

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG HOTELOWYCH I ZAKWATEROWANIA W HOTELEU Oysters & Bubbles Gastro Hotel. Plac Rynek

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Zasady te regulują podstawowe wymagania dotyczące korzystania z usług Hotelu prowadzącego działalność na terytorium Ukrainy w zakresie świadczenia usług tymczasowego zakwaterowania (świadczenia Usług hotelowych) dla Gości, regulują relacje między Gośćmi, Zamawiającymi i Hotelem, który jest wykonawcą tych usług.

1.2. Działalność gospodarcza Hotelu jest regulowana przez obowiązujące ustawodawstwo Ukrainy. W swojej działalności Hotel kieruje się w szczególności „Zasadami korzystania z hoteli i podobnych środków zakwaterowania i usług hotelarskich”, zatwierdzonymi rozporządzeniem Państwowej Administracji Turystycznej Ukrainy z dnia 16.03.2004 nr 19 oraz wewnętrznymi dokumentami i regulaminami.

1.3. Działalność gospodarcza polegająca na wynajmie hotelu jest regulowana przez obowiązujące ustawodawstwo Ukrainy.

2. PROCEDURA ZAMELDOWANIA

2.1. Pokój (miejsce) jest przyznawany Gościowi za okazaniem paszportu lub innego dokumentu tożsamości (paszport obywatela Ukrainy, paszport obywatela Ukrainy do wyjazdu za granicę, paszport dyplomatyczny lub służbowy, dowód osobisty marynarza, dowód osobisty członka załogi, zezwolenie na pobyt osoby, która przebywa na Ukrainie, ale nie jest obywatelem Ukrainy, dowód tożsamości cudzoziemca lub dokument zastępujący oraz wizą uprawniającą do pobytu na Ukrainie (o ile obowiązujące umowy dwustronne nie stanowią inaczej), akt urodzenia małoletnich poniżej 16 roku życia, prawo jazdy, dla wojskowych - dowód osobisty lub dowód wojskowy, zaświadczenie wydane w miejscu pracy konsumenta itp.) oraz wypełnienie ankiety (dowód rejestracyjny) Gościa.

2.2. Jeżeli są wolne miejsca i na życzenie Gościa, możemy zapewnić Pokój na dwa lub więcej łóżek za pełną opłatę ceny Pokoju według ustalonych Taryf Hotelu za zakwaterowanie dwóch lub więcej osób w Pokoju.

2.3. Po wypełnieniu dokumentów niezbędnych do zameldowania, Gość otrzymuje klucz do Pokoju. Płatność jest dokonywana w chwili przyjazdu do hotelu, z wyjątkiem następujących przypadków:

- Gość nadał swoją kartę płatniczą w celu zabezpieczenia kosztów zakwaterowania;
- Rezerwacja dla Gościa dokonana przez firmę, z którą podpisana jest umowa o współpracy;
- W przypadku posiadania zezwolenia od dyrektora hotelu, dyrektora ds. sprzedaży, kierownika ds. hotelowych i recepcji.

2.4. Dokumenty (paszporty lub inne dokumenty), pieniądze jakiegokolwiek kraju, biżuteria itp. nie są akceptowane przez Hotel jako zabezpieczenie.

3. ZAMELDOWANIE, WYMELDOWANIE, REJESTRACJA ZAKWATEROWANIA

- Hotel działa przez całą dobę. Godzina zameldowania - 14:00, Godzina wymeldowania - 12:00. Opłata naliczana jest za każdy dzień pobytu zgodnie z godziną wymeldowania.

- W przypadku pobytów krótszych niż jeden dzień, płatność jest dokonywana za cały dzień zgodnie z ustaloną godziną zameldowania i godziną wymeldowania.
- Wcześniejsze zameldowanie i późne wymeldowanie możliwe jest wyłącznie po wcześniejszej pisemnej uzgodnionej rezerwacji.
- W przypadku wcześniejszego wyjazdu z powodu skrócenia okresu pobytu w Hotelu w porównaniu z zarezerwowanym okresem pobytu, Gość jest zobowiązany poinformować Hotel o takim skróceniu okresu pobytu za dobę i zapłacić Karę w wysokości nocy pobytu i dokonać płatności za faktycznie świadczone Usługi hotelowe.
- Wcześniejsze zameldowanie od godziny 00:00 do 06:00 objęte jest dodatkową opłatą w wysokości 100% ceny dobowego pobytu (śniadanie wliczone w cenę).
- Wcześniejsze zameldowanie od godziny 06:00 do 14:00 objęte jest dodatkową opłatą w wysokości 100% ceny dobowego pobytu (śniadanie wliczone w cenę).
- Późne wymeldowanie między godziną 12:00 a godziną 18:00 objęte jest dodatkową opłatą w wysokości 50% ceny dobowego pobytu.
- Późne wymeldowanie po godzinie 18.00 jest objęte opłatą w wysokości 100% ceny dobowego pobytu.
- Dzieci do lat 3 włącznie są zakwaterowane bezpłatnie (z zapewnieniem dodatkowego miejsca w razie potrzeby).
- Zakwaterowanie dzieci w wieku od 4 do 10 lat na dodatkowym miejscu w Pokoju jest płatne zgodnie z Cennikiem Hotelu (śniadanie wliczone w cenę).
- Zakwaterowanie osób dorosłych na dodatkowym miejscu zgodnie z Cennikiem Hotelowym (śniadanie wliczone w cenę). Hotel ma prawo odmówić przyjęcia Gościa w następujących przypadkach:
 - Gość nie posiada dokumentów tożsamości, dokumenty są nieważne lub przeterminowane, istnieje podejrzenie, że dokumenty są fałszywe;
 - Gość ma niechlujny, brudny wygląd, jest pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innego podobnego stanu nietrzeźwości. Zachowanie gościa jest nieodpowiednie i agresywne.
 - Gość odmawia przestrzegania Regulaminu pobytu w Hotelu; - Gość wpisany na listę niechcianych gości;
 - W innych przypadkach przewidzianych przez prawo Ukrainy. W przypadkach spornych, decyzję podejmuje administracja Hotelu.

4. ZASADY DOTYCZĄCE REZERWACJI POKOJU, ANULOWANIA REZERWACJI I PŁATNOŚCI ZA USŁUGI HOTELOWE

4.1. Rezerwacja Pokoju:

- Administracja Hotelu ma prawo do zawierania umów rezerwacji Pokoi. Jeśli Pokoje są dostępne, administracja przyjmuje wnioski o rezerwację od osób prawnych i osób fizycznych.
- Hotel ma prawo do zawarcia umowy z Zamawiającym na rezerwację Pokoi podpisując ją przez obie strony, a także poprzez zaakceptowanie wniosku o rezerwację za pomocą poczty, telefonu lub innej komunikacji (środków poczty elektronicznej, w tym faksu), która pozwala na rzetelne ustalenie przynależności

wniosku do Zamawiającego. Umowa uznaje się za zawartą tylko w przypadku pisemnego uzgodnienia przez Hotel przesłanego mu wniosku o rezerwację.

- Wnioski o rezerwację Pokoi w Hotelu w celu zakwaterowania turystów indywidualnych, obywateli i grup są składane przez Zamawiającego w terminie określonym przez administrację Hotelu zgodnie z zawartą umową.
- Rezerwacja jest uważana za niegwarantowaną bez dokonywania płatności. Warunkiem zagwarantowania rezerwacji jest dokonanie przez Gościa przedpłaty. Przedpłata jest możliwa na Stronie internetowej lub w inny sposób po wcześniejszym uzgodnieniu z Hotelem.
- Niegwarantowana rezerwacja jest ważna do godziny 18: 00 w Dniu przyjazdu, a następnie może zostać anulowana przez Hotel bez powiadomienia Gościa.
- Gość może potwierdzić rezerwację (w ten sposób nadając jej status Gwarantowanej rezerwacji) dokonując przedpłaty w wysokości opłaty za jedną dobę pobytu (częściowa przedpłata za rezerwację na okres dłuższy niż dobę) lub 100% opłaty za rezerwację (pełna przedpłata), za pomocą karty bankowej, przelewu bankowego lub w inny sposób.
- W przypadku zamówienia usług z wcześniejszym przyjazdem Gościa, potwierdzenie rezerwacji takiej usługi jest potwierdzane przez Hotel na 48 godzin przed godziną przybycia (14:00) w dniu przybycia.
- W przypadku zamówienia usług z późnym wyjazdem Gościa, potwierdzenie rezerwacji takiej usługi jest potwierdzane przez Hotel na 48 godzin przed godziną wymeldowania (godz. 12:00) dnia wyjazdu.
- W przypadku, gdy Gość nie zamelduje się w Hotelu lub odwoła rezerwację później niż dobę przed 14:00 Daty przybycia, kwota przedpłaty w wysokości jednego dnia pobytu nie podlega zwrotowi i jest traktowana jako pobrana Kara na rzecz Hotelu.
- Potwierdzając rezerwację w Hotelu, Gość akceptuje i zgadza się z powyższymi warunkami, w tym z Regulaminem anulowania rezerwacji i zasadami obowiązującymi w przypadku nieprzybycia.

4.2. Anulowanie rezerwacji:

- Anulowanie potwierdzonej rezerwacji odbywa się poprzez wysłanie do Hotelu pisemnego powiadomienia na adres e-mail Oysters_bubbles@ukr.net, lub telefonicznie +38 0671108898. Anulowanie rezerwacji jest bezpłatne (z wyjątkiem specjalnych taryf, które nie pozwalają na zwrot przedpłaty), jeżeli zostanie dokonane na 5 dni przed Datą przybycia Gościa. Zamawiający otrzymuje potwierdzenie anulowania.
- W przypadku anulowania rezerwacji po podanym czasie, Zamawiający płaci Wykonawcy 100% kosztów pierwszego dnia pobytu potwierdzonej rezerwacji, w tym koszt zamówionych dodatkowych usług.
- W przypadku, gdy Gość nie zamelduje się w Hotelu lub odwoła rezerwację później niż 5 dni przed godziną 14:00 Daty przybycia, kwota przedpłaty w wysokości jednego dnia pobytu nie podlega zwrotowi i jest traktowana jako pobrana Kara na rzecz Hotelu.
- Wszystkie ceny usług hotelowych są podane w UAH. Płatność za pobyt odbywa się w UAH.

- Płatność za pobyt następuje przed przybyciem Gościa. Płatności można dokonywać gotówką, kartą kredytową, przelewem bankowym itp. Hotel akceptuje karty bankowe: Visa, Mastercard.
- W cenę Pokoju wliczona jest opłata turystyczna w wysokości 1% ceny pobytu (bez podatku VAT)

Warunki zwolnienia z opłaty turystycznej:

- Posiadanie przez Gościa polecenia wyjazdu służbowego w momencie zameldowania i / lub dostarczenie jego kopii skanu podczas rezerwacji. Aby opłata turystyczna nie była wliczana do rachunku w przypadku rezerwacji bezgotówkowej, konieczne jest, aby wraz z wnioskiem o rezerwację do wydziału rezerwacji została wysłana skan-kopia polecenia wyjazdu służbowego, w przeciwnym razie opłata turystyczna zostanie uwzględniona w fakturze lub opłacona przez gościa na miejscu;
- Posiadanie statusu osoby niepełnosprawnej, dziecka niepełnosprawnego potwierdzonego odpowiednimi dokumentami oraz osoby towarzyszące osobom z I grupą inwalidzką lub dziecku niepełnosprawnemu (nie więcej niż jedna osoba towarzysząca);
- Posiadanie statusu weterana wojennego, co potwierdzają odpowiednie dokumenty (w tym uczestnicy ATO);
- Posiadanie statusu uczestnika likwidacji skutków awarii w Czarnobylu co potwierdzają odpowiednie dokumenty;
- Wiek Gościa do 18 lat.

5. PRAWA I OBOWIĄZKI GOŚCI PRZEBYWAJĄCYCH W HOTELU

- Goście przebywający w hotelu są zobowiązani do przestrzegania tego Regulaminu, zasad bezpieczeństwa przeciwpożarowego, a także innych przepisów i ustawodawstwa Ukrainy.
- Hotel nie zaleca pozostawienia pieniędzy, biżuterii i innych wartościowych rzeczy w Pokoju.
- Hotel odpowiada za utratę pieniędzy, innych kosztowności (papierów wartościowych, dokumentów), kosztowności tylko wtedy, gdy zostały one osobno przekazane do Hotelu na przechowanie (znajdują się w wyznaczonym miejscu lub przechowalni bagażu). Sejfy znajdujące się w Pokojach nie należą do tej kategorii).

5.1. Gościom przebywającym w Hotelu obowiązuje zakaz:

- Wnoszenia i przechowywania w Pokojach substancji, materiałów i przedmiotów, które zagrażają życiu i zdrowiu obywateli oraz bezpieczeństwu mienia;
- Pozostawiania w pokoju osób nieupoważnionych (osoby, które nie wypełniły lub nie podpisały karty rejestracyjnej gościa), a także przekazywania im kluczy do pokoju;
- Palenia wyrobów tytoniowych, e-papierosów i fajek wodnych na terenie całego Hotelu (w pokojach, korytarzach, holu i restauracji itp.). Palenie dozwolone jest wyłącznie w wyznaczonym miejscu - informacje są u administratora. Za palenie w zakazanych miejscach, Gość zobowiązuje się do uiszczenia Kary w wysokości 100% ceny pokoju za dobę za każde naruszenie.
- Wynoszenia z restauracji potraw, sztućców, jedzenia i napojów bez wcześniejszego uzgodnienia z administracją restauracji;

- Korzystania z elektrycznych urządzeń grzewczych, które nie są częścią wyposażenia Pokoju;
- Używania wyposażenia Hotelu i Pokoju do celów innych niż te, do których jest przeznaczone;
- Zakłócenia spójności Gości Hotelowych po godzinie 22:00 wieczorem i przed 9:00 rano;
- Wnoszenia i przechowywania broni palnej, gazowej, pneumatycznej i innej na terenie Hotelu.
- Pobytu ze zwierzętami.

5.2. Prawa i obowiązki Gości:

- Gość ma prawo zaprosić odwiedzających do swojego pokoju w godzinach od 09:00 do 22:00. W przypadku, gdy odwiedzający zatrzymał się w Pokoju po godzinie 22:00, Gość musi zapłacić dodatkową różnicę między pobytem dwuosobowym i jednoosobowym w przypadku, gdy Gość zapłacił tylko za pobyt jednoosobowy. Jeśli w Pokoju zameldowano już dwóch Gości, opłata za pobyt osoby dorosłej na dodatkowym miejscu w Pokoju zostanie naliczona zgodnie z cennikiem Hotelu. Ceny można sprawdzić kontaktując się z Hotelem lub wydziałem rezerwacji;
- Gość zobowiązany jest do zrekompensowania Hotelowi odszkodowania w przypadku utraty lub uszkodzenia mienia Hotelu, a także odpowiada za wykroczenia spowodowane przez zaproszone osoby (gości). Wysokość szkód ustala administracja Hotelu. Straty są zwracane przez Gościa w całości, w wysokości pokrywającej rzeczywiste straty Hotelu na podstawie Protokołu szkód, w terminie pięciu dni roboczych od momentu sporządzenia określonego Protokołu.

6. ZASADY KORZYSTANIA Z MIENIA HOTELOWEGO

6.1. Hotel zapewnia gościom umeblowane pokoje wyposażone w sprzęt AGD (telewizor, suszarka do włosów itp.), instalacje sanitarne i inne urządzenia.

6.2. Wszyscy goście zobowiązani są do oszczędnego korzystania z mienia hotelowego, używania sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem oraz przestrzegania przepisów przeciwpożarowych. Wszelkie przypadki szkód materialnych, usterek technicznych i sytuacji awaryjnych (zalanie, pożar, tłuczenie szkła itp.) należy niezwłocznie zgłaszać administratorowi.

6.3. Po zameldowaniu się w pokoju, w ciągu jednej godziny gość ma prawo zgłosić administratorowi ds. hotelowych i recepcji o wykryciu usterek w wystroju i wyposażeniu pokoju hotelowego. W przypadku braku oświadczenia oraz jeżeli administracja stwierdzi przy wyjeździe Gościa utratę lub uszkodzenie mienia Hotelu, Gość płaci odszkodowanie za szkody materialne.

6.4. Przy zameldowaniu gość otrzymuje klucz z brelokiem, który musi zwrócić w dniu wyjazdu. W przypadku zgubienia klucza lub breloka przez gościa zostanie naliczona kara w wysokości 250 UAH.

7. ENERGOOSZCZĘDNOŚĆ

7.1. Wychodząc z pokoju prosimy o wyłączenie wszystkich urządzeń elektrycznych. Zabrania się pozostawiania włączonych urządzeń elektrycznych i oświetlenia po wyjściu z pokoju.

7.2. W pokojach nie wolno używać trójników i przedłużaczy, urządzeń elektrycznych o dużej mocy, w tym urządzeń grzewczych, chyba że są one dostarczane do standardowego wyposażenia pokoju lub są wydawane do użytku przez personel Hotelu. W razie potrzeby naładowania akumulatorów (telefonu komórkowego, aparatu fotograficznego itp.) podczas nieobecności gościa prosimy o kontakt z przedstawicielem recepcji.

7.3. Prosimy pamiętać o zamknięciu kranów zimnej i ciepłej wody wychodząc z pokoju. Zabrania się pozostawiania tych kranów otwartych po wyjściu z pokoju.

7.4. Zużycie energii elektrycznej w Hotelu jest ograniczone. Nierozsądne korzystanie z niej może spowodować przerwy w dostawie prądu w całym budynku.

8. WIDEO MONITORING

Teren hotelu, wszystkie wejścia, bramy, wewnętrzne schody i korytarze są pod kontrolą kamer wideo. Wszystkie informacje są rejestrowane, zapisywane na nośnikach cyfrowych i przechowywane. Wideo monitoring odbywa się ze względów bezpieczeństwa Gości, ich własności i własności Hotelu.

Gość bierze pod uwagę i nie sprzeciwia się faktowi stosowania systemów wideo monitoringu na terenie Hotelu (z wyjątkiem pokoi i toalet)