**Загальні положення перебування**

**в готелі**

**1.Порядок оформлення проживання**

**1.1. Оформлення та розрахунок за проживання, а також продовження терміну перебування в готелі здійснюється у адміністратора готелю Morva SPA resort.**

**1.2** Номер надається громадянам при наявності паспорта чи документа, що його замінює, заповненої анкети встановленої форми, та оплати вартості проживання в номері.

**1.3.** Поселення іноземних громадян (далі — іноземців) проводиться на загальних підставах при пред`явленні національних паспортів іноземців або документів, що засвідчують їх особу.

**1.4.** При наявності вільних місць та за бажанням громадянина йому можна надавати номер на два, три місця з повною оплатою вартості номера.

**1.5.** При оформленні проживання громадян по безготівковому розрахунку організації надають гарантійні листи і проводять попередню оплату номера. Поселення проводиться після оплати.

**1.6.** При вільному поселенні в анкеті ставиться погоджений термін проживання, який при наявності місць може бути з дозволу керівництва продовжений. Про продовження терміну проживання гостю необхідно попередити адміністратора готелю завчасно (за добу).

**1.7.** Після оформлення документів на проживання, громадянину видається документ про оплату номера, ключі від номера.

**1.8.** Режим роботи готелю цілодобовий. Заїзд з 14.00. Виїзд до 12.00 ( в незалежності від години заїзду до готелю).

1. **Порядок бронювання номерів, оплата проживання та повернення**

**2.1.** Готель має право укладати договір бронювання номерів. При наявності вільних місць адміністрація приймає заявки на бронювання від юридичних та фізичних осіб (далі — гість) у письмовій або усній формі.

**2.2.** За бронювання номера плата не стягується. Якщо бронюється більше 5 номерів, має бути сплачена передоплата за першу добу проживання.

**2.3.** Гість має право передплатити номер на одну добу проживання, але якщо гість відмовляється від номера менш ніж за одну добу до дати від`їзду, то сума передплати не повертається.

**2.4.** Заявки на бронювання номерів для розміщення учасників масових заходів приймаються за 10 діб до їх заселення та при попередній оплаті першої доби.

**2.5.**При запізнені груп або окремих осіб понад пів доби, бронь анулюється.

**2.6.** Плата за проживання та інші послуги здійснюється за цінами і тарифами, встановленими керівництвом, виходячи з реальних доходів і витрат підприємства.

**2.7.** Плата за проживання здійснюється безпосередньо при заселені гостей в номер або при бронюванні номера (за бажанням гостя). У випадку продовження проживання в номері до 18.00 здійснюється оплата 50% від вартості номеру, після 18.00 повна вартість номеру.

2.8. Плата за номер здійснюється безготівково на розрахунковий рахунок, кредитною карткою та готівкою в національній валюті (гривня).

**2.9.** За проживання дітей віком до 6 років з батьками в одному номері без надання місця, плата за проживання дітей не стягується.

2.10 Неоплачена бронь тримається до 18-00 дня заселення.

2.11 Адміністрація готелю повертає аванс у разі скасування бронювання більше, ніж за 5 діб до дати заїзду. У будь-якому іншому випадку , адміністрація залишає за собою право не повертати кошти за першу добу проживання у готелі.

2.12 Повернення коштів здійснюється у випадку завчасного (за добу) попередження про від’їзд. Для отримання коштів потрібно написати заяву на повернення коштів та вказати причину.

2.13 Кошти повертаються тільки після погодження заяви на повернення керівником.

2.14 Кошти не повертаються

       — якщо гість посилився та хоче повернути кошти за цей самий день;

       — якщо гість або уповноважена особа телефонує та просить повернення на карту;

       — якщо гість оплатив номер, але не заїхав.

2.15 Туристичний збір не включений до вартості номера та сплачується окремо.

1. **Права і обов`язки проживаючих громадян**

**Обов’язки проживаючих у готелі:**

**3.1.**Залишаючи номер, закрити воду, вікна, вимкнути світло, телевізор, кондиціонер, закрити номер та залишити ключ адміністратору.

**3.2. Проживаючі несуть матеріальну відповідальність за втрату чи пошкодження майна готелю і зобов’язані компенсувати збитки у повному обсязі відповідно до діючого законодавства, на основі Акту про матеріальні збитки,**

**2.3.**Гості готелю повинні бережно поводитися з майном готелю, використовувати обладнання за призначенням, дотримуватися вимог пожежної безпеки. У випадку виявлення пошкодження майна, технічних неполадок, надзвичайних ситуацій (затоплення, загоряння і т.д.) необхідно **ТЕРМІНОВО**повідомити адміністратора готелю.

**4.4. З 2300до 8 години ранку** всередині приміщення та на території готелю необхідно зберігати тишу. В номерах в цей час **ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ** вмикати на повну гучність телевізори, а також необхідно уникати гучних розмов та сміху.

**4.5.**Гість готелю несе повну матеріальну відповідальність за збитки, що були завдані готелю по вині гостя, а також його відвідувачів.

**4.6.**Проживаючі особи несуть повну відповідальність за дії та вчинки своїх гостей, а також за їх здоров’я.

**Проживаючим у готелі забороняється:**

**4.7. Розміщувати в номері відвідувачів без оплати та реєстрації їх перебування в готелі після 23:00**

**4.8. Залишати відвідувачів без присутності господаря номера**

**4.9.**Приносити і зберігати в номері матеріали і предмети, які є небезпечними для життя і здоров’я громадян (зброя, боєприпаси, вибухові та наркотичні речовини).

**4.10.**Запалювати свічки в номері

**4.11.**Виносити з номера речі та побутові прилади, що належить готелю

**4.12.**Поселятися з тваринами, птахами, рептиліями і т.д.

**4.13.**Користуватися електроприладами, які не входять в комплектацію номеру, а також переставляти меблі без згоди адміністрації готелю.

**4.14.**Палити в номерах, холах і приміщеннях готелю, крім спеціально відведених для цього місць.

**4.15.**Передавати стороннім особам ключі від номера.

**4.16.**Переставляти і виносити меблі з номера.

**4.17.**Наносити шкоду майну готелю.

**4.18.**В номерах використовувати трійники, подовжувачі, потужні електроприлади, в тому числі нагрівальні (електрочайник, праска та інші), крім випадків, коли ці прилади входять в стандартне обладнання номеру готелю чи видані для використання персоналом готелю.

**4.19.**Забруднення номера в готелі. Для збору сміття призначені урни. За порушення даного правила адміністрація готелю має право виставити гостю штраф.

**4.20.**Викидати в каналізацію залишки їжі, відходи та інше.

1. **Права і обов`язки готелю**

**5.1.**Рівень обслуговування громадян, які проживають, має відповідати вимогам «Правил користування готелями і надання готельних послуг в Україні».

**5.2.** Працівники служби розміщення при оформленні проживання зобов`язані інформувати громадян про надання основних і додаткових послуг, форма і порядок їх оплати.

**5.3.**Інформація знаходиться у доступному для огляду місці і містить:

¨     найменування нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати послуги;

¨     «Правила користування готелями та надання готельних послуг в Україні»;

¨     Вартість номерів;

¨     Дані про режим роботи розміщених підприємств громадського харчування, побутового та інших видів обслуговування.

**5.4**. Готель повинен забезпечити громадянам надання таких безоплатних послуг:

¨                 виклик невідкладної допомоги;

¨                 користування аптечкою готелю;

¨                 доставку у номер кореспонденції при її отриманні;

¨                 надання необхідного інвентарю.

**5.5.**  Готель не відповідає за збереження речей гостя, що знаходяться в готельному номері. Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей лише за умови, що вони були окремо передані готелю в сейф на зберігання.

**5.6**. У разі втрати чи пошкодження речей гостя він повинен негайно повідомити про це рецепцію готелю. Якщо до закінчення терміну проживання гість не пред’явив свої вимоги до Готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

**5.7**. У випадку виявлення забутих речей готель зобов’язаний негайно повідомити про це власника, за умови, що він відомий. Забуті речі зберігаються у Готелі протягом шести місяців, а далі знищуються.

**5.8.   Готель не несе відповідальність за здоров’я гостей в випадку зловживання ними алкогольних напоїв, наркотичних речовин, самолікування і т.д.**

**5.8.1 Діти до 18 років проживають у супроводі батьків.**

**5.9.** Підписанням реєстраційної картки гість надає Готелю згоду на збір, обробку та використання його персональних даних з метою забезпечення реалізації господарсько-правових, адміністративно-правових, податкових відносин, відносин у сфері бухгалтерського обліку, аудиту та статистики тощо відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

**5.10**. Заміна постільної білизни проводиться кожного третього дня перебування гостя.

**5.11.** Поточне прибирання проводиться кожного дня.

**5.12.**Готель несе відповідальність за комплексність і справність обладнання номерів до заселення.

**5.13.**Всі працівники, які безпосередньо пов`язані з обслуговуванням громадян, проходять медичне обстеження в установленому порядку, результати якого відображаються в їх особистих медичних книжках.  Ці книжки пред`являються на вимогу представників контролюючих органів.

**5.14.**Ведеться книга відгуків і пропозицій.

**5.15.**Згідно з чинним законодавством, готель забезпечує захист прав та інтересів громадян, визначених Законом України «Про захист прав споживачів».

**5.16.** Готель не несе відповідальності за роботу міських комунікацій (відключення води та світла).

**5.17.** При порушенні гостем внутрішніх правил проживання в готелі, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших проживаючих, готель має право відмовити в подальшому поселенні без повернення коштів за проживання.

**5.18.** Готель має право розірвати договір (здійснити виселення), якщо гість:

— порушує ці Правила, що призводить до матеріальних збитків та/або створює незручності для інших гостей;

— не сплачує, несвоєчасно та/або не в повному обсязі сплачує вартість готельних послуг;

— порушує громадський правопорядок;

— порушує тишу з 22-00 до 8-00 годин.

— зневажливо ставиться до персоналу готелю.

**5.19.** **Готель залишає за собою право відвідування номера без домовленості з гостем у випадку задимлення, пожежі, затоплення, а також у випадку порушення гостя порядку проживання, порушення громадського порядку, порядку користування побутовими приладами.**

**5.20.**При відсутності гостя по місцю проживання (в номері) більше шести годин з моменту настання часу виселення (з 12-00), готель має право створити комісію і зробити опис майна, що знаходиться у номері.

**5.21. При виселені адміністратор або покоївка повинні прийняти номер у гостя.**

**5.22. Готель має право відмовити в поселенні у випадках** :

¨      у приїжджих відсутні документи, документи недійсні чи є підозри, що документи фальшиві;

¨      відсутня оплата за номер в установленому порядку і в необхідній сумі;

¨      у гостя занедбаний, брудний зовнішній вигляд, знаходиться в нетверезому стані, агресивно та неадекватно поводить себе;

¨      гість з неповагою ставиться до працівників готелю;

¨      гість відмовляється дотримуватися внутрішніх правил проживання в готелі (режим відвідування гостей, шум, куріння в коридорі чи вестибюлі готелю);

¨      гість занесений до списку небажаних постояльців(стоп-лист);

¨      в інших випадках, передбачених законодавством України та здоровим глуздом.

1. **Контроль за дотриманням Правил**

**6.1.**Контроль за дотриманням громадянами Правил здійснюється адміністрацією.