послуги, не обумовлені договором. Гість вправі відмовитися від оплати таких послуг, а в разі їх оплати готель зобов'язаний повернути сплачену суму.
- 4.4. До основних послуг належить надання номерів для проживання, прибирання номерів, надання в користування фена, міні-парфюмерії, набору махрових виробів, супутникове телебачення, надання дитячого ліжечка, паркінг, що охороняється цілодобово, доставка в номер кореспонденції, побудка в певний час, виклик швидкої допомоги, послуги швейцара (докладна інформація є в кожному номері в папці гостя).
- 5.5. Готель приймає постояльців для проживання цілодобово. У користування надається номер на певну кількість місць. Діти до 16 років можуть бути поселені в готель тільки разом з дорослими (батьки або родичі).
- 6.6. Поточне прибирання (прибирання пилу, винесення сміття, миття склянок і чашок, прибирання санвузлів, прибирання ліжок, заміна туалетного приладдя) проводиться щодня.

- 7.7. На третю добу проживання або після виїзду постояльца проводиться повне прибирання (заміна білизни, дезинфекція санвузла, миття холодильників, прибирання пілососом килимових покриттів), а в котеджах миється посуд.
- 8.8. Не рідше одного разу на квартал проводиться генеральне прибирання (миття вікон, чищення килимових покриттів, м'яких меблів).
- 9.9. До додаткових послуг відносяться: міжнародні дзвінки по телефону, міні-бар, прання і прасування, обслуговування в номері (room service), дзвінки на мобільні телефони та інші послуги з доданого переліку (в кожному номері в папці гостя). За всі додаткові послуги встановлена оплата.

7. Порядок бронювання номерів і оплата

- 3.3. Готель має право укласти договір з гостем / замовником на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного, електронної пошти або інших видів зв'язку, включаючи факсимільну, яка дозволяє достовірно встановити належність заявки гостю або замовнику.
- 4.4. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами угоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.
- 5.5. Бронювання здійснюється на основі надання гостем або замовником письмової заявки.

У заявку обов'язково вноситься наступна інформація: ім'я та прізвище гостя (гостей); дата прибуття і виїзду; час заїзду і виїзду групи; тип і кількість номерів (місць); кількість подружніх пар, громадян жіночої та чоловічої статі; присутність дітей у віці до 2 років; країна, громадянином якої є гість (гості); контактний телефон, контактна особа; гарантія та вид оплати; особливі умови розміщення; будь-яка інша корисна інформація.

У групову заявку вноситься наступна інформація: дата прибуття і виїзду; тип і кількість номерів (місць); список групи; VIP-лист; кількість подружніх пар, громадян жіночої та чоловічої статі; присутність дітей у віці до 2 років; країна, громадянином якої є гість (гості); контактний телефон, контактна особа; гарантія та вид оплати; час заїзду та виїзду групи, будь-яка інша корисна інформація.

- 6.6. Присвоєння тарифу при бронюванні здійснюється Правилами застосування тарифів готеля та укладених угод.

Зміна дати заїзду та виїзду групи гостей здійснюється не пізніше, ніж за 15 днів до дня заїзду.

У разі збільшення кількості замовлених номерів, не замовленого заздалегідь продовження терміну перебування, зміни дати заїзду групи гостей або збільшення кількості замовлених номерів, готель приймає рішення згідно з наявним на даний момент вільним номерним фондом і залишає за собою право відмови в бронюванні або продовження проживання.

У рамках затвердженої квоти номерів замість гостей, які розміщуються відповідно до заявки на бронювання, можуть бути розміщені інші гості в ті ж терміни проживання і по тому ж класу обслуговування з обов'язковим інформуванням про це в готелі не пізніше, ніж за 24 години до запланованого дня заїзду в письмовій формі.

У разі зміни кількості в групі до кількості менше 10 осіб, адміністрація готелю має право змінювати тарифи на ті, які діють для індивідуальних гостей.

Якщо група гостей виїжджає з готелю раніше обумовленого терміну, до гостя або заказчика застосовуються штрафні санкції в розмірі 100% загальної вартості невикористаних заброньованих номерів за 1 розрахункову добу.

7.7. Для підтвердження бронювання гість або замовник надає готелю гарантію оплати готельних послуг:

- гарантія оплати за безготівковим розрахунком здійснюється на основі гарантійного листа від юридичної особи або суб'єкта підприємницької діяльності – фізичної особи з вказаною юридичною адресою, поточним рахунком, підписами уповноважених осіб (головного бухгалтера або фінансового директора і керівника підприємства) і відбитком печатки.
- Гарантія оплати кредитною картою здійснюється при наданні гостем або замовником всієї необхідної інформації про діючу кредитну картку, з якої можливо провести списання коштів гостя або замовника з рахунку у разі його неприбуття. Пізніше анулювання або неприбуття гостя є причиною для застосування до нього або замовника штрафних санкцій за простій номера в розмірі 100% вартості номера за 1 розрахункову добу.

8.8. Умови скасування бронювання:

А) Скасування індивідуального бронювання

- гість / замовник може скасувати бронювання номера своєю письмовою заявою до 15:00 дня, який передує даті заїзду без застосування до нього штрафних санкцій. Якщо заяву на відмову від бронювання було зроблено пізніше або гість не прибув, то адміністратор готелю має право застосувати до гостя / замовника штрафні санкції за простій номера в розмірі 100% вартості номера за одну розрахункову добу. Готель має право скасувати бронювання на поточну дату після 15:00 в разі відсутності додаткової інформації від гостя / замовника або гарантії оплати.

Б) Скасування групового бронювання

Замовник має право скасувати (анулювати) бронювання групи або зменшити чисельність номерів у відповідній групі без застосування штрафних санкцій не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів до дати заїзду цієї групи в готель.

У разі ануляції підтвердженої заявки:

- 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 50% від загальної вартості анульованих номерів за 1 розрахункову добу;
- Ануляцією вважається повна або часткова відмова від послуг, перелічених у підтвердженій заявці.

Якщо повідомлення про ануляцію заявки було зроблено пізніше 15:00 дня, який передує даті заїзду, або у разі неприбуття, стягується 100% вартості анульованих номерів за 1 добу.

При виїзді з готелю перш зазначеної дати з суми сплаченого проживання утримується 100% повної вартості невикористаних замовлених кімнат за 1 розрахункову добу.

9.9. Політика розміщення та оплати:

- Оплата за надання готельних послуг стягується попередньо. Мінімальна оплата здійснюється за одну добу.
- Час виїзду гостей і розрахунковий час – 12:00 поточної доби за місцевим часом.
- Час реєстрації і поселення в готелі починається з 14:00 поточної доби за місцевим часом.
- Заїзд до 14:00 є додатковою послугою і надається лише за письмовою заявою гостя / замовника за згодою керівництва готелю в залежності від стану ресурсів номерного фонду.
- За ранній заїзд в період з 6:00 до 11:00 оплата стягується в розмірі 50% ціни номера / місця за 1 розрахункову добу, при заїзді в період з 00:00 до 6:00 – 100% ціни

номера /місця за 1 розрахункову добу згідно з опублікованим тарифом, який діє на момент надання послуги.

- Виїзд після 12:00 є додатковою послугою і надається за згодою керівництва готелю в залежності від стану ресурсів номерного фонду, якщо інше не було обумовлено в договорі на надання готельних послуг і підтверджено готелем.
- При виїзді після розрахункового часу в період до 21:00 оплата становить 50% ціни номера за 1 розрахункову добу, після 21:00 – 100% ціни номера за 1 розрахункову добу згідно з опублікованим тарифом, який діє на момент надання послуги.

При розміщенні в готелі дітей віком до 6 років без надання додаткового місця оплата не стягується.

10.10. При виникненні непередбачених (форс-мажорних) обставин

А) При індивідуальному бронюванні:

- При неможливості (відмові) виконати умови попередньо укладеного договору зі споживачем / замовником щодо надання готельних послуг готель зобов'язаний, на вимогу споживача, забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові витрати, які виникли у зв'язку з цим, оплачуються готелем.

- Готель залишає за собою право відмовити у продовженні дати проживання за умови сприяння в розміщенні в іншому готелі.

Б) При груповому бронюванні:

- Готель залишає за собою право проінформувати за 24 години представника групи / замовника про зміну категорії номерів групи з обов'язковим обговоренням зміни тарифу.

- У разі відсутності замовлених та підтверджених номерів адміністрація готелю зобов'язана розмістити гостей в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, відшкодувати витрати, пов'язані з транспортним перевезенням в інший готель.

- Готель залишає за собою право відмовити в продовженні термінів проживання.

10. Пільги та знижки

В заміському комплексі «BALKA есо club» діють пільги, встановлені законодавством України. Правом першочергового поселення користуються ветерани ВВВ, герої Радянського Союзу, герої Соціалістичної праці, герої України, депутати ВР України, батьки з дітьми до 1-го року.

11. Припинення проживання постояльців готелю. Відмова в поселенні.

11.1.Постояльці припиняють проживання в готелі з закінченням договору між постояльцем і готелем про надання готельних послуг.

11.2.Постоялець має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих послуг.

11.3.Якщо постоялець неодноразово порушує внутрішні правила проживання в готелі, що призводить до матеріальних збитків або створює незручності для проживання інших відвідувачів, готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення). У цьому випадку після відрахування суми, що покриває завдані відвідувачем матеріальні збитки та (або) штрафи, передбачені цими правилами, постояльцеві повертається на рахунок залишок коштів внесеної раніше оплати.

11.4. Адміністратор має право відмовити в поселенні у випадках:

- У приїжджих відсутні документи, документи недійсні або прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
- Відсутня оплата за номер в установленому порядку в необхідній сумі;
- У гостя неохайний, брудний зовнішній вигляд, він знаходиться в нетверезому стані, неадекватно, агресивно поводить себе;
- Гість відмовляється дотримуватися внутрішніх правил проживання у готелі (режим паління, паркування і т.д.);
- Гість внесений до списку небажаних постояльців;

До нього включаються:

- Постояльці, які раніше проживали в готелі і виселені примусово;
- Особи, які перебувають у розшуку;
- Особи, внесені до списку власниками готелю або директором керуючої компанії.

12. Відповідальність готелю і споживачів

12.1. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні понесені у зв'язку з цим збитки.

12.2. При неможливості готелем виконати умови укладеного договору з постояльцем (крім випадків форс-мажорного характеру) готель зобов'язаний розмістити постояльца в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові витрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем.

Форс-мажорними обставинами визнаються:

- Стихійні лиха, урагани, землетруси і т.д.
- Військові бойові дії, страйки, заворушення;
- Перебої в подачі електроструму (вода, електроенергія, газ), зв'язку, Інтернету, програм супутникового TV з незалежних від готелю причин;
- Рішення або дії органів влади, СБУ та інших контролюючих органів, які блокують частково або повністю роботу готелю.

Постоялець при виявленні недоліків у наданні послуг, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю має право за своїм вибором вимагати:

- Усунення недоліків безкоштовно;
- Зниження ціни на надану послугу.

12.3. Готель повинен вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги протягом години з моменту пред'явлення постояльцем відповідної вимоги.

12.4. Готель не несе відповідальності за недоліки в наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого постояльца (гостя) або в результаті дії непереборної сили.

12.5. Постоялець має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установлений термін не усунула недоліки.

12.6. Гроші, сплачені постояльцем за послуги, повертаються у день розірвання договору або в інший термін, але не пізніше, ніж протягом 7 днів з дня пред'явлення відповідної вимоги.

12.7. Адміністрація готелю не несе відповідальності за речі клієнта у випадку перебування в номері сторонньої людини. Після 22:00, громадяни, запрошені до кімнати до гостей, реєструються у адміністратора.

12.8. У разі виявлення забутих речей, готель зобов'язаний негайно сповістити про це власника речей (за умови, що власник відомий). Речі, забуті гостями в номерах, оформляються за описом адміністрацією готелю у спеціальному журналі і

зберігаються в камері забутих речей. Забуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців після чого знищуються, про що складається акт певної форми. Винятки становлять випадки, коли гості самі просять зберігати забуті речі більше півроку і забрати їх під час наступного свого перебування.

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

Забуті гостями продукти харчування підлягають ліквідації згідно з установленим готелем порядку.

12.9. У готелі є книга відгуків та пропозицій, які видаються гостям на їх прохання в місцях обслуговування.

12.10. Скарги і заяви гостей розглядаються адміністрацією готелю відповідно з чинним законодавством України.

12.11. У разі нанесення гостями матеріальних збитків, пов'язаних з втратою та пошкодженням майна готелю, їх відшкодування здійснюється гостями шляхом оплати суми втрат на основі оформленого адміністрацією готелю акта згідно з чинним законодавством.

12.12. Якщо гість неодноразово порушує правила проживання в готелі, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручне для інших гостей, готель має право відмовити у поселенні або здійснити виселення.

13. Контроль за дотриманням правил

13.1. Контроль за дотриманням адміністрацією готелю правил виконують місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції.

13.2. Контроль за дотриманням гостями перелічених правил здійснюється адміністрацією замиського комплексу «BALKA eco club».