

ПРАВИЛА
надання готельних послуг
у готельно-відпочинковому комплексі
«ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ»

1.1. Готельно-відпочинковий комплекс «ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ», що знаходиться за адресою: Львівська область, Дрогобицький район, територіальна громада Східницька, урочище «Прикірне», будинок №7, надалі – Готель, доводить до споживачів (гостей), надалі – Споживач, відомості про найменування й місцезнаходження юридичної особи, категорію готелю та іншу необхідну інформацію.

1.2. 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 споживачу 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.

1.3. Перелік основних послуг готелю, що входять до вартості готельного номера:

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

Примітка: Вартість туристичного збору до загальної вартості номера не входить і сплачується споживачем окремо.

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

1.5. Режим роботи готелю цілодобовий. Час поселення у готель – 14:00 год., розрахункова година – 12:00 год. Оплата стягується за добу проживання згідно розрахункового часу.

1.6. При ранньому заїзді споживача у період з 12:00 год. по 14:00 год., за умови наявності вільного номера у готелі, споживач може розміститися у номері без додаткової оплати.

1.7. Ранній заїзд споживача, а саме до 08:00 год. (включно), оплачується споживачем додатково у розмірі 100% вартості доби проживання (при цьому сніданок входить у вартість проживання).

1.8. Ранній заїзд споживача у період з 08:00 год. по 14:00 год. оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання (при цьому сніданок входить у вартість проживання).

1.9. Оплата за надання готельних послуг у готелі стягується відповідно до єдиної розрахункової години – 12-ї години поточної доби за місцевим часом.

- 1.10. При проживанні споживача менше однієї доби оплата стягується як за одну добу згідно з прейскурантом цін готелю, незалежно від фактичного розрахункового часу.
- 1.11. Пізній виїзд споживача з готелю у період з 12:00 год. до 18:00 год. оплачується споживачем додатково у розмірі 50% від вартості доби проживання у готелі.
- 1.12. Пізній виїзд споживача після 18:00 год. оплачується споживачем у розмірі 100% вартості доби проживання.
- 1.13. Сніданки в ресторані готелю подаються з 08:00 год. по 11:00 год., обіди з 13:00 год. по 15:30 год., вечері з 18:00 год. по 21:30 год. Приносити споживачам власну їжу та напої до ресторану готелю забороняється.
- 1.14. При перебуванні у готелі дітей віком до 6-ти років спільно із батьками додаткове місце не оплачується. При розміщенні дітей віком від 6-ти до 14-ти років (незалежно від типу харчування і знижки) на додатковому місці у номері готелю, готель стягує додаткову оплату з споживача у розмірі 2000 грн/добу, від 14 років та/або дорослих – 4000 грн/добу.
- 1.15. При прибутті у готель споживач надає документ, що посвідчує його особу (паспорт, водійські права, військовий квиток, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, закордонний паспорт), заповнює реєстраційну картку та сплачує повну вартість проживання у готелі. Перебування в номері готелю без оплати не допускається.
- 1.16. При заселенні споживач повинен знати, 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), споживач зобов'язаний повністю компенсувати готелю завдані збитки за вартістю зіпсованого майна. Ціни відшкодування пошкодженого майна надаються рецепцією готелю та є затвердженими адміністрацією готелю.
- 1.17. Готель має право застосовувати вільні ціни, тарифи та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, щодо яких здійснюється державне регулювання цін та тарифів.
- 1.18. Ціна номера та вартість додаткових послуг встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між замовником (споживачем) та готелем.
- 1.19. Готель застосовує добову оплату готельних послуг.
- 1.20. Будь ласка, дотримуйтеся правил пожежної безпеки. У разі спрацювання пожежної сигналізації необхідно зберігати спокій та покинути будівлю готелю, керуючись планом евакуації.
- 1.21. Покидаючи номер, не забувайте закрити водозабірні крани та вилучити картку-ключ з енергосейвера.
- 1.22. Усі цінні речі та документи, будь ласка, залишайте виключно у сейфах власного готельного номера.
- 1.23. Будь ласка, бережіть майно та техніку готелю. При виїзді споживача з готельного номера працівником готелю приймається готельний номер. У разі пошкодження, нестачі/викрадення майна/обладнання/техніки у номері споживач зобов'язаний відшкодувати їх вартість відповідно до цін, вказаних у переліку вартості майна готелю.
- 1.24. Просимо невідкладно інформувати адміністрацію готелю про виявлення дефектів техніки, несправностей електрики, тепло- і водопостачання у номері готелю.
- 1.25. У готелі функціонує кімната зберігання багажу. Споживач може скористатися цією послугою безкоштовно
- 1.26. У готелі функціонує кімната зберігання багажу. Споживач може залишати у цій кімнаті цінні речі до власного заселення у готельний номер, після виселення, а також під час очікування трансферу.
- 1.27. За загальним правилом, прибирання готельного номера здійснюється щодня. За бажанням споживача, шляхом розміщення споживачем ззовні вхідних дверей готельного номера таблички «Прошу прибрати», проводиться додаткове прибирання готельного номера. У разі відмови споживача від послуги прибирання номера, споживач повинен попередньо розмістити ззовні вхідних дверей готельного номера табличку «Прошу не турбувати».

1.28. У день виселення споживача з готелю ключ-браслет від готельного номера споживачу необхідно здати адміністратору готелю на реєстрацію. У разі втрати ключа від номера з споживача стягується компенсація його вартості у розмірі 500,00 грн. Крім цього, споживач здійснює повний розрахунок з готелем за усі інші послуги, якими він користувався протягом усього періоду проживання у готелі.

1.29. На території готелю/готельного комплексу ведеться відеоспостереження.

1.30. Готель не відповідає за збереження речей споживача, що знаходяться у готельному номері.

1.31. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий). Забуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого передаються у встановленому в Україні порядку до відповідних державних органів або знищуються готелем, про що складається акт встановленої форми.

АДМІНІСТРАЦІЯ ГОТЕЛЮ МАЄ ПРАВО ВІДМОВИТИ У ПОДАЛЬШОМУ ПРОЖИВАННІ У РАЗІ ПОРУШЕННЯ СПОЖИВАЧЕМ ПРАВИЛ ПРОЖИВАННЯ, НЕСВОЄЧАСНОЇ ОПЛАТИ ПОСЛУГ АБО ІНШИХ ПОРУШЕНЬ УМОВ ДОГОВОРУ.

РОЗМІЩЕННЯ З ТВАРИНАМИ

1.32. У готелі дозволено перебування лише із собаками малого та нижче середнього розмірів (ріст в холці – до 40 см, вага – до 15 кг). Не дозволено перебування з іншими тваринами, у т.ч. з котами, повзучими тваринами, рептиліями, гризунами, комахами, птахами тощо. Готель залишає за собою право самостійно, на власний розсуд, визначати, чи можливе проживання собаки у номері. Доплата за одну собаку, за одну добу перебування у готелі становить 800,00 грн. Як виключення, за попередньою згодою адміністрації готелю, собаки порід середнього та великого розміру (ріст в холці – більше 40 см, вага – більше 15 кг) можуть бути розміщені у готельному номері за додаткову плату – 2000,00 грн./доба за одну тварину.

1.33. При бронюванні і поселенні у готель разом із собакою, споживач зобов'язаний ознайомитися з даними Правилами і поставити власноручний підпис, що підтверджуватиме згоду та обов'язок споживача неухильно їх дотримуватись.

1.34. Споживачі, які прибули на відпочинок у готель з собакою, повинні мати довідку від ветеринарного лікаря з відміткою про наявність усіх необхідних щеплень у собаки.

1.35. Вигул собак середніх та великих розмірів на території готелю дозволяється тільки у намордниках.

1.36. Вигул собак на газонах території готелю суворо заборонений. У разі якщо собака сходила в туалет на території готелю, споживач повинен самостійно прибрати екскременти у спеціальний пакет та утилізувати їх у кошик для сміття.

1.37. Вигул собаки відбувається тільки у спеціально призначених для цього готелем місцях.

1.38. Споживачі, які прибули на відпочинок у готель з собакою, зобов'язуються не дозволяти своїм тваринам мітити зелені насадження на території готелю, меблі, штори, стіни приміщення готелю.

1.39. Годування собак дозволено виключно з посуду, визначеного для годування тварин. Годування тварин з посуду, що належить готелю і визначено для користування споживачів, забороняється.

1.40. Не дозволяється залишати собак без нагляду господарів у номері готелю або на території готелю.

1.41. Не можна брати з собою собак до ресторану, сауни, басейну, СПА зони та інших місць загального користування у готелі.

1.42. Забороняється мити собак у душових кабінах готельного номера, використовувати для них рушники, простирала та інші постільні приналежності, які визначені для використання споживачами, і які належать готелю.

1.43. Забороняється вичісувати собак в номері готелю, інших приміщеннях готелю.

1.44. Споживач зобов'язаний забезпечити відсутність собаки під час прибирання номера співробітниками готелю або проведення ремонтних робіт у номері.

1.45. Готель залишає за собою право розірвати угоду із споживачем, який проживає у готелі спільно з собакою:

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

1.46. У разі пошкодження майна готелю собакою, споживач, який є власником такої тварини, зобов'язаний повністю відшкодувати готелю розмір завданої шкоди, згідно затвердженого готелем прейскуранту.

1.47. У готелі є спеціально відведені номери для спільного проживання з домашніми тваринами. Розміщення споживача з твариною дозволено виключно у таких номерах.

ВІДМОВА У ПОСЕЛЕННІ, ПРИПИНЕННЯ ПРОЖИВАННЯ

1.48. Споживачі припиняють проживання після закінчення оплаченого терміну проживання.

1.49. Якщо споживач неодноразово порушує правила проживання, не реагує на зауваження адміністрації готелю, що призводить до збитків або створює незручності для проживання інших споживачів, адміністрація готелю має право відмовити в поселенні або припинити проживання даного споживача (здійснити його виселення).

1.50. Адміністрація готелю має право відмовити у поселенні в готель або припинити проживання споживача у готелі (здійснити його дочасне виселення), якщо споживач перебуває у стані алкогольного, наркотичного сп'яніння, поведінка споживача є неадекватною та/або агресивною.

1.51. Адміністрація готелю має право відмовити у проживанні споживачам, які занесені до переліку «Недобросовісних гостей».

1.52. У споживача відсутні документи, що посвідчують його особу, або ж такі документи недійсні, прострочені, мають вигляд фальшивих.

ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ:

1.52. Курити у готельних номерах, холах та інших приміщеннях готелю сигарети, кальян. Штраф за куріння у готельному номері становить 5000,00 грн.

1.53. Утримувати у номері тварин без попередньої згоди адміністрації готелю.

1.54. Приймати/залишати в готельному номері сторонніх осіб, а також передавати їм ключ від номера.

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

1.56. Використовувати у готельному номері трійники, подовжувачі, сушки для взуття, користуватися власними електричними приладами (прасками, кип'ятильниками, електричними плитами, мультиварками тощо), окрім тих, що дозволені адміністрацією готелю.

1.57. Переміщати по готельному номеру, виносити з готельного номера елементи інтер'єру, у т.ч. меблі без попередньої згоди адміністрації готелю.

1.58. Проявляти агресію або дії, які загрожують здоров'ю, майну інших осіб.

1.59. Заподіювати шкоду майну готелю.

1.60. Залишати без нагляду неповнолітніх дітей, допускати їх самостійне перебування у будівлі та/або на території готелю.

1.61. Самостійно усувати будь-які неполадки, що виникли під час користування електромережею, електроустаткуванням, водопроводом, каналізацією, сантехнікою та іншими предметами інтер'єру готелю.

1.62. Сушити гриби, ягоди, фрукти, рибу у готельному номері.

1.63. Відключати датчики пожежної сигналізації.

1.64. Без необхідності натискати кнопку оповіщення про пожежу. За хибний виклик пожежної служби стягується штраф у розмірі 15 000,00 грн.

1.65. Викидати сміття з вікна готельного номера.

1.66. Використовувати піротехнічні засоби, бенгальські вогні, свічки у готельних номерах та на території готелю без попередньої згоди адміністрації готелю.

1.67. У разі нанесення шкоди (навмисної або з необережності) майну готелю, споживач відшкодовує усі заподіяні збитки, а саме:

- Вартість пошкодженого/знищеного майна готеля;
- Вартість часу проживання у готельному номері, який необхідний для проведення відновлювально-ремонтних робіт готельного номеру, однак не менше вартості 1 (одної) доби проживання у такому готельному номері.

ОПЛАТА ТА БРОНЮВАННЯ

1.68. Послуги бронювання здійснюються на веб-сайті готелю, надаються в режимі on-line засобами електронної пошти, а також по телефону.

1.69. При здійсненні бронювання через веб-сайт споживач вступає у прямі договірні відносини з готелем. З моменту здійснення бронювання до заселення споживача, адміністрація готелю, за необхідності, вправі просити споживача провести попередню оплату за проживання до моменту заселення споживача у готель.

1.70. Для бронювання групових поселень (понад 10 осіб) готелю необхідно вислати заявку у довільній формі на електронну пошту готелю **reception@panorama-wellness.com; sales@panorama-wellness.com.**

1.71. Оплата бронювання здійснюється у проміжку 3 (трьох) днів від моменту отримання рахунку або ж за індивідуальною домовленістю з менеджером відділу бронювання в залежності від дати заїзду.

Умови ануляції бронювання та\або проживання в готелі:

- Споживач може анулювати бронювання номеру у готелі без сплати штрафних санкцій, за умови інформування готеля не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати його заїзду. У такому випадку внесена споживачем передоплата повертається споживачу у повному обсязі.
- У разі скасування споживачем бронювання номера у готелі менш ніж за 7 календарних днів до дати заїзду у готель, внесена споживачем передоплата не повертається.
- У разі відмови споживача, який уже заселився у готель, від подальшого проживання у готелі (незалежно від причин такої відмови), з споживача стягується вартість однієї доби проживання.
- У разі виїзду споживача з готелю раніше запланованого терміну, якщо споживач попередньо повідомив готель про свій виїзд за дві доби до бажаної дати виїзду, вартість однієї доби з споживача не стягується.

6.6. Оплата за проживання та надання додаткових послуг здійснюється споживачем готівковим або безготівковим розрахунком, відповідно до прейскуранта цін готелю.

6.7. Оплата за проживання здійснюється споживачем при поселенні споживача у готель.

За додатковою інформацією, будь ласка, звертайтеся до адміністратора готелю за телефоном: +38 (098) 550 33 22

**ПРИЄМНОГО ВІДПОЧИНКУ У ГОТЕЛЬНО-ВІДПОЧИНКОВОМУ КОМПЛЕКСІ
«ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ»!**