

## **ПРАВИЛА ПЕРЕБУВАННЯ ДЛЯ ГОСТЕЙ В КОМПЛЕКСІ ВІДПОЧИНКУ «SOSNOVEL»**

Шановні гості! Ми раді вітати Вас у нашому Комплексі відпочинку «SOSNOVEL»! Основне покликання нашого Комплексу – зробити все, для затишного, спокійного та, звичайно, безпечного відпочинку наших гостей.

Для того, щоб Ваш відпочинок був дійсно комфортним, просимо Вас дотримуватись встановлених на території нашого Комплексу Правил перебування та внутрішнього порядку для гостей. Будьте доброзичливими, привітними, ввічливими, тактовними та чемними, стосовно оточуючих, як до гостей Комплексу, так і до персоналу.

Будь ласка, уважно ознайомтеся з правилами перебування, дотримання яких зробить ваш відпочинок комфортним і безтурботним.

Підтверджуючи бронювання, Ви погоджуєтесь з Правилами нашого Комплексу.

### **1. ПРАВИЛА БРОНЮВАННЯ**

1.1. Замовлення (бронювання) послуг Готелю здійснюється:

- за телефонами +38 044 238 88 99, +38 068 238 88 99;
- шляхом направлення Замовником/Гостем письмової заявки електронною поштою на адресу [info@sosnovel.com.ua](mailto:info@sosnovel.com.ua);
- через систему Online бронювання або заповнення відповідних форм на сайті Готелю/партнерів;
- в меседжері Viber, Telegram;
- на стійці готелю.

1.2. Готель підтверджує заявку на бронювання тільки при умові наявності вільних номерів.

1.3. В разі наявності вільних номерів Готель надсилає Гостю повідомлення, з наступною інформацією:

- номер бронювання;
- дата заїзду/виїзду;
- категорія номера;
- вартість передплати;
- загальна вартість;
- реквізити для сплати послуг.

1.4. Фактом підтвердження бронювання проживання вважається здійснення попередньої оплати за проживання Замовником/Гостем Виконавцю (Готелю).

1.5. Фактом підтвердження бронювання додаткових послуг вважається підтвердження Замовником/Гостем Виконавцю/Готелю відповідного «Підтвердження бронювання» за встановленою формою в телефонному або електронному виді.

1.6. Продовження проживання Гостей понад зазначений в заявці термін, а також розміщення Гостей, які прибули без попереднього бронювання проводиться за наявності вільних місць і оплачуються Гостем на місці готівкою або карткою.

1.7. Оплата за послуги здійснюється в національній валюті гривні.

### **2. ПРАВИЛА ПОСЕЛЕННЯ**

2.1. Оформлення поселення в Готелі відбувається за наявності паспорта чи іншого документа, що засвідчує особу кожного Гостя, та заздалегідь заповненої Гостем анкети Online Check-in (до заселення), або на стійці рецепції на електронному носії чи в друкованому виді встановленої форми під час заселення.

2.2. Гість вносить 100% оплати на стійці реєстрації за весь період перебування та заброньовані додаткові послуги в замиському комплексі Sosnovel (далі комплекс).

2.3. Розрахунковий час поселення – 15:00 годин, час виїзду – 12:00 годин (за київським часом).

2.4. Готель приймає Гостей для проживання цілодобово.

2.5. Діти до 18 років розміщуються в номері з батьками.

2.6. Розміщення дітей до 5 років без надання додаткового місця та харчування безоплатне.

2.7. **Раннє поселення:**

- 50% від вартості номера за 1 (одну) розрахункову добу, Гість сплачує у разі поселення з 08:00 до 15:00;
- 100% від вартості номера Гість сплачує у разі поселення до 08:00 в день поселення;
- сніданок не включено у вартість раннього заїзду.

2.8. **Пізнє виселення:**

- 50% від вартості номера за 1 (одну) розрахункову добу, Гість сплачує у разі виселення з 12:00 до 18:00;
- 100% від вартості номера Гість сплачує у разі виселення після 18:00 в день виселення.

2.9. У разі якщо Гість проживав у Готелі менше ніж 1 розрахункова доба, Гість сплачує вартість як за 1 розрахункову добу.

2.10. За попередньою домовленістю та при наявності вільних місць в комплексі, Гість може продовжити своє перебування. Комплекс має право відмовити Гостю в випадку відсутності вільних місць.

2.11. Для організації комфортного виїзду та остаточного розрахунку за надані послуги, прохання звернутися на Рецепцію комплексу за 30 хвилин до розрахункового часу.

### **3. ПРАВИЛА АНУЛЯЦІЇ**

3.1. Заброньовані послуги можуть бути анульовані в усній (телефоном), або у письмовій формі.

3.2. Бронювання є актуальним протягом 24 годин з моменту отримання рахунку-фактури/реквізитів на оплату. В разі не своєчасної оплати бронювання та відсутності відповіді від Гостя, бронювання анулюється без попередження Гостя.

3.3. В разі анулювання Гостем бронювання готельних послуг менше ніж за 48 годин до заїзду, незалежно від причин, передоплата в розмірі вартості за проживання НЕ повертається і дане бронювання анулюється.

3.4. В разі анулювання Гостем бронювання готельних послуг за 48 годин до заїзду і більше, передоплата НЕ повертається і зараховується на депозитний рахунок, який можна використати протягом 3-х місяців з дати анулювання.

3.5. Скорочення Гостем строку надання послуг після початку їх надання або в день заїзду не допускається. У разі дострокового виїзду незалежно від причин, оплата стягується з Гостя за весь попередньо замовлений та офіційно підтверджений Гостем період проживання, а 100% (сто відсотків) оплати вартості замовлення не повертається та зараховується у вигляді штрафу.

### **4. ПРАВИЛА ПО ДОТРИМАННЮ ТИШІ, КОМЕНДАНСЬКОЇ ГОДИНИ ТА ОГОЛОШЕННЯ ПОВІТРЯНОЇ ТРИВОГИ**

4.1. З 23:00 години до 8:00 години в приміщенні Готелю і на території Комплексу необхідно зберігати тишу. У номерах Готелю та на території Комплексу у цей час забороняється включати на велику гучність аудіо системи та телевізори.

4.2. Гості повинні дотримуватися комендантської години яка запроваджується за наказом військового командування або військової адміністрації (витяг з протоколу №200 від 05 червня 2023 року). Час дії комендантської години в Київській області - з 00:00 до 05:00.

4.3. Під час оголошення сигналу «Повітряна тривога» та/або будь-якої іншої тривоги, для працівників та Гостей Комплексу на території передбачені найпростіші укриття. Перед заселенням Гості ознайомлюються з інформацією щодо їхнього місцезнаходження та беруть на себе повну відповідальність за свою безпеку.

## 5. СЛУЖБА КОМФОРТУ ЗАБЕЗПЕЧУЄ

5.1. Щоденне прибирання (винесення сміття, дезінфекцію санвузла, заправлення ліжка, вологе прибирання всіх поверхонь, миття посуду), та поповнення косметичного набору й питної води (0,5 л пляшка на 1 гостя на одну добу), проводиться за запитом Гостя.

5.2. Генеральне прибирання (із заміною постільної білизни та рушників), виконується один раз на три дні.

5.3. Додаткове Генеральне прибирання, заміна рушників та постільної білизни надається за додаткову плату.

## 6. ПРАВИЛА ПОВОДЖЕННЯ В SPA ЗОНІ ТА ВІДКРИТОМУ БАСЕЙНІ

### 6.1. Рекомендовано:

6.1.1. В SPA зоні рекомендовано перебувати лише в купальному костюмі (плавки, купальник) і змінних капцях.

6.1.2. Перед відвідуванням басейну приймайте душ та відвідайте туалет.

6.1.3. Відвідувачі при користуванні послугами басейну несуть особисту відповідальність за дотримання правил безпеки та дотримання цих Правил. Батьки відповідають за дотримання цих Правил дітьми. Щоб уникнути нещасних випадків, діти до 16 років знаходяться на території басейнів тільки під наглядом. Дітям заборонено перебувати у воді без нагляду батьків.

6.1.4. Діти до 16 років мають користуватись басейном виключно використовуючи: надувним жилетом, нарукавниками для плавання, надувним колом, палицею для плавання дошколю для плавання.

6.1.5. Заходячи у воду на відкритому басейні тримайтеся за поручні.

6.1.6. Діти до 16 років мають перебувати в SPA зоні в супроводі дорослих.

6.1.7. Гість повинен приходити на SPA процедуру за 15 хвилин до призначеного часу.

6.1.8. Для скасування або зміни процедури гість має повідомити про це адміністратора рецепції за 4 години до її початку.

### 6.2. Заборонено:

6.2.1. Відвідувати SPA зону та басейн без купального костюма та не змінному взутті.

6.2.2. Виливати в басейн сторонню рідину.

6.2.3. Приносити їжу та напої у склі.

6.2.4. Стрибати в басейн.

6.2.5. Відвідувати SPA зону в нетверезому стані.

6.2.6. Відвідувати SPA зону у хворому стані.

6.2.7. Відвідувати SPA зону з домашніми улюбленцями та купати їх.

6.2.8. Голосно розмовляти та вживати не нормативну лексику.

6.2.9. Бігати по SPA зоні та навколо басейну.

6.2.10. Плавати з жувальною гумкою, або цукерками.

6.2.11. Використовувати на території SPA зони та навколо басейну будь-які цигарки та електронні пристрої.

6.2.12. Залишати без нагляду свої особисті речі.

## **7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАННЯ З ДОМАШНІМИ УЛЮБЛЕНЦЯМИ**

7.1. У Готелі дозволяється проживання з домашніми тваринами, а саме: собаками не бійцівських малих порід (до 50 см у холці та вагою до 10 кг) та котами.

7.2. Розміщення Гостей з тваринами допускається тільки при попередньому бронюванні в номерах категорій: «Шале», «Шале Люкс», «Люкс» та «Напівлюкс».

7.3. В одному номері дозволяється проживання не більше 2-х тварин.

7.4. Вартість проживання кожної тваринки – 500,00 грн за 1 добу перебування.

7.5. Всі домашні тварини, які проживають в Готелі, повинні бути зареєстровані.

7.6. На території комплексу гість зобов'язаний прибирати за домашнім улюбленцем та вигулювати песиків на повідку.

7.7. Заборонено вільне переміщення тварин по території без повідка та намордника на: дитячому майданчику, коридорах готелю, терасі біля ресторану, зона відкритого басейну.

7.8. Заборонено приводити з собою домашніх улюбленців в наступні локації: SPA, Ресторан.

7.9. Заборонено годувати тварин з готельного посуду. Для цього можна запросити в Адміністратора комплексу миску своєму улюбленцю.

7.10. Заборонено допускати тварину на ліжко, мити тварин в душових кабінах, використовувати рушники, постіль, що належать готелю.

7.11. Власник тварини самостійно забезпечує свій тварині спальне місце, харчування та інші речі й засоби для догляду за ним.

7.12. Заборонено плавати домашнім улюбленцям в басейні.

7.13. Власник тварини несе повну відповідальність за свого улюбленця.

7.14. Гість зобов'язаний відшкодувати вартість майна готелю та третіх осіб в разі його пошкодження твариною.

7.15. Готель залишає за собою право розірвати угоду з гостем, який проживає з твариною, в разі порушення правил проживання, прояву агресивної поведінки, або при отриманні скарг з боку інших гостей готелю.

## **8. ЕНЕРГОЗБЕРЕЖЕННЯ**

8.1. При увімкненому кондиціонері для максимального охолодження/обігріву приміщення та запобіганню псування майна готелю прохання закривати вікна і двері в номері/котеджі, у якому ви проживаєте.

8.2. Залишаючи номер з метою запобігання/псування майна, витрат електроенергії, а також заради особистої безпеки, будь ласка, закривайте водопровідні крани, вікна, вимкніть світло/телевізор.

8.3. У номерах забороняється використовувати трійники та подовжувачі, потужні електроприлади, у тому числі нагрівальні, крім випадків, коли ці прилади входять у стандартне устаткування номера чи видані для користування персоналом Готелю. У разі потреби зарядки акумуляторів під час відсутності Гостя в номері, варто звернутися до Адміністратора Готелю, що поставить на зарядку акумулятор (мобільного телефону, відеокамери та ін.).

8.4. За відсутності централізованого електропостачання, подача електроенергії відбувається шляхом роботи аварійного генератора. Споживання електроенергії від аварійного генератора лімітовано (рекомендовано вимкнути всі електроприлади, в тому числі телевізори). Нерозумне її використання може призвести до відключення електроенергії у всьому Готелі.

## **9. ЗАХОДИ ПОЖЕЖНОЇ БЕЗПЕКИ**

9.1. Забороняється паління тютюнових виробів, електронних виробів, кальянів в номерах та будиночках.

9.2. Забороняється зберігання в номері легкозаймистих матеріалів.

9.3. Забороняється залишати номер з ввімкненими електричними приладами: кондиціонер, телевізор, фен та інші.

9.4. В кожному будиночку встановлений вогнегасник. В головному корпусі вогнегасники розміщені в коридорах біля спеціальної відмітки.

9.5. **У випадку виникнення пожежі:**

- негайно проінформуйте Адміністрацію готелю та оперативно-рятувальну службу цивільного захисту за номером 101;
- спробуйте загасити пожежу наявним вогнегасником;
- в разі неможливості загасити пожежу, закрийте вікна та двері й покиньте номер;
- продовжуйте підтримку зв'язку з Адміністрацією та екстреною службою до її прибуття.

9.6. **При отриманні звукового оповіщення про пожежу:**

- зачиніть вікна та двері в номері й негайно покиньте приміщення за основними евакуаційними шляхами згідно з планом евакуації, розміщеним на поверсі або що знаходиться в номері, взявши з собою документи та цінні речі;
- в разі неможливості покинути номер через щільне задимлення, відчиніть вікна та проінформуйте Адміністрацію про ситуацію та ваше місцеперебування. Змочіть речі з тканини та використайте їх для ущільнення місць звідки надходить дим та як марлеву пов'язку для дихання. Не підійматися в повний зріст, пересувайтесь лежачи по підлозі, дим завжди накопичується вгорі;
- підтримуйте постійний зв'язок з Адміністрацією комплексу та по можливості подавайте сигнали з вікна про своє місцеперебування.

## **10. ВІДЕОПОСТЕРЕЖЕННЯ**

10.1. Територія Готелю, усі входи до неї, внутрішні сходи та коридори, контролюються відеокамерами. Вся інформація реєструється, записується на цифрові носії та зберігається. Відеоспостереження здійснюється з метою безпеки Гостей, їхнього майна, майна Готелю. Підписанням анкети Гість бере до уваги та не заперечує проти факту використання в приміщеннях Готелю (за винятком номерів, душових кабін, туалетних кабін) систем відеоспостереження.

## **11. ПАРКУВАННЯ АВТОТРАНСПОРТУ**

11.1. Паркування транспортних засобів дозволяється на визначеному місці та за наявності вільних парко місць. Готель не несе відповідальності за збереження транспортних засобів Гостя (або майна, що знаходиться в транспортному засобі).

11.2. Забороняється залишати транспортні засоби на заїздах і виїздах з дороги біля Готелю.

11.3. При паркуванні транспортних засобів та здійсненні руху по паркувальному майданчику та прибудинковій території готелю необхідно суворо дотримуватись Правил дорожнього руху, слідкувати за знаками, дорожньою розміткою та вказівними стрілками.

## **12. ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ**

12.1. Приносити та вживати на території Комплексу будь-які наркотичні та психотропні речовини.

12.2. Приносити на територію легкозаймисті, токсичні, хімічні та радіоактивні речовини, зброю.

12.3. Приносити та користуватися власними електричними приладами без погодження з Адміністрацією.

12.4. Утримувати тварин без узгодження з Адміністрацією Комплексу.

12.5. Запрошувати сторонніх осіб та передавати їм ключі від номера.

12.6. Переміщувати та виносити меблі без узгодження з Адміністрацією.

12.7. Проявляти агресію або дії, які загрожують безпеці, здоров'ю та майну інших осіб.

12.8. Залишати без нагляду неповнолітніх дітей.

12.9. В цілях безпеки на території ресторану забороняються активні ігри дітей (бігати та стрибати), а також заносити та використовувати самокати, гіроскутери, велосипеди.

12.10. Використовувати піротехнічні засоби, бенгальські вогні, свічки в кімнатах та на території Комплексу без узгодження з Адміністрацією.

12.11. Користуватися дровами та розпалювати багаття на території Комплексу.

12.12. Шуміти та гучно слухати музику після 21:00 години.

12.13. Ходити по газонах, зривати квіти, кущі та плоди дерев.

12.14. Стрибати в басейн, переміщувати лежачки та парасолі.

12.15. Вживати їжу та напої в критому басейні та біля нього.

12.16. Вживати їжу та напої в відкритому басейні.

12.17. Запрошувати кухаря, бармена, діджея, послуги кейтеринга без попереднього погодження з Адміністрацією.

12.18. Сушити свої особисті речі на конвекторах (батареях).

12.19. Забороняється куріння тютюнових виробів, а також електронних сигарет і кальянів у номерах та інших приміщеннях готелю. Паління в номері та на території Комплексу дозволяється виключно у спеціально відведених для цього місцях.

12.20. Готель визначає за собою право не надавати послуги з тимчасового розміщення особам, які:

- знаходяться в стані сильного алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння чи під дією психотропних речовин;
- зберігають чи приносять зброю, вибухові та легкозаймисті, їдкі, отруйні, наркотичні засоби та інші небезпечні предмети та речовини;
- не надали документів, що посвідчують особу;
- мають намір заселитись в номер більшою кількістю осіб ніж передбачає відповідна категорія номера;
- якщо Гість неодноразово порушує Правила проживання, не реагує на зауваження Адміністрації, що призводить до збитків або створює незручності для проживання інших Гостей, Адміністрація має право відмовити в поселенні або заборонити проживання даного Гостя (здійснити виселення).

### 13. ШТРАФНІ САНКЦІЇ

13.1. Паління тютюнових виробів, електронних виробів, кальянів в номерах та будиночках: Напівлюкс, Люкс, Шале. Штраф: 2500,00 грн за кожен випадок.

13.2. Порушення режиму тиші з 23:00 до 08:00. Штраф: 2500,00 грн за кожен випадок.

13.3. Виявлення в номері не зареєстрованого гостя. Штраф: 2500,00 грн.

13.4. Виявлення в номері не зареєстрованої тваринки. Штраф: 2500,00 грн.

13.5. Заборона на плавання домашнього улюбленця в басейні. Штраф 2500,00 грн за кожен випадок.

13.6. Використання на території комплексу салютів, конфеті, хлопавок. Штраф: 3500,00 грн.

13.7. Втрата ключа від номера. Штраф: 400,00 грн.

13.8. У разі пошкодження майна гість зобов'язаний відшкодувати шкоду в повному об'ємі.

13.9. Всі штрафні санкції, накладені на Виконавця/Готель компетентними органами за недотримання режиму тиші або порушення комендантської години, оплачує Гість, які будуть включені до його рахунку.

13.10. В разі заподіяння шкоди, яка призводить до зупинки номера/котеджу та унеможлиблює його продаж на наступну добу, сплачується штраф в розмірі вартості номера/котеджу за добу.

З повагою,

**Адміністрація Комплексу відпочинку «SOSNOVEL»**