

I Загальні положення

1. У своїй діяльності готель "Wish Family Space" керується Законом України "Про туризм", "Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг", затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004р. №19, цими Правилами, а також іншим чинним законодавством України.
2. Готель «Wish Family Space» гарантує гостям дотримання всіх правил конфіденційності
3. Надаючи інформацію готелю, Гість доручає ТОВ «ВІШ КЛАБ» збирати, обробляти та використовувати інформацію для будь-яких законних цілей
4. Згідно із Законом України № 4844 - VI від 24.05.2012 року забороняється куріння тютюнових виробів, електронних сигарет і кальянів на території всього клубу (номерах, коридорах, фойє та ресторани, фітнес та аква зонах). Дозволяється курити в спеціально відведеному місці. У разі зафіксування працівником готелю акту паління в номері, Гість сплачує послугу хімчистки текстилю у розмірі 2500 грн.
5. Відгуки та пропозиції можна залишити на Front Desk у адміністратора

II. ПОРЯДОК ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ

6. Готель працює 24 години та 7 днів на тиждень. Розрахунковий (загальний) час - 12:00
7. Час заїзду (check-in) в готель з 14.00.
8. Час виїзду (check-out) з готелю 12:00 ранку
9. Сніданок включений у вартість проживання. Подається в ресторані: з 7:30 до 11:30. Якщо Гість бажає отримати сніданок раніше вказаного часу, необхідно звернутися до адміністратора Front Desk напередодні. Сніданки подаємо в форматі шведська лінія або аля карт по меню. Кількість сніданків включених у проживання відповідає кількості осіб на яких заброньовано номер. Якщо для дитини не оплачене додаткове місце, то сніданок не включений та подається за додаткову вартість. За бажанням сніданок може бути подано у номер. Вартість room-service 50.00 грн.
10. Додаткові безкоштовні послуги в готелі: виклик швидкої допомоги, виклик таксі, послуга «будильник» по телефону, користування Wi-Fi, користування послугами «Wish Family Space»: аква зона, зона тренажерного зала, групові заняття згідно розкладу, літня зона відпочинку, дитячий клуб протягом 4-х годин на добу, wellness зона.
З метою підтримки якості води в басейні, необхідно дотримуватися правил загальної гігієни: прийняти душ, переодягнутися в купальний костюм (купальник для жінок, спортивні плавки для чоловіків). Обов'язково вдягнути шапочку. Відвідування дитячого та спортивного басейнів дозволяється лише в шапочках для плавання. Виняток- гості з відсутнім волоссяним покривом голови.
11. Гроші, цінні речі та коштовності не залишати без нагляду в кімнаті. Готель не несе відповідальності за їх зникнення. Для надійного їх зберігання до послуг Гостей сейф в кімнаті або на рецепції готелю
12. Власні алкогольні напої та страви можна вживати лише в номері готелю, Гість несе повну відповідальність за якість напоїв та продуктів. На території клубу, в тому числі і на літній терасі, заборонено вживати власні продукти харчування та напої крім дитячого харчування.
13. Гість несе повну відповідальність за гостей, що знаходяться у нього в номері.
14. Гість бережно ставиться до майна готелю. Залишаючи номер, закриває вікна, крани у ванній кімнаті, вимикає світло та інше електрообладнання. У випадку пошкодження майна готелю, Гість у повному обсязі компенсує відповідно до внутрішніх документів готелю.
15. Гість не заперечує використання системи відеонагляду на території готелю за винятком туалетних кімнат, кімнат для переодягання та особистих апартаментів Гостя
З метою забезпечення порядку та безпеки в готелі забороняється:
16. Проживання з домашніми улюбленцями
17. Курити в номерах, коридорах та приміщеннях клубу за винятком спеціально відведених місць.
18. Використовувати в номері електричні прилади за винятком дозволених для використання та зберігати в номері легкозаймисті та небезпечні для життя та здоров'я оточуючих речовини
19. Передавати стороннім особам ключі від номера.
20. Переставляти і виносити меблі з номера.
21. Порушувати загальноприйняті норми поведінки, а також знаходитись на території готелю під дією наркотичних засобів.
22. Проявляти агресивні дії, які загрожують безпеці здоров'я других або майну других осіб.

23. Розміщувати у номері гостей після 23:00 без оплати і реєстрації їх перебування в готелі

III. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ, ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ І ОПЛАТИ ПОСЛУГ ГОТЕЛЮ

24. Оплата за послуги та проживання, надані готелем, здійснюються готівкою, по безготівковому розрахунку чи кредитними картами, згідно діючого прейскуранта. Розрахунки на території України проводяться виключно в національній валюті за курсом Національного банку України щодо іноземних валют на день оплати.
25. Заїзд до 14.00 має бути сплачений додатково, сума до сплати відповідає 50% від тарифу проживання за 1 добу.
26. Виїзд після 12:00 має бути сплачений додатково, сума до сплати відповідає 50% від тарифу проживання за 1 добу.
27. Діти до 6 років проживають в готелі безкоштовно, без надання сніданку і гостьового візиту в комплекс «Wish Family Space»
28. Після check-out Гість може відвідувати локації клубу, сплативши 50% від вартості гостьового візиту або безкоштовно, якщо витрати двох дорослих осіб на послуги клубу за добу проживання становили 4000 грн або більше
29. При проживанні в готелі менше однієї доби оплата стягується у розмірі повної вартості доби проживання.
30. Повернення коштів за проживання відбувається через одну добу або пів доби, починаючи з розрахункового часу, за умови, якщо гість проживав в готелі не менше доби.
31. Повернення коштів відбувається тільки при наявності квитанції про оплату послуг готелю ротягом однієї години з моменту, за умови, якщо гість не користувався номером
32. Ранній заїзд (до 14.00), чи пізній виїзд (після 12.00) надається гостям тільки при наявності в готелі вільних місць і відсутності заявок на аналогічні дати, і оплачується відносно прейскуранта готелю (50 % вартості номера за добу).
33. Гість при поселенні підтверджує правильність заповнення реєстраційної карти та достовірність наданих у ній даних, з правилами проживання в готелі, відвідування інших зон клубу та правилами протипожежної безпеки ознайомлений, та згодний особистим підписом та надає оригінал чи завірену копію паспорту, ID чи водійські права та вносить оплату за проживання в готелі
34. Готель залишає за собою право відмовити і наданні послуг гостям, які не надали посвідчення особистості чи відмовили оплачувати своє проживання.
35. Продовжити проживання можна при наявності номеру в готелі мінімум на половину доби згідно вартості номера згідно тарифам готелю
36. Гості, які залишаються в номері після 23:00, повинні завчасно зареєструватись в службі прийому і розміщення гостей та оплатити проживання згідно з затвердженими тарифами
37. При замовленні додаткових послуг Готель залишає право за собою стягувати повну передплату за всі необхідні послуги
38. Якщо гість залишає готель, залишає ключ та браслет від номеру в адміністратора на Front Desk. У випадку втрати ключа, браслету адміністратор служби прийому та розміщення видає Гостю новий ключ та браслет за додаткову вартість згідно діючого прейскуранта
39. В день від'їзду ключ від номера, браслет, картки на рушники повертаються адміністратору. Після перевірки номера покоївкою виконується оплата додаткових послуг клубу
40. З питань додаткової інформації про послуги клубу та готелю:
1001, 1002, 044 58 58 777
41. У випадку порушення правил проживання, встановлених в готелі, адміністрація має право відмовити Гостю в подальшому проживанні.