



BANKHOTEL

ART • CONGRESS HALL



ПРАВИЛА

НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ BANKHOTEL

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування послугами **Готелю (BANKHOTEL)**, що здійснює діяльність на території України у сфері надання послуг з тимчасового розміщення (надання Готельних послуг) **Гостям**, регулюють відносини між **Споживачами або Гостями або Замовниками та Готелем (BANKHOTEL)**, що є виконавцем зазначених послуг.

1.2. Підприємницька діяльність **Готелю (BANKHOTEL)** регулюється чинним законодавством України. У своїй діяльності **Готелю (BANKHOTEL)** керується, зокрема, «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19 та внутрішніми документами та правилами.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ

2.1. Номер (місце) надається **Гостю** 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, посвідчення члену екіпажу, 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 неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових – особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та інше), і заповненні анкети (реєстраційної картки) **Гостя**.

2.2. При наявності вільних місць та за бажанням **Гостя**, йому може надаватись **Номер** на два та більше місць з повною оплатою вартості **Номера** згідно встановлених Тарифів **Готелю (BANKHOTEL)** для розміщення двох та більше осіб в **Номері**.

2.3. Після оформлення документів на проживання **Гостю** надається ключ від **Номера**. Оплата здійснюється при поселенні, крім наступних випадків:

- **Гість** надав свою платіжну карту для блокування суми проживання;
- Бронювання для **Гостя** зроблене компанією з якою є договір про співпрацю;
- У випадку наявності дозволу директора **Готелю (BANKHOTEL)**, директора з продажу **Готелю (BANKHOTEL)**, керівника служби прийому та розміщення **Готелю (BANKHOTEL)**.

2.4. Документи (паспорти або інші документи), грошові кошти будь-якої країни, коштовності тощо не приймаються **Готелем** в якості застави.

3. ЗАЇЗД, ВИЇЗД, ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ

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

3.2. При проживанні **Гостя** в **Готелі (BANKHOTEL)** менше доби, оплата здійснюється за повну розрахункову добу відповідно до встановленого часу поселення і розрахункової години.

3.3. Ранній заїзд та пізній виїзд **Гостей** з/до **Готелю (BANKHOTEL)** можливий лише за попереднім письмовим узгодженим бронюванням.

3.4. При достроковому виїзді у зв'язку із скороченням терміну проживання у **Готелі (BANKHOTEL)** порівняно з заброньованим терміном проживання, **Гість** зобов'язаний попередити **Готель (BANKHOTEL)** про таке скорочення терміну проживання за добу та сплатити Штраф у розмірі доби проживання та здійснити розрахунок за фактично надані **Готельні послуги**.

3.5. Ранній заїзд з 00:00 годин до 06:00 години оплачується додатково в розмірі 100% вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).

3.6. Ранній заїзд з 06:00 години до 14:00 години оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).

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

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

3.9. Діти до 5 років включно розміщуються без оплати (з наданням додаткового місця при потребі).

3.10. Розміщення дітей від 6 до 15 років на додатковому місці в Номері стягується плата згідно з Прейскурантом **Готелю (BANKHOTEL)** - 500,00 грн/добу. (Сніданок входить у вартість).

3.11. Розміщення дорослих на додатковому місці – 800,00 грн./добу (сніданок входить у вартість).

3.12. **Готель (BANKHOTEL)** має право відмовити **Гостю** в поселенні у наступних випадках:

- у **Гостя** відсутні документи, або ж документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
- у **Гостя** неохайний, брудний зовнішній вигляд, або **Гість** знаходиться в стані алкогольного, наркотичного чи іншого подібного стану сп'яніння або поведінка **Гостя** неадекватна і агресивна.
- **Гість** відмовляється дотримуватись правил проживання в **Готелі (BANKHOTEL)**;
- **Гість** внесений у «**Чорний список клієнтів**»;
- В інших випадках, передбачених законодавством України.

3.13. У всіх спірних випадках, питання вирішує одноособово адміністрація **Готелю (BANKHOTEL)**.

4. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ, АНУЛЮВАННЯ БРОНЮВАННЯ ТА ОПЛАТИ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

4.1. Бронювання Номерів:

4.1.1. Адміністрація **Готелю (BANKHOTEL)** має право укладати договори на бронювання Номерів.

4.1.2. При наявності вільних Номерів Адміністрація **Готелю (BANKHOTEL)** приймає заявки на бронювання від юридичних та фізичних осіб.

4.1.3. **Готель (BANKHOTEL)** має право укладати договір з **Замовником** на бронювання Номерів шляхом підписання його двома **Сторонами**, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільний), який дозволяє достовірно встановити належність заявки **Замовнику**. **Договір** вважається укладеним тільки в разі письмового погодження **Готелем (BANKHOTEL)** направленої йому заявки на бронювання.

4.1.4. Заявки на бронювання Номерів у **Готелі (BANKHOTEL)** для розміщення індивідуальних туристів, громадян та груп подаються **Замовником** у строк, визначений Адміністрацією **Готелю (BANKHOTEL)**, згідно з укладеним договором.

4.1.5. Бронювання вважається негарантованим без здійснення оплати. Щоб зробити бронювання гарантованим, **Гостю** необхідно здійснити передплату. Здійснити передплату можливо

на Сайті Готелю (**BANKHOTEL**) або іншим способом за попередньою домовленістю з Готелем (**BANKHOTEL**).

4.1.6. Негарантоване бронювання дійсне до 18:00 години Дати заїзду, після чого може бути анульоване Готелем (**BANKHOTEL**) без повідомлення Гостя.

4.1.7. Гість може підтвердити бронювання (таким чином, надавши йому статус Гарантованого бронювання) здійснивши передоплату у розмірі вартості однієї доби проживання (часткова передплата – для бронювання на період більше однієї доби,), або 100% від вартості бронювання (повна передплата), за допомогою банківської картки, банківським переказом або іншим способом.

4.1.8. У разі замовлення послуг з раннім заїздом Гостя, підтвердження бронювання такої послуги, підтверджується Готелем (**BANKHOTEL**) за 48 годин до години заїзду (14:00 год.) дня заїзду.

4.1.9. У разі замовлення послуг з пізнім виїздом Гостя підтвердження бронювання такої послуги підтверджується Готелем (**BANKHOTEL**) за 48 годин до розрахункової години (12:00 год.) дня виїзду.

4.1.10. У разі якщо Гість не заїжджає в Готель (**BANKHOTEL**) або відмовляється від бронювання пізніше, ніж за добу до 14:00 години Дати заїзду, сума передоплати у розмірі вартості однієї доби проживання не повертається та вважається Штрафом, стягнутим на користь Готелю (**BANKHOTEL**).

4.1.11. Підтверджуючи бронювання Номеру у Готелі (**BANKHOTEL**), Гість приймає та погоджується з вищезазначеними умовами, в тому числі з порядком Ануляції бронювання та правилами, які діють у разі Неприбуття.

4.2. Анулювання бронювання:

4.2.1. Скасування підтвердженого бронювання здійснюється шляхом направлення Готелю (**BANKHOTEL**) повідомлення у письмовій формі на електронну адресу welcom@bankhotel.com.ua , або за телефоном +38 068 297 50 20. Анулювання бронювання безкоштовне (крім спеціальних тарифів, які не передбачають повернення попередньої оплати), якщо воно зроблене у строк за 24 години до Дня заїзду Гостя. Замовник отримує підтвердження скасування бронювання.

4.2.2. У випадку скасування бронювання після зазначеного часу Замовник сплачує Готелю (**BANKHOTEL**) 100% вартості першої доби перебування підтвердженого замовлення, в тому числі, включаючи вартість замовлених додаткових послуг

4.2.3. У разі якщо Гість не заїжджає в Готель (**BANKHOTEL**) або відмовляється від бронювання пізніше, ніж за добу до 14:00 години Дати заїзду в Готель (**BANKHOTEL**), сума передплати за одну добу проживання, не повертається та вважається Штрафом, стягнутим на користь Готелю (**BANKHOTEL**).

4.2.4. Всі ціни на готельні послуги в Готелі (**BANKHOTEL**) зазначаються у гривнях. Оплата за проживання здійснюється в гривнях.

4.2.5. Оплата проживання проводиться до заїзду Гостя та при виселенні. Оплата може бути здійснена готівкою, кредитною картою, банківським переказом, по перерахунку тощо. Готель (**BANKHOTEL**) приймає банківські карти: Visa, Mastercard або American Express.

4.2.6. У вартість Номера не включений туристичний збір у розмірі 1% від вартості проживання (за вирахуванням ПДВ).

4.2.7. Умови звільнення від сплати туристичного збору:

- наявність наказу на відрядження у Гостя при заїзді та / або надання його скан-копії при бронюванні. Для того, щоб туристичний збір не був включений в рахунок при бронюванні за безготівковим розрахунком, необхідно, щоб разом із заявкою на бронювання у відділ бронювання була направлена скан-копія наказу на відрядження, в іншому випадку, туристичний збір буде включений в рахунок або оплачений гостем на місці;

- наявність статусу особи з інвалідністю, дитини з інвалідністю, що підтверджується відповідними документами, та особи, що супроводжують особу з інвалідністю I групи або дитини з інвалідністю (не більше одного супроводжувачого);

- наявність статусу ветерана війни, що підтверджується відповідними документами (у тому числі учасники АТО та учасника бойових дій);

- наявність статусу учасника ліквідації наслідків аварії на чорнобильській АЕС, що підтверджується відповідними документами;
- вік **Гостя** до 18 років;

5. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ ГОСТЕЙ, ЯКІ ПРОЖИВАЮТЬ У ГОТЕЛІ

5.1. **Гості**, які проживають в **Готелі (BANKHOTEL)**, зобов'язані дотримуватися цих **Правил**, правил пожежної безпеки, а також інших нормативних документів та законодавства України.

5.2. **Готель** не рекомендує залишати кошти, коштовності та інші цінності в **Номері Готелю (BANKHOTEL)**.

5.3. **Готель (BANKHOTEL)** відповідає за втрату коштів, інших цінностей (цінних паперів, документів), коштовностей лише за умови, що вони були окремо передані **Готелю** на зберігання (знаходяться у відведеному для зберігання приміщенні або в камері схову. Сейфи, розташовані в **Номерах** до цієї категорії не відносяться).

5.4. Якщо при виїзді **Гостя** із **Готелю (BANKHOTEL)** буде виявлено, що **Гість** не оплатив додаткові послуги, надані **Готелем (BANKHOTEL)**, **Гість** на підставі документів, що підтверджують надання таких послуг, зобов'язаний сплатити такі послуги готівкою або платіжною карткою згідно діючих у **Готелі (BANKHOTEL)** тарифів.

5.5. Погоджуючись з цими **Правилами**, та на підставі документів, що підтверджують надання **Готелем (BANKHOTEL)** додаткових послуг згідно діючих у **Готелі (BANKHOTEL)** тарифів, **Гість** уповноважує **Готель (BANKHOTEL)** та надає право уповноваженим службам **Готелю (BANKHOTEL)** на відшкодування зі свого карткового рахунку, вартості наданих додаткових послуг шляхом самостійного переведення з рахунку **Гостя** на рахунок **Готелю (BANKHOTEL)** коштів у розмірі вартості послуг, які не були оплачені **Гостем** при виселенні з **Готелю (BANKHOTEL)**.

5.6. **Гість** несе відповідальність за майно, що знаходиться в номері **Готелю (BANKHOTEL)**, в якому він проживає відповідно до чинного законодавства та даних **Правил**.

5.7. У випадку втрати або пошкодження майна **Готелю (BANKHOTEL)**, що знаходиться у номері, **Гість** зобов'язаний повідомити про це відділ бронювання **Готелю (BANKHOTEL)**, або рецепцію **Готелю (BANKHOTEL)** або господарську службу **Готелю (BANKHOTEL)**.

5.8. При оголошенні сигналу «Повітряну тривогу» на території м. Львова, а також після повідомлення працівниками **Готелю (BANKHOTEL)**, через систему оповіщення, яка знаходиться в приміщеннях та на території **Готелю (BANKHOTEL)**, про наявність Повітряної тривоги, невідкладно взяти з собою найнеобхідніші речі та негайно спуститися в укриття, яке знаходиться в підвальному приміщенні **Готелю (BANKHOTEL)**. У випадку ігнорування **Гостем** сигналу повітряна тривога, вся відповідальність за наслідки такого ігнорування покладається виключно на такого **Гостя**. Персонал та Адміністрація **Готелю (BANKHOTEL)**, у випадку ігнорування **Гостем** сигналу повітряна тривога, жодної відповідальності за такі дії **Гостя** не несе.

5.9. У випадку заселення в готельний номер **Готелю (BANKHOTEL)** декількох **Гостей**, **Гість** на якого зареєстрований такий готельний номер, доводить до інших **Гостей**, котрі проживають разом з ним, положення всіх положень даних **Правил**, а також в подальшому контролює виконання такими гостями цих **Правил**.

5.10. Гостям, які проживають в Готелі забороняється:

5.10.1. Заносити та зберігати у **Номерах** речовини, матеріали і предмети, які є небезпечними для життя і здоров'я громадян та збереження майна;

5.10.2. Залишати в номері сторонніх осіб (особи, які не заповнювали і не підписували реєстраційну карту гостя), а також передавати їм ключі від номера;

5.10.3. Куріння тютюнових виробів, електронних сигарет та кальянів на території всього **Готелю (BANKHOTEL)** (в номерах, коридорах, холі та ресторані тощо). Дозволяється курити виключно в спеціально відведеному місці – інформація знаходиться в адміністратора **Готелю (BANKHOTEL)**. За куріння у заборонених місцях, **Гість** зобов'язується сплати Штраф у розмірі 100% вартості **Номера** за добу за кожне виявлене та зафіксоване порушення.

5.10.4. Виносити з ресторану посуд, столові прибори, продукти харчування й напої без попереднього узгодження з адміністрацією Готелю (BANKHOTEL);

5.10.5. Користуватися електронагрівальними приладами, котрі не входять до комплектації Номеру Готелю (BANKHOTEL);

5.10.6. Використовувати обладнання Готелю (BANKHOTEL) та Номеру Готелю (BANKHOTEL) не за призначенням;

5.10.7. Порушувати спокій проживаючих Гостей після 22:00 години вечора і до 8:00 години ранку;

5.10.8. Приносити та зберігати на території Готелю (BANKHOTEL) вогнепальні, газові, пневматичні та інші види зброї.

5.11. Права та обов'язки Гостей:

5.11.1. Гість має право замовити додаткові оплатні та безкоштовні послуги, звернувшись заздалегідь у розумний строк, необхідний Готелю (BANKHOTEL) для підготовки до надання послуги, по телефону у адміністратора рецепції Готелю (BANKHOTEL).

5.11.2. За послуги бару та ресторану, які знаходяться в Готелю (BANKHOTEL), Гість може розрахуватися готівкою або кредитною карткою, або шляхом розпорядження віднести вартість отриманих ресторанних послуг на особовий рахунок його номеру, поставивши свій підпис на бланку замовлення.

5.11.3. За інші додаткові послуги (хімчистка, пральня, прасування, паркування та інші) Гість може розрахуватися готівкою або кредитною карткою, звернувшись до адміністратора рецепції Готелю (BANKHOTEL) або шляхом розпорядження віднести вартість отриманих додаткових послуг на особовий рахунок його номеру, поставивши свій підпис на бланку замовлення.

5.11.4. При зарахуванні вартості отриманих Гостем додаткових послуг на особовий рахунок номеру Гостя, оплата здійснюється Гостем при виїзді з Готелю (BANKHOTEL).

5.11.5. У разі, якщо під час проживання у Готелі (BANKHOTEL) Гість загубив речі, Гостю слід якомога скоріше повідомити про це відділ бронювання та рецепцію Готелю (BANKHOTEL).

5.11.6. Гість має право на пересилку забутих у Готелі (BANKHOTEL) речей за письмовою вимогою такого Гостя та за його рахунок.

5.11.7. Гість має право висловлювати свої зауваження, претензії або пропозиції адміністрації Готелю (BANKHOTEL) та вносити їх у книги відгуків та пропозицій.

5.11.8. При виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії, Гість має право за своїм вибором вимагати від Готелю (BANKHOTEL) безоплатного усунення недоліків або відповідного зменшення вартості послуги.

5.11.9. Гість має право запрошувати відвідувачів до свого номеру з 07:00 години до 23:00 години. В разі, якщо відвідувач залишився в Номері Готелю (BANKHOTEL) після 23:00 години, Гостю необхідно доплатити різницю між двомісним та одномісним проживанням у випадку, якщо Гість сплатив тільки за одномісне проживання. Якщо в Номері Готелю (BANKHOTEL) вже було зареєстровані двоє Гостей, за розміщення дорослих на додатковому місці в Номері Готелю (BANKHOTEL) стягується плата згідно з прейскурантом Готелю (BANKHOTEL). Вартість можна дізнатися звернувшись в Готель (BANKHOTEL) або у відділ бронювання Готелю (BANKHOTEL);

5.11.10. Гість зобов'язаний відшкодувати збитки Готелю (BANKHOTEL) у випадку втрати або пошкодження майна Готелю (BANKHOTEL), а також відповідає за порушення, заподіяні запрошеними ним особами (відвідувачами). Розмір збитку визначається адміністрацією Готелю (BANKHOTEL). Збитки відшкодовуються Гостем в повному обсязі, в сумі, що покриває фактичні збитки Готелю на підставі Акту нанесення матеріальної шкоди, протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту складання зазначеного Акту;

5.12. Відповідальність Гостя

5.12.1. У випадку втрати або пошкодження Гостем майна Готелю (BANKHOTEL) складається Акт нанесення матеріальної шкоди Готелю (BANKHOTEL) (надалі - Акт).

5.12.2. В Акті обов'язково повинні міститися наступні відомості:

- № номеру, в якому проживає **Гість**;
- дата складання Акта;
- час складання Акта;
- перелік членів комісії з боку **Готелю (BANKHOTEL)**, що беруть участь в огляді номеру;
- прізвище, ім'я, громадянство та паспортні дані **Гостя**;
- період проживання **Гостя** у номері;
- перелік майна, яке було пошкоджено/втрачено, опис пошкоджень;
- вартість збитків внаслідок втрати/пошкодження майна.

5.12.3. Акт підписується зі сторони **Готелю (BANKHOTEL)** членами комісії, що брали участь в огляді номеру, та **Гостем**.

5.12.4. Після вибуття з **Готелю (BANKHOTEL)** **Гість** несе відповідальність за майно, що знаходиться в номері, в якому він проживав, протягом строку, необхідного **Готелю (BANKHOTEL)** для виявлення факту втрати/пошкодження майна.

5.12.5. Якщо при виїзді **Гостя** з **Готелю (BANKHOTEL)** не було виявлено факту втрати та/або пошкодження майна **Готелю (BANKHOTEL)**, а такий факт було виявлено протягом 7 (семи) календарних днів після дати виїзду **Гостя** з **Готелю (BANKHOTEL)**, або **Гість** відмовляється від підписання Акту, Акт вважається складеним належним чином без підпису **Гостя** за умови підписання свідком.

5.12.6. **Гість** зобов'язаний відшкодувати **Готелю (BANKHOTEL)** вартість пошкодженого/втраченого майна, перелік та вартість якого вказані у Акті, у розмірі, вказаному в Акті, шляхом оплати готівкою або платіжною картою.

5.12.7. У випадку, якщо оформлення проживання **Гостя** було здійснено через третю особу, **Гість** та така третя особа несуть солідарну відповідальність за майно **Готелю (BANKHOTEL)**, що було втрачене/пошкоджене таким **Гостем**.

5.12.8. Якщо при виїзді **Гостя** із **Готелю (BANKHOTEL)** буде виявлено, що **Гість** втратив та/або пошкодив майно **Готелю (BANKHOTEL)**, **Гість**, на підставі Акту, складеного згідно з п. 5.12.2 даних Правил, зобов'язаний сплатити готівкою або платіжною картою вартість втраченого та/або пошкодженого майна **Готелю (BANKHOTEL)**.

5.12.9. Погоджуючись з цими Правилами, **Гість** уповноважує **Готель (BANKHOTEL)** та надає право уповноваженим службам **Готелю (BANKHOTEL)** на підставі Акту, складеного згідно з вимогами пунктами п. 5.12.2. – 5.12.4. даних Правил, на відшкодування з карткового рахунку **Гостя** вартості втраченого та/або пошкодженого майна, що знаходиться в номері, в якому проживав такий **Гість**, що не була відшкодована **Гостем** при виселенні з **Готелю (BANKHOTEL)**.

5.13. Правила проживання з тваринами:

5.13.1. До тварин, з якими допускається проживання в Готелі **(BANKHOTEL)**, відносяться тільки собаки не бійцівських порід, розміром до 40 см. **Готель (BANKHOTEL)** лишає за собою право відмовити в поселенні **Гостя** з твариною;

5.13.2. Проживання тварини в **Готелі (BANKHOTEL)** дозволяється в кількості не більше двох в одному Номері. Вартість проживання кожної тварини становить 600,00 грн за кожен добу проживання. **Гості**, які прибули на відпочинок в **Готель (BANKHOTEL)** з тваринами, повинні мати паспорт тварини та довідку від ветеринарного лікаря з відміткою про всі щеплення, які робилися тварині.

5.14. Порядок користування приміщеннями конференц-залів

5.14.1. Користуватися приміщеннями конференц-залів можуть **Замовники, Гості**, а також треті особи (всі разом и кожний окремо далі – **Користувач**).

5.14.2. За письмовим замовленням **Користувача, Готель (BANKHOTEL)** може надавати технічний час, що визначається як час, необхідний для підготовки проведення заходу (від 20 хв. до 60 хв.) та його завершення (від 20 хв. до 60 хв.).

5.14.3. Розміщення будь-яких рекламних матеріалів на стінах, меблях Готелю (BANKHOTEL) без попереднього погодження з Готелем (BANKHOTEL) суворо заборонено.

5.14.4. Збитки, завдані Користувачем або учасниками заходів, що проводить Користувач, внаслідок пошкодження, втрати, псування майна Готелю (BANKHOTEL), відшкодовуються Користувачем в повному обсязі, в сумі, що покриває фактичні збитки Готелю (BANKHOTEL) на підставі Акту нанесення матеріальної шкоди, протягом 5 (п'яти) банківських днів з моменту складання зазначеного Акту.

5.14.5. Користувач не має права використовувати приміщення конференц-залу в інших цілях, крім тих, що були вказані в письмовому замовленні.