

## П Р А В И Л А надання послуг у готелі Grand Admiral Resort & SPA

Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування послугами готелю, що здійснює діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) готелях або мають намір скористатися готельними послугами), та готелем, виконавцем цих послуг. споживачам, і регулюють відносини між споживачами (фізичними особами, які проживають у

### Терміни вживаються в такому значенні:

**готель** - підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням;

**споживач та/або гість та/або клієнт** - фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб;

**замовник** - фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором, (надає гарантії щодо оплати за цим договором);

**готельна послуга** - дії (операції) підприємства з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю;

**основні послуги** - обсяг послуг готелю (проживання, харчування тощо), що включається до ціни номера (місця) і надається споживачу згідно з укладеним договором;

**додаткові послуги** - обсяг послуг, що не належать до основних послуг готелю, замовляються та сплачуються споживачем додатково за окремим договором;

**місце** (ліжко-місце) - частина площі, номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи;

**номер** - окреме вмебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

**штрафні санкції** - штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством;

**бронювання** - процес замовлення гостем готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

**підтвердження заброньованих послуг** - згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою;

**відмова в бронюванні послуг** - відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін;

**анулювання** - відмова замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. В разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф з замовника згідно з умовами, викладеними в договорі;

**своєчасне анулювання** - відмова замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за три доби до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

**пізнє анулювання** - анулювання у термін не пізніше ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

**неприбуття** - фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду, або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення;

**дата заїзду** - дата прибуття споживача до готелю;

**дата виїзду** - дата виїзду споживача із готелю;

**ранній заїзд** - заїзд споживача до готелю до розрахункової години;

**пізній виїзд** - виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду;

**розрахункова година** - година, яка встановлена у готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у готель;

**готель** – **Grand Admiral Resort & SPA** - готель, що знаходиться на території заміського клубу **Grand Admiral Resort & SPA**, за адресою: Київська область, місто Ірпінь, вулиця Варшавська, 116.

**адміністрація клубу та/або адміністратор готелю** — уповноважені представники заміського клубу **Grand Admiral Resort & SPA**, що працюють на постійній основі з метою забезпечення дозвілля та організації відпочинку, надання належних готельних послуг.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

**1.1.** Готель **Grand Admiral Resort & SPA** призначений для тимчасового проживання і обслуговування громадян терміном до 45 днів, незалежно від місця їх постійного проживання і реєстрації. Проживання понад вказаного терміну здійснюється тільки зі згоди адміністрації.

**1.2.** Режим роботи готелю **Grand Admiral Resort & SPA** – цілодобово.

### 1. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ У ГОТЕЛІ

**2.1.** Кімната у готелі **Grand Admiral Resort & SPA**, надається гостю/гостям при пред'явленні паспорта або іншого документа, що підтверджує особистість (паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний або службовий паспорт, посвідчення моряка, припис на проживання особистості, яка проживає в Україні, але не являється громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, який його замінює і віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено діючими двосторонніми угодами України), свідоцтво про народження дітей, які не досягли 16 років, водійське посвідчення, для військових – особисте посвідчення або військовий білет, посвідчення, видане за місцем роботи гостя, та ін.).

Номер (місце) в готелі надається споживачу при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження для неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових - особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), і заповненні анкети встановленого центральним органом виконавчої влади з питань туризму зразка.

**2.2.** При розміщенні дітей віком до 5 років, в одному номері з батьками, без надання додаткового місця, оплата за проживання не стягується.

**2.3.** При розміщенні третьої/четвертої особи в номері стягується оплата за додаткове розміщення згідно встановленого тарифу, вартість додаткового розміщення включає сніданок і весь стандартний комплекс додаткових послуг, які включені у вартість проживання.

**2.4.** Забороняється вилучення у громадян, що поселяються у готелі, під заставу паспортів, або документів, які їх замінюють.

## **2. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ.**

**3.1.** Готель має право укласти попередній, письмовий договір з гостем-замовником на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, або укласти договір будь-яким шляхом дистанційного зв'язку, передбаченим ЗУ «Про електронну комерцію».

**3.2.** Договір вважається укладеним тільки у випадку письмового підтвердження готелем, направленої йому заявки на бронювання і досягнення згоди сторонами в обумовленій формі, щодо усіх істотних умов.

**3.3.** Бронювання здійснюється за умови надання гостем або замовником письмової заявки.

В Заявку обов'язково вноситься наступна інформація:

- Ім'я та прізвище гостя;
- Дата прибуття та виїзду;
- Тип і кількість номерів (місць);
- Присутність дітей віком до 2 років та до 5 років;
- Країна, громадянином якої є гість (гості);
- Контактний телефон, контактна особа;
- Гарантія та вид оплати;
- Особливі умови розміщення;
- Інша корисна інформація.

До групової заявки вноситься наступна інформація:

- Дата прибуття і виїзду;
- Тип і кількість номерів (місць);
- Список групи;
- Кількість подружніх пар, громадян жіночої та чоловічої статі;
- Присутність дітей віком до 2 та до 5 років;
- Країна, громадянином якої є гості;
- Контактний телефон, контактна особа;
- Гарантія та вид оплати;
- Особливі умови розміщення;
- Час прибуття і від'їзду групи;
- Інша корисна інформація.

Зміни та доповнення в заявку на бронювання приймаються тільки у письмовому вигляді.

**3.4.** Присвоєння тарифу на бронювання здійснюється згідно правил застосування тарифів готелю та з укладеними угодами.

**3.5.** Зміна дати прибуття і виїзду групи гостей здійснюється у відповідності до укладених угод.

**3.6.** У разі збільшення кількості замовлених номерів, не замовленого заздалегідь терміну продовження проживання, змінення дати заїзду групи гостей, або збільшення кількості замовлених номерів, готель приймає рішення, згідно з наявністю на даний момент вільного номерного фонду, та залишає за собою право відмови у бронюванні або у продовженні проживання.

**3.7.** В рамках затвердженої квоти номерів, замість гостей, які розміщуються згідно заявки на бронювання, можуть буди розміщені інші гості у ті ж терміни проживання та по тому ж класу обслуговування, з обов'язковим інформуванням про це готелю, не пізніше, ніж за 24 години до запланованого дня заїзду, у письмовій формі.

**3.8.** У разі змінення кількості номерів у групі до кількості менше ніж 10 номерів, адміністрація готелю має право змінити тарифи на ті, які діють для індивідуальних гостей.

**3.9.** Якщо група гостей виїжджає із готелю раніше обумовленого терміну, до гостя або замовника застосовуються штрафні санкції у розмірі 100% від загальної вартості невикористаних заброньованих номерів.

**3.10.** Для підтвердження бронювання гість або замовник надає готелю гарантію оплати готельних послуг.

**3.11.** Гарантія оплати за безготівковим розрахунком, здійснюється на основі гарантійного листа від юридичної особи або суб'єкта підприємницької діяльності фізичної особи, зі вказаною юридичною адресою, поточним рахунком, підписом уповноважених осіб (головного бухгалтера або фінансового директора та керівника підприємства) та з відбитком печатки.

**3.12.** Гарантія оплати кредитною картою здійснюється при наданні гостем або замовником усієї необхідної інформації про діючу кредитну карту, з рахунка якої можливо провести списання коштів гостя або замовника, у разі його неприбуття.

**3.13.** Пізнє анулювання або неприбуття гостя являється причиною для застосування до нього штрафних санкцій за простій номера у розмірі 100% вартості номера за розрахункову добу.

**3.14.** Умови відміни бронювання.

Відміна індивідуального бронювання:

Гість-замовник може відмінити бронювання номера своїм письмовим замовленням до 15:00 дня, який передує даті заїзду, без застосування до нього штрафних санкцій. Якщо заява на відмову від бронювання була зроблена пізніше або гість не прибув, то адміністрація готелю має право застосувати до гостя-замовника штрафні санкції за простій номера у розмірі 100% від вартості номера за 1 розрахункову добу.

Готель має право відмінити бронювання на поточну дату після 15:00 у разі відсутності додаткової інформації від гостя-замовника або гарантії оплати.

Відміна групового бронювання:

Замовник має право скасувати (анулювати) бронювання групи або зменшити чисельність номерів у відповідній групі без застосування штрафних санкцій, не пізніше 20 діб до дати заїзду цієї групи у готель.

У разі анулювання підтвердженої заявки:

За 20 – 11 днів до дати початку надання послуг, з замовника стягується 30% загальної вартості відмінених послуг;

За 10 – 7 днів до дати початку надання послуг, з замовника стягується 50% загальної вартості відмінених послуг.

При відмові від будь-якого обсягу замовлення:

За 6-3 дні до дати початку надання послуг, з нього стягується 70% загальної вартості відмінених послуг;

За 2-1 дні до дати початку надання послуг, та/або в день початку надання послуг та/або у разі неприбуття Клієнта/Групи, Замовник сплачує готелю штраф у розмірі 100% від загальної вартості замовлених послуг. Відмова Замовника від частини послуг, або відмова від послуг у повному обсязі, повинна бути здійснена та приймається готелем тільки у письмовій формі.

У разі незаїзду до готелю окремих гостей з групи, зазначених у замовленні, Замовник повинен сплатити готелю штраф у розмірі вартості повного проживання у замовлених, але фактично не використаних гостями номерах.

При виїзді із готелю раніше вказаної дати із суми оплаченого проживання утримується 100% повної вартості невикористаних замовлених номерів.

**3.15.** Політика розміщення:

Плата за надання готельних послуг стягується у відповідності до єдиної розрахункової години - 12-ї години поточної доби за місцевим часом.

Час виїзду гостей в розрахунковий час – 12:00 поточної доби за місцевим часом.

Час реєстрації та поселення у готелі починається з 15:00 поточної доби за місцевим часом.

Заїзд до 14:00 є додатковою послугою та надається тільки зі згоди адміністрації клубу залежно від стану ресурсів номерного фонду.

За ранній заїзд у період з 09:00 до 14:00 оплата стягується у розмірі 50% повної вартості номера/місця за 1 розрахункову добу, ; при заїзді у період з 00:00 до 09:00 – 100% вартості номера/місця за 1 розрахункову добу, згідно з опублікованим тарифом, який діє на момент надання послуги.

При проживанні у готелі менше доби, оплата стягується за повну добу незалежно від фактичного розрахункового часу.

Виїзд із номера після 12:00 є додатковою послугою та надається тільки зі згоди адміністрації клубу залежно від стану ресурсів номерного фонду, якщо інше не було обумовлене у договорі на надання готельних послуг та підтверджено готелем.

При виїзді гостя після розрахункового часу у період до 18:00 оплата становить 50% вартості номера за 1 розрахункову добу, після 18:00 - 100% вартості номера за 1 розрахункову добу згідно з опублікованим тарифом, який діє на момент надання послуги.

У разі виникнення непередбачуваних (форс-мажорних) обставин:

а) При індивідуальному бронюванні:

- У разі відсутності замовлених та підтверджених номерів адміністрація клубу зобов'язана розмістити гостей в іншому готелі, розташованому у м. Ірпінь, відшкодувати затрати пов'язані з розміщенням та транспортною перевозкою до іншого готелю;

- Готель залишає за собою право відмови в продовженні терміну проживання, якщо для цього немає ресурсу номерного фонду.

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 змінення тарифу;

- У разі відсутності замовлених та підтверджених номерів адміністрація клубу зобов'язана розмістити гостей в іншому готелі, розташованому у м. Ірпінь, відшкодувати затрати пов'язані з розміщенням та транспортною перевозкою до іншого готелю;

- Готель залишає за собою право відмови в продовженні терміну проживання, якщо для цього немає ресурсу номерного фонду.

**3.16.** Договір про надання основних готельних послуг може бути укладеним замовником на користь споживача за дорученням останнього.

**3.17.** Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи, та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, щодо яких здійснюється державне регулювання цін та тарифів. Готель визначає перелік основних послуг, які входять у ціну номера (місця в номері).

**3.18.** Ціна номера (місця), вартість додаткових послуг, у т. ч. бронювання, встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/замовником та готелем.

**3.19.** Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення та підпис гостем реєстраційної картки готелю) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору і містить у собі:

- найменування готелю, його реквізити;
- прізвище, ім'я та по батькові споживача;
- інформацію про номер (місце в номері), що надається;
- ціну номера (місця в номері);
- інші необхідні дані на розсуд готелю.

**3.20.** Договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін. При укладанні договору на невизначений термін погодженим вважається найбільш короткий термін, як правило одна доба; дія договору в такому разі завершується о 12.00 дня, наступного за днем прибуття споживача.

**3.21.** Готель з урахуванням місцевих особливостей має право змінити єдину розрахункову годину.

### **3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ГРОМАДЯН, ЯКІ ПРОЖИВАЮТЬ У ГОТЕЛІ:**

#### **4.1. Особи, які проживають у готелі, зобов'язані:**

- дотримуватись встановлених адміністрацією клубу Правил надання послуг;
- дотримуватись правил пожежної безпеки, санітарних, гігієнічних норм;
- виходячи з номера, зачинити вікна, водопровідні крани, вимкнути світло та електроприлади;
- у разі втрати або нанесення шкоди власності готелю, відшкодувати збитки згідно з чинним законодавством України;
- виїжджаючи з готелю, зробити повний розрахунок за проживання та надання додаткових послуг, оплатити отримані послуги.

#### **4.2. Особам, які проживають у готелі, забороняється:**

- заносити та зберігати в номерах речовини, матеріали та речі небезпечні для життя, здоров'я людей та зберігання майна, зброю;
- користуватися електронагрівальними приладами, які не належать до комплектації номера;
- залишати в номерах сторонніх людей на період своєї відсутності без попередження адміністрації клубу;
- передавати іншим особам свій ключ від отриманого номеру.

**4.3.** Якщо гості мають бажання запросити до номера осіб, котрі не проживають у готелі, вони повинні зареєструвати їх у адміністратора готелю.

**4.4.** Гість, виявивши недоліки у наданих послугах, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю, має право на свій вибір вимагати:

- усунення недоліків без оплати та у встановлений термін;
- відповідного зменшення оплати за надані послуги;

Готель повинен вжити всі можливі заходи по усуненню недоліків наданої послуги з моменту пред'явлення гостем відповідної вимоги.

Гість має право розірвати договір про надання готельних послуг та у відповідності з діючим законодавством вимагати відшкодування збитків, якщо готель не усунув недоліки у встановлений термін.

Гроші, виплачені гостем за послуги, які не були надані, повертаються протягом 7 (семи) банківських днів з моменту досягнення відповідної домовленості на основі документів, що підтверджують складання і розірвання договору про надання послуг.

**4.5.** Гість несе повну відповідальність за речі, залишені в номері, а також за своє життя та здоров'я на території клубу.

### **4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АДМІНІСТРАЦІЇ КЛУБУ:**

**5.1.** Рівень обслуговування гостей повинен відповідати вимогам категорії, що присвоєна готелю Grand Admiral Resort & SPA.

**5.2.** Адміністрація клубу під час оформлення проживання в готелі зобов'язується інформувати гостей про надання основних та додаткових послуг, про форму і порядок їх оплати.

**5.3.** Інформація доводиться до відома гостя у доступній наглядній формі та розміщується у приміщенні, котре призначено для оформлення розміщення гостя у зручному для огляду місці; вона повинна включати наступне:

- Дані про готель, як про юридичну особу, її юридичну адресу та номери телефонів;
- Свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії;
- Копію сертифікату на послуги, котрі підлягають обов'язковій сертифікації;
- Копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;
- Посилання на нормативні документи, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;
- Дані про категорії та вартість номерів (місць в номері);
- Перелік основних послуг, які входять до вартості номера (місця в номері);
- Перелік та вартість додаткових послуг, які надаються за окрему оплату;

- Інформація про форму і порядок оплати послуг;
- Список категорій осіб, які мають право на отримання пільг, а також список пільг, які надаються при наданні послуг у відповідності із законодавством;
- Інформація про режим роботи розташованих у готелі підприємств харчування, зв'язку, побутового та інших видів обслуговування. У разі їх відсутності – дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;
- Відомості про державні органи, які виконують захист прав споживачів;
- «Правила користування готелем і аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», затверджені наказом державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 року, № 19.

**5.4.** Готель забезпечує гостям надання таких безкоштовних послуг:

- Виклик невідкладної медичної допомоги;
- Доставка у номер кореспонденції при її отриманні;
- Побудка гостя у встановлений час;
- Виклик таксі;
- Надання необхідного інвентарю в залежності від категорії готелю.

**5.5.** Готель забезпечує наявність у кожному номері даних правил проживання в готелі, правил протипожежної безпеки та інструкції про дії в екстремальних умовах. Також має бути перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них. Відомість про роботу підприємств (закладів) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розміщуються у готелі; внутрішній телефонний довідник.

**5.6.** Адміністрація готелю має право надавати гостям за їх бажанням додаткові платні послуги.

**5.7.** Прибирання номеру готелю та заміна туалетних засобів здійснюється кожного дня під час перебування гостя. Заміна постільної білизни здійснюється на 3 (третю) добу. Заміна рушників здійснюється також на 3 (третю) добу, якщо рушник не був залишений гостем на підлозі. В цьому випадку заміна рушника відбувається у цей же час.

**5.8.** Адміністрація готелю несе відповідальність за комплектацію та справність обладнання в номерах, а також за якість підготовки номера/місця для поселення. Якість підготовки номера/місця для заселення перевіряється адміністрацією згідно затвердженого порядку.

**5.9.** З метою забезпечення встановлених правил проживання та безпеки гостей, співробітники готелю, у випадку необхідності, мають право перевірити у них наявність гостьових карток.

**5.10.** В цілях безпеки на території клубу здійснюється відеонагляд.

**5.11.** Адміністрація готелю не несе відповідальності за речі гостя, у випадку перебування у номері сторонньої особи, у разі передачі ключів від номеру стороннім особам, у разі якщо гість залишив двері відчиненими. Після 22:00 громадяни, запрошені в номери гостя, реєструються у адміністратора.

**5.12.** У випадку, втрати та/або пошкодження речей, гість зобов'язаний негайно сповістити про це готель.

**5.13.** Якщо, до закінчення строку проживання гість ще не пред'явив свої претензії готелю, рахується, що його речі не були втрачені або пошкоджені.

**5.14.** У разі виявлення забутих речей, готель зобов'язаний негайно сповістити власника речей (за умови, що власник відомий). Речі, забуті гостями в номерах, оформлюються по опису адміністрацією готелю в спеціальному журналі та зберігаються у камері забутих речей. Забуті речі зберігаються у готелі протягом 6 місяців, після чого знищуються, про що складається акт затвердженої форми.

**5.115** Також можлива пересилка забутих речей по письмовому запиту, та за рахунок власника.

**5.16.** Забуті гостями продукти харчування підлягають ліквідації, згідно встановленим порядком готелю.

**5.17.** За цінні речі, гроші, документи, що зберігаються у номері, адміністрація готелю відповідальності не несе.

**5.18.** Гість має право здати речі в сейф/камеру зберігання.

**5.19** В готелі є книга відгуків та пропозицій, що надається на вимогу гостей, в місцях обслуговування.

**5.20** Скарги та заяви гостей розглядаються адміністрацією готелю згідно з чинним законодавством України.

**5.21** У разі нанесення гостями матеріальних збитків, пов'язаних із втратою та пошкодженням майна готелю, їх відшкодування покладається на гостя шляхом оплати суми затрат, на основі оформленого адміністрацією готелю акта згідно чинного законодавства.

**5.22.** Якщо гість неодноразово порушує правила проживання в готелі, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших гостей Клубу, готель має право відмовити в поселенні, або здійснити виселення такого гостя.

## **5. ПОРЯДОК НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**6.1.** Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

Порядок розірвання договору на надання готельних послуг з замовником визначається договором та чинним законодавством.

**6.2.** Готель, зобов'язаний надати пільги тим категоріям споживачів, для яких такі пільги передбачені, в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.

**6.3.** Без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не включені у договір.

Забороняється обумовлювати виконання одних послуг за умови надання інших послуг.

**6.4.** За бажанням споживача йому може надаватись номер на два і більше місць з оплатою вартості номера.

**6.5.** Готель повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із готелю.

**6.6.** Готель забезпечує комплектність і справність обладнання в номері, а також якість підготовки приміщення під заселення.

**6.7.** Готель відповідає за схоронність речей гостя, грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані готелю на зберігання у спеціально облаштоване місце (сейф/камеру зберігання).

У разі втрати чи пошкодження речей споживач зобов'язаний негайно повідомити про це готель.

Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

**6.10.** Споживач зобов'язаний дотримуватись цих Правил та правил пожежної безпеки.

## **7. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ І СПОЖИВАЧІВ ЗА НЕВИКОНАННЯ ОБОВ'ЯЗКІВ ПІД ЧАС НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**7.1.** Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства, цих Правил та договору.

Матеріально-технічне забезпечення готелю, перелік та якість послуг, які надаються споживачу, повинні відповідати вимогам присвоєної готелю категорії.

**7.2.** За умови невиконання повністю або частково договірних, зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки.

**7.3.** 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 затрати, що виникли у зв'язку з цим, покриваються готелем.



7.4. Відшкодування збитків, що були заподіяні споживачем у зв'язку з утратою або пошкодженням майна готелю, здійснюється ним відповідно до чинного законодавства України.

## **8. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ПРАВИЛ**

8.1. Контроль за дотриманням готелем цих Правил здійснюють місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції.

8.2. За порушення санітарних вимог або надання готельних послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, готель несе відповідальність згідно із чинним законодавством.

8.3. Готель зобов'язаний здійснювати контроль за дотриманням персоналом цих Правил. У разі порушення Правил винні особи несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства.

*Адміністрація Клубу не несе відповідальності за перебування гостей за межами території заміського клубу Grand Admiral Resort & SPA*

***Приємного відпочинку в Grand Admiral Resort & SPA!***