



ПРАВИЛА БРОНЮВАННЯ, ПРОЖИВАННЯ, ВІДМІНИ БРОНЮВАННЯ У ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ SPA RESORT

Шановні Гості!

Бронювання номерів може здійснюватися в телефонному режимі, на сайті готелю або ж на інших сайтах, на яких представлений готельно-відпочинковий комплекс ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ SPA RESORT. Після здійснення бронювання, Ви отримаєте бланк підтвердження Вашого бронювання з усіма деталями проживання. Перевірте, будь-ласка, правильність всіх Ваших особистих даних та періоду проживання, вказаних у підтвердженні бронювання. Також зверніть увагу, що окремо сплачується туристичний збір у розмірі 32 грн. (для резидентів та нерезидентів України) з дорослого за 1 добу. За 10 днів до заїзду ви можете відмінити бронювання без штрафу. Якщо ж скасування відбувається менше, ніж за 7 діб до заїзду, то готель несе за собою можливість зняти з Вас вартість першої доби проживання в номері, обраної Вами категорії.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Дані правила розроблені на основі діючого Законодавства України і вимог Спілки Міжнародної готельної асоціації.
- 1.2. Адміністрація готелю гарантує гостям виконання всіх правил конфіденційності.
- 1.3. Адміністрація готелю лишає за собою право накладати на гостей штраф за порушення норм протипожежної безпеки, непокору законним вимогам адміністрації, невиконання даних Правил проживання.
- 1.4. Відгуки та пропозиції щодо роботи готелю гість може лишити в Книзі скарг та пропозицій.

2. ПОРЯДОК ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ

- 2.1. Готель доводить до споживачів відомості про найменування й місцезнаходження юридичної особи, категорію готелю та іншу необхідну інформацію.
- 2.2. Готель надає споживачам достовірну інформацію про готельні послуги, яка розміщується на рецепції готелю та включає наступне:
 - ці Правила;
 - ціни (тарифи) на готельні номери та порядок оплати;
 - перелік додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
 - відомості про роботу закладів громадського харчування (ресторанів, барів), торгівлі, інших закладів, що розташовані в готелі;
 - відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів;
 - книгу відгуків і пропозицій.

2.3. Перелік основних послуг, що входять до ціни номеру:

- проживання;
- харчування за обраним типом;
- відвідування СПА-зони;
- відвідування тренажерного-залу;
- первинна консультація лікаря;
- користування бюветом з 5-ма видами мінеральних вод;
- WI-FI в номерах та на території комплексу;
- парковка з відеонаглядом та охороною;
- цілодобова стійка реєстрації.

Туристичний збір до загальної вартості номера не входить і сплачується окремо.

2.4. Перелік додаткових послуг та прейскурант вартості цих послуг знаходяться на рецепції готелю.

2.5. Режим роботи Готелю цілодобовий. Час поселення – 14:00 годин, розрахункова година – 12:00 годин. Оплата стягується за добу проживання згідно розрахункового часу.

2.6. При ранньому заїзді з 10.00 до 14.00 за наявності вільних номерів гість (замовник) може розміститися в номері без додаткової оплати.

2.7. Ранній заїзд до 08:00 години оплачується додатково в розмірі 100% вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).

2.8. Ранній заїзд з 08:00 години до 14:00 години оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).

2.9. Оплата за надання готельних послуг у Комплексі стягується у відповідності до єдиної розрахункової години – 12-ї години поточної доби за місцевим часом.

2.10. При проживанні менше однієї доби оплата стягується як за одну добу згідно прейскуранту цін незалежно від фактичного розрахункового часу.

2.11. Пізній виїзд з 12:00 години до 18:00 години оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання.

2.12. Пізній виїзд після 18.00 оплачується в розмірі 100% вартості доби проживання.

2.13. Раннє прибуття та пізнє виселення надається при наявності вільних номерів.

2.14. Сніданки в готелі подаються з 08-00 до 11-00, обіди з 13-00 до 15-30, вечері з 19-00 до 21-30. Приносити свою їжу і напої в ресторан забороняється.

2.15. При перебуванні дітей віком до 6-ти років з батьками додаткове місце не оплачується. При розміщенні дітей віком від 6 до 14 років (незалежно від типу харчування і знижки) на додатковому місці в Номері стягується плата 2000 грн/добу, від 14 років та дорослих – 4000 грн/добу.

2.16. При прибутті Гість надає документ посвідчення особи (паспорт, водійські права, військовий білет, іноземний паспорт), заповнює реєстраційну карту та сплачує повну вартість проживання в готелі. Перебування в номері без оплати не допускається.

2.17. При заселенні Гість повинен знати про те, що в разі псування, приведення в неналежний стан або знищення будь-якого майна в номері (розбиття стаканів, ламп, скла, пошкодження меблів, фену, телевізора, пультів до нього, штор, пропалювання диванів, килимів, забруднення рушників до такого стану, що їх неможливо відіпрати), Гість повинен компенсувати завдані збитки за вартістю зіпсованого майна. Ціни відшкодування пошкодженого майна надаються Рецепцією готелю та є затвердженими Адміністрацією Комплексу.

2.18. Комплекс має право застосувати вільні ціни, тарифи та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, щодо яких здійснюється державне регулювання цін та тарифів.

2.19. Ціна номера та вартість додаткових послуг встановлюються Комплексом самостійно, форма оплати визначається договором між замовником (споживачем) та Комплексом.

2.20. Комплекс застосовує добову оплату готельних послуг.

- 2.21. Ваші Гості можуть відвідувати вас щодня з 9-00 до 23-00. Для цього їм необхідно зареєструватися у адміністратора готелю.
- 2.22. Будь ласка, дотримуйтеся правил пожежної безпеки . У разі спрацювання пожежної сигналізації необхідно зберігати спокій та покинути будівлю, керуючись планом евакуації.
- 2.23. Покидаючи номер, не забувайте закрити водозабірні крани та дістати картку-ключ з енергосейвера.
- 2.24. Цінні речі та документи, будь ласка, залишайте в сейфах свого номера.
- 2.25. Будь ласка, бережіть майно та техніку готелю. При виїзді Гостя приймається номер. У разі пошкодження, крадіжки майна або техніки, необхідно їх відшкодувати відповідно до цін, вказаних в переліку вартості майна Комплексу.
- 2.26. Просимо інформувати адміністрацію готелю при виявленні дефектів техніки, несправностей електрики, тепло- і водопостачання.
- 2.27. В готелі функціонує кімната зберігання багажу. Ви можете залишати в ній Ваші речі до заселення або ж після виселення, також під час очікування трансферу.
- 2.28. Прибирання здійснюється щодня, або на прохання Гостя (табличка на дверях «Прошу прибрати», «Прошу не турбувати»).
- 2.29. В день виселення ключ-браслет від номеру необхідно здати адміністратору на рецепцію, в разі втрати ключа від номеру з гостя стягується компенсація в розмірі 200 грн. Також гостем здійснюється розрахунок за всі послуги, якими він користувався протягом всього періоду проживання.
- 2.30. На території готельного комплексу ведеться відеоспостереження.
- 2.31. Готель не відповідає за збереження речей Гостя, що знаходяться в готельному номері.
- 2.32. У разі виявлення забутих речей Комплекс зобов'язаний повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий). Забуті речі зберігаються у Комплексі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт встановленої форми.

**АДМІНІСТРАЦІЯ МАЄ ПРАВО ВІДМОВИТИ ГОСТЮ В ПОДАЛЬШОМУ
ПРОЖИВАННІ, ЗА ПОРУШЕННЯ ПРАВИЛ ПРОЖИВАННЯ ТА НЕСВОЧАСНУ
ОПЛАТУ ПОСЛУГ**

**3. ПРАВИЛА ТА ВИМОГИ ПРИ РОЗМІЩЕННІ ГОСТЕЙ З
ТВАРИНАМИ В ГОТЕЛІ**

- 3.1. У готелі дозволено перебування з собаками малого та нижче середнього розмірів(ріст в холці- до 40 см, вага – до 15 кг). Не дозволено перебування з котами, повзучими тваринами, гризунами, комахами. Готель залишає за собою право визначати, чи можливе проживання даної домашньої тварини в номері або котеджі. Доплата за тварину становить 600 грн. за одну добу перебування в готелі. Собаки порід середнього та великого розміру (ріст в холці – більше 40 см, вага – більше 15 кг) можуть бути розміщені в номері за додаткову плату – 2000 грн/доба за одну тварину, але як виключення та тільки після попереднього погодження з адміністрацією.
- 3.2. При бронюванні і поселенні в готель з домашніми тваринами, гість зобов'язаний ознайомитися з даними Правилами і поставити підпис, що підтверджує згоду.
- 3.3. Гості, які прибули на відпочинок в готель з домашніми тваринами повинні мати довідку від ветеринарного лікаря з відміткою про всі щеплення вихованця.
- 3.4. Згідно законодавчих та регуляторних документів України, вигул собак середніх та великих розмірів дозволяється тільки в намордниках.
- 3.5. Вигул домашніх тварин на території готелю і на газонах – суворо заборонений. Якщо випадково тварина сходила в туалет на території готелю, гість повинен прибрати екскременти в спеціальний пакет і утилізувати у кошик для сміття.
- 3.6. Вигул тварини відбувається тільки у спеціально призначених для цього місцях.

3.7. Гості, які прибули на відпочинок в готель з домашніми тваринами, зобов'язуються не дозволяти своїм тваринам мігити зелені насадження на території готелю, а також, меблі, штори, стіни в приміщенні готелю.

3.8. Годування домашніх тварин дозволено виключно з посуду, визначеного для годування тварин. Годування тварин з посуду, що належить готелю і визначено для користування гостей, суворо забороняється.

3.9. Не дозволяється залишати домашніх тварин без нагляду господарів в номері готелю або на території готелю не дозволяється.

3.10. Не можна брати з собою домашніх тварин в ресторан, сауну, басейн, СПА зону та інші місця загального користування.

3.11. Забороняється мити домашніх тварин у душових кабінах номера, використовувати для них рушники, простирадла та інші постільні принадлежности, які визначені для використання гостей, і що належать готелю.

3.12. Забороняється вичісувати домашніх тварин в номері готелю і в коридорах корпусу.

3.13. Гість зобов'язаний забезпечити відсутність домашньої тварини під час прибирання номера співробітниками готелю або проведення ремонтних робіт в номері.

3.14. Готель залишає за собою право розірвати угоду з гостями, які проживають з тваринами:

- у випадку порушення правил проживання з тваринами
- у випадку агресивної, неадекватної, галасливої поведінки домашньої тварини.

3.15. У разі пошкодження майна готелю домашнім улюбленцем, гість, який є власником тварини, оплатити нанесені матеріальні збитки в повній мірі згідно затвердженого прейскуранту.

3.16. В Готелі є спеціально відведені номери для проживання з домашніми тваринами. Розміщення з тваринами дозволено тільки в межах цих номерів.

4. ВІДМОВА В ПОСЕЛЕННІ, ПРИПИНЕННЯ ПРОЖИВАННЯ

4.1. Гості припиняють проживання після закінчення оплаченого терміну проживання.

4.2. Якщо Гість неодноразово порушує Правила проживання, не реагує на зауваження адміністрації готелю, що призводить до збитків або створює незручності для проживання інших Гостей, адміністрація готелю має право відмовити в поселенні або припинити проживання даного Гостя (здійснити виселення).

4.3. Гість знаходиться в стані алкогольного, наркотичного чи іншого подібного стану сп'яніння. Поведінка Гостя неадекватна та агресивна.

4.4. Адміністрація готелю має право відмовити в проживанні Гостям, які раніше були занесені до переліку «Недобросовісних гостей».

4.5. У Гостя відсутні документи, або ж документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;

5. ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ

5.1.-Палити в номерах, холах і приміщеннях готелю сигарети та кальян.

5.2. Тримати в номері тварин, птахів, рептилій і т.п. без узгодження з адміністрацією готелю.

5.3. Залишати в номері сторонніх осіб, а також передавати їм ключ від номера.

5.4. Приносити на територію готелю і зберігати в номері матеріали і предмети, небезпечні для життя та здоров'я оточуючих (легкозаймисті речі, вибухові, токсичні, хімічні і радіоактивні речовини, зброю).

5.5. Використовувати в номері трійники і подовжувачі, сушки для взуття, користуватися електричними приладами (прасками, кип'ятильниками, електричними плитами, мультіварками), крім дозволених адміністрацією готелю.

- 5.6. Переставляти та виносити меблі з номера без узгодження з адміністрацією готелю.
- 5.7. Проявляти агресію або дії, які загрожують безпеці здоров'я або майна інших осіб.
- 5.8. Заподіювати шкоду майну готелю.
- 5.9. Розміщувати в номері гостей після 23:00 без оплати і реєстрації їх перебування в готелі.
- 5.10. Залишати без нагляду неповнолітніх дітей, допускати їх знаходження на вулиці та сходових майданчиках.
- 5.11. Самостійно усувати неполадки, що виникли під час користування електромережею, електроустаткуванням, водопроводом, каналізацією, сантехнікою та іншими предметами, які складають оснащення готелю.
- 5.12. Сушити гриби, ягоди, фрукти в номері.
- 5.13. Відключати датчики пожежної сигналізації.
- 5.14. Без необхідності включати кнопку оповіщення про пожежу. За хибний виклик пожежної служби передбачений штраф у розмірі 15 000 грн.
- 5.15. Викидати сміття з вікон номера.
- 5.16. Використовувати піротехнічні засоби, бенгальські вогні, свічки в номерах та на території готелю без узгодження з адміністрацією.

6. ПРАВИЛА ОПЛАТИ ТА УМОВИ БРОНЮВАННЯ

- 6.1.. Послуги бронювання здійснюються на веб-сайті надаються в режимі on-line, по електронній пошті та по телефону.
- 6.2. При здійсненні бронювання через веб-сайт Гість вступає в прямі договірні відносини з готелем. З моменту здійснення бронювання до заселення гостя, адміністрація Готелю, за необхідністю, може просити провести оплату за проживання до моменту заселення Гостя в Готель.
- 6.3. Для бронювання групових поселень (понад 10 осіб) необхідно вислати заявку у довільній формі на електронну пошту готелю **reception@panorama-wellness.com** ; **sales@panorama-wellness.com**.
- 6.4. Умови ануляції бронювання в готелі:
 - Гість може анулювати номер без штрафних санкцій за 10 днів до дати заїзду (в цьому випадку внесена передплата повертається Гостю в повному обсязі), при скасуванні бронювання в період менш ніж за 7 днів до дати заїзду, передплата не повертається Гостю.
 - 6.6. Оплата за проживання та надання додаткових послуг здійснюється готівковим або безготівковим розрахунком, відповідно до прейскуранта цін.
 - 6.7. Оплата за проживання здійснюється при поселенні.

За додатковою інформацією, будь ласка, звертайтеся до адміністратора готелю за телефоном:

+38 (098) 550 33 22

**ПРИЄМНОГО ВІДПОЧИНКУ У
ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ SPA RESORT**

!