

## ЛАСКАВО ПРОСИМО!

Шановні гості!

Ми раді вітати у TSUNAMI SPA HOTEL!

Ми щасливі бачити Вас як нашого гостя, і пропонуємо Вам відчутти гостинність у його кращому прояві.

Наш кваліфікований персонал готовий створити всі умови, щоб відповідати Вашим очікуванням. Ми з радістю замовимо для Вас столик у ресторані, доставимо квіти, викличемо таксі, упорядкуємо улюблені речі та багато іншого.

Знаходитесь у діловій поїздці, відпочиваєте або подорожуєте - Ви завжди можете по-справжньому розслабитися, відпочити та насолодитися широким спектром послуг нашого готелю.

З радістю пропонуємо Вам відвідати унікальний оздоровчий центр TSUNAMI SPA з чудовим банним комплексом, басейнами та безліччю різноманітних послуг від масажу та фітнесу до косметологічних процедур.

Сподіваємося, що Ви залишитеся задоволені нашим сервісом та послугами, хочемо, щоб знали, що ми дуже цінуємо можливість запропонувати свої послуги та завжди будемо щасливі прийняти Вас у нашому готелі!

Дякуємо за увагу та Ваш вибір.

Бажаємо приємного перебування з нами!

*З найкращими побажаннями,  
Керуюча TSUNAMI SPA HOTEL  
Онопрієнко Олена Леонідівна*



## ЗМІСТ / CONTENT

### TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

Графік роботи.....	5
Телефонний довідник .....	7
Основні послуги.....	8
Додаткові послуги .....	9
Права та обов'язки гостей, які мешкають у готелі .....	10
Правила надання послуг у готелі TSUNAMI HOTEL SPA.....	11
Інструкція пожежної безпеки .....	20
Лист збитку.....	21

### TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

Schedule of work.....	25
Telephone directory .....	27
Basic services.....	28
Additional services .....	29
Rights and duties of guests residing in the hotel .....	30
Rules of service supply in the TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS .....	31
Fire safety instructions .....	39
Damage sheet.....	40

## ГРАФІК РОБОТИ

### TSUNAMI HOTEL РЕСТОРАН

7:00 - 00:00

### ROOM SERVICE

00:00 - 7:00

### BREAKFAST

7:30 - 11:00 будні дні  
7:00-10:00 вихідні

### TSUNAMI SPA

Усі дні спільні, крім СР-чоловічий день  
8:00 - 22:00

### TSUNAMI FITNESS

Понеділок п'ятниця  
7:00 - 22:00  
Понеділок п'ятниця  
8:00 - 22:00

## ТЕЛЕФОННЫЙ ДОВІДНИК

### TSUNAMI HOTEL

Рецепція .....	2270
Ресторан .....	2456

### TSUNAMI SPA

AURUM .....	2253
Банний комплекс (запис на процедури) .....	2110 / 2124
ВОСТОК .....	2133

### TSUNAMI FITNESS

Рецепція .....	2141 / 2144
----------------	-------------

Щоб зателефонувати у необхідний номер, натисніть цифру 2 разом з номером кімнати, наприклад 2410.

## ОСНОВНІ ПОСЛУГИ

У вартість номера входять безкоштовні послуги:

- Сніданок “шведська лінія”
- Відвідування TSUNAMI SPA
- Відвідування TSUNAMI FITNESS
- Окремий комплект махрових виробів для відвідування SPA комплексу (халат, рушник, антиковзні тапочки)
- Міні парфумерія
- Щоденне прибирання номера
- Щоденна зміна постільної білизни
- Додаткове, вечірнє прибирання номера (за запитом)
- Ліжечко для немовляти (за запитом)
- Вода, чай, кава, цукор на підносі гостинності
- Апарат для чищення взуття на рецепції
- Надання в номер прасувальної дошки та праски
- Цілодобовий паркінг
- Виклик таксі
- «Дзвінок-будильник» (за запитом)
- Піднос багажу
- Інформаційні матеріали
- Міні-сейф у номері
- Міні-бібліотека (3 поверх)
- Зона для куріння (4, 5 поверх)
- Послуги швейцара-конс’єржа
- Shuttle Service (послуги трансферу залізничний вокзал, аеропорт, Bartolomeo)
- Відвідування White Beach (пляж) та басейну в Bartolomeo (послуга доступна тільки в літній сезон з 15.05 до 15.09)
- Користування медичною аптечкою
- Виклик невідкладної швидкої допомоги
- Безкоштовний Wi-Fi

## ДОДАТКОВІ ПЛАТНІ ПОСЛУГИ

Вам також доступні такі додаткові послуги:

- Ранній заїзд (з 5:00)
- Пізній виїзд (до 20:00)
- Міні-бар
- Цілодобовий ROOM SERVICE
- Послуги персонального тренера
- Послуги персонального лікаря
- Послуги TSUNAMI SPA (за прайсом)
- Послуги манікюрного кабінету (за прайсом)
- Послуги перукаря (за прайсом)
- Послуги косметології (за прайсом)
- Послуги TSUNAMI FITNESS (за прайсом)
- Спортивний інвентар (за прайсом)
- Купальні речі (за прайсом)
- Послуги дитячого клубу
- Дрібний ремонт одягу
- Послуги пральні, прасування одягу:

<i>Найменування послуги</i>	<i>Вартість за 1 од, грн.</i>
Дрібний ремонт одягу	20
<b><i>Прання одягу</i></b>	
Штани, спідниця	40
Кофта трикотажна, шорти, сорочка, блуза	35
Сукня жіноча	50
Спідня білизна м/ж, футболка	15
Комплект жіночої білизни (верх, низ)	30
Шкарпетки	10
<b><i>Прасування одягу</i></b>	
Штани чоловічі	35
Спідниця	30
Сорочка	25
Блуза	25
Сукня жіноча	40
Піджак	40
Футболка, шорти	20

## ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ГОСТЕЙ, ПРОЖИВАЮЧИХ В ГОТЕЛІ

### ГОСТІ, ЩО ПРОЖИВАЮТЬ У ГОТЕЛІ, ЗОБОВ'ЯЗАНІ:

- Дотримуватись встановлених адміністрацією готелю Правил проживання.
- Дотримуватись правил пожежної безпеки.
- При виході з номера закрити вікна, водопровідні крани, вимкнути світло та електроприлади.
- У разі втрати або шкоди майна готелю відшкодувати збитки відповідно із чинним законодавством України.
- Після заїзду в готель здійснити повний розрахунок за проживання та після вибуття сплатити надані додаткові послуги.

### ГОСТЯМ, ЩО ПРОЖИВАЮТЬ У ГОТЕЛІ, ЗАБОРОНЕНО:

- Заносити та зберігати в номері речовини, матеріали та предмети, які є небезпечними для життя, здоров'я людей та майна.
- Тримати у номері тварин та птахів.
- Користуватися електронагрівальними приладами, що не входять до комплектації номера.
- Залишати у номерах сторонніх осіб на період своєї відсутності без попередження адміністрації готелю.
- Передавати іншим особам свій електронний браслет.
- Курити (IQOS, WAPE, сигарети) у номерах та гостьових зонах готелю, крім спеціально відведених місць. Паління шкодить Вашому здоров'ю.
- Куріння в номерах та місцях, не призначених для куріння, оподатковуються штрафом 1000 грн.

Якщо гості хочуть запросити до себе у номер гостей, які не проживають в готелі, вони повинні зареєструвати їх у службі прийому та розміщення готелю в журналі встановленої форми.

Гість при виявленні недоліків наданої послуги, невідповідності послуги присвоєної категорії готелю має право вимагати:

- Усунення недоліків безкоштовно та у визначений термін.
- Готель повинен вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги з моменту пред'явлення гостем відповідної вимоги.

## ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

Дані правила регламентують основні вимоги щодо користування готелем TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS, який здійснює діяльність на території України у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг) гостям (споживачам), і регулюють відносини між гостями (споживачами) – фізичними особами, які проживають у готелі або мають намір скористатися готельними послугами), юридичними особами (іншими суб'єктами підприємницької діяльності) замовниками готельних послуг та готелем, виконавцем цих послуг.

### ПОЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

**Гість** - фізична особа, яка купує, замовляє, використовує або прагне придбати, або замовити готельні послуги;

**Група** - сукупність персон, що складається з 10 або більше гостей;

**Замовник** - фізична або юридична особа, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг на користь гостя від імені гостя або від свого імені та здійснює оплату згідно з цим договором (дає гарантії, що стосується оплати згідно з цим договором);

**Готельна послуга** - дії (операції) готелю з розміщенням гостя 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, які надаються гостю при розміщенні та проживанні в готелі.

**Основні послуги** – обсяг послуг готелю (проживання, харчування і т.д.), які входять у ціну номера (місця) та надаються гостю згідно відповідному договору;

**Додаткові послуги** - обсяг послуг, які не належать до основних послуг готелю та які замовляються та оплачуються гостем додатково;

**Місце** - частина площі номера з ліжком та постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії номера, призначена та придатна для проживання одного гостя;

**Номер** - окремо мебльоване приміщення, яке складається з однієї чи декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання гостя/гостей;

**Бронювання** - процес замовлення гостем або замовником готелі основних та/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним гостем чи групою гостей;

**Підтвердження заброньованих послуг** - письмова згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого перерахунку основних та додаткових послуг згідно із заявкою на бронювання;

**Відмова у бронюванні послуг** - відмова готелю у бронюванні основних та додаткових послуг готелю;



## ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

**Анулювання** - відмова гостя чи замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. У разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф з гостя чи замовника згідно з умовами, викладеними у даних Правилах;

**Своєчасне анулювання** - відмова гостя чи замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж до 12:00 дня, що передує даті запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни;

**Пізнє анулювання** - анулювання гостем або замовником у строк пізніше, ніж до 12:00 дня перед датою запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни;

**Неприбуття** - фактичне неприбуття гостя до готелю в день заїзду або анулювання заброньованих послуг менш ніж до 15:00 дня, що передує зазначеній даті поселення;

**Дата заїзду** - дата прибуття гостя до готелю;

**Дата виїзду** - дата виїзду гостя з готелю;

**Ранній заїзд** - заїзд гостя до готелю до розрахункової години, з 05:00 ранку;

**Пізній виїзд** - виїзд гостя з готелю після розрахункової години на день виїзду, до 20:00;

**Розрахункова година** - година - час, який встановлено в готелі і при настанні якого гість має звільнити номер у день виїзду, до 12:00.

У випадку, якщо гість не залишив номер до 12:00 і не попередив про затримку – адміністрація готелю залишає за собою право самостійно, з відеофіксацією і в присутності ще двох співробітників зібрати речі, розкрити сейф master-ключем та звільнити номер.

### 1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1.Готель TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS призначений для тимчасового проживання та обслуговування громадян строком до 45 діб, незалежно від місця їх постійного проживання та реєстрації. Проживання понад зазначений термін здійснюється лише за згодою адміністрації.

1.2. Режим работы отеля TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS - круглосуточно.

### 2.ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ

2.1. Номер у готелі TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS надається гостю/гостям при пред'явленні паспорта (ID картка з випискою для громадян України). Припис на проживання особи, яка проживає 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 двосторонніми угодами України.

2.2. При розміщенні дітей віком з 0 років плата за проживання стягується у повному обсязі.

## ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

2.3. При розміщенні дітей віком з 0 років, з батьками в одному номері без надання додаткового місця - плата за розміщення стягується в установленому розмірі на дату заїзду.

2.4. При розміщенні другої особи в одномісному номері стягується плата згідно з встановленим тарифом.

2.5. Вартість додаткового місця включає сніданок і весь стандартний комплекс додаткових послуг.

2.6. Забороняється стягнення паспортів під заставу у громадян, які поселяються у готелі.

### 3. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ В ГОТЕЛІ «SPA HOTEL» І ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАННЯ

3.1. Готель має право укласти договір із гостем/замовником на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом ухвалення заявки на бронювання за допомогою телефонної, електронної пошти, яка дозволяє достовірно встановити належність заявки гостю чи замовнику.

3.2. Договір вважається укладеним лише у разі письмового акцепту готелю направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами угоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

3.3. Бронювання здійснюється на основі надання гостем або замовником письмової заявки.

У заявку обов'язково вноситься така інформація:

- Ім'я та прізвище гостя (гостей);
- Дата заїзду та виїзду;
- Категорія та кількість номерів (місць);
- Присутність дітей та їх вік;
- Країна, громадянином якої є гість (гості);
- Контактний телефон, контактна особа;
- Гарантія та вид оплати;
- Особливі умови розміщення;
- Будь-яка інша корисна інформація.

Зміни та доповнення до заявки на бронювання приймаються тільки письмово.

3.4. Присвоєння тарифу при бронюванні здійснюється адміністрацією готелю згідно з правилами продажу готелю та укладеними угодами. Зміна дати заїзду та виїзду групи гостей здійснюється не пізніше ніж за 15 днів до дня заїзду.

У разі збільшення кількості номерів, що замовляються, не замовленого заздалегідь продовження терміну перебування, зміни дати заїзду групи гостей або збільшення кількості номерів, що замовляються, готель приймає рішення згідно з вільним номерним фондом та залишає за собою право відмови у бронюванні чи продовженні проживання.

## ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ

Якщо група гостей виїжджає з готелю раніше обумовленого терміну, до гостя або замовника застосовуються штрафні санкції у розмірі 100% від загальної вартості невикористаних заброньованих номерів за 1 розрахункову добу.

3.4.1. Туристичний збір не включений у вартість основного тарифу готелю та сплачується гостями додатково по заїзду, згідно з встановленими правилами і тарифом у м. Дніпро. Діти до 18 років туристичний збір не оплачують при пред'явленні свідоцтва про народження.

3.5. Для підтвердження бронювання гість або замовник надає готелю гарантію оплати готельних послуг:

Гарантія оплати за безготівковим розрахунком здійснюється на основі гарантійного листа від Юридичної особи або суб'єкта підприємницької діяльності - фізичної особи із зазначеною юридичною та фактичною адресою, поточним рахунком, підписами уповноважених осіб (головного бухгалтера або фінансового директора та керівника підприємства) та відбитком печатки.

Гарантія оплати кредитною карткою здійснюється при наданні гостем або замовником всієї необхідної інформації про діючу кредитну картку, з якої можливо провести списання коштів гостя або замовника з рахунку у разі його, не заїзду.

Не заїзд гостя є причиною для застосування до гостя або замовника штрафних санкцій у розмірі 100% від загальної вартості заброньованих номерів за 1 розрахункову добу.

3.6. Умови відміни бронювання:

3.6.1. Скасування індивідуального та корпоративного бронювання

Гість/замовник може скасувати бронювання номера своєю письмовою заявою до 12:00, що передує даті заїзду без застосування до нього штрафних санкцій. Якщо заява на відмову від бронювання була зроблена пізніше або гість не заїхав, то адміністрація готелю має право застосувати до гостя/замовника штрафні санкції за простій номеру у розмірі 100% від загальної вартості заброньованих номерів за одну розрахункову добу.

Готель має право скасувати бронювання на поточну дату після 15.00 у разі відсутності додаткової інформації від гостя/замовника або гарантії оплати;

3.6.2. Скасування групового бронювання

Замовник має право скасувати (анулювати) бронювання групи або зменшити чисельність номерів у відповідній групі без застосування штрафних санкцій не пізніше 15 днів до дати заїзду цієї групи до готелю.

Ануляцією вважається повна або часткова відмова від послуг, перелічених у підтвердженій заявці. Якщо повідомлення про ануляцію заявки було зроблено пізніше за одну добу до дня заїзду, або у разі не заїзду, стягується 100% ціни замовленого номера за 1 добу.

## ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ

### 3.7. Політика розміщення

Час виїзду гостей та розрахунковий час – 12:00 поточної доби за місцевим часом. Час реєстрації та поселення в готелі починається з 14:00 поточної доби за місцевим часом.

За ранній заїзд у період з 05:00-12:00 оплата стягується у розмірі 50% ціни номера/місця за 1 розрахункову добу, при заїзді в період з 00:00 до 05:00-100% ціни номера/місця за 1 розрахункову добу згідно з опублікованим тарифом, який діє на момент надання послуги. Ранній заїзд/пізній виїзд є додатковою послугою та не продається без проживання.

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

Виїзд після 12:00 є додатковою послугою та надається за згодою адміністратора служби приймання та розміщення залежно від стану ресурсів номерного фонду.

При пізньому виїзді після розрахункового часу в період з 12:00 до 21:00 оплата складає 50% ціни номера/місця за 1 розрахункову добу, після 21:00 - 100% ціни номера/місця за 1 розрахункову добу згідно з опублікованим тарифом, який діє на момент надання послуги.

### 3.8. У разі непередбачених (форс-мажорних) причин.

#### 3.8.1. При індивідуальному та корпоративному бронюванні:

У разі відсутності замовлених та підтверджених номерів адміністрація готелю зобов'язана розмістити гостей в іншому готелі м. Дніпро, відшкодувати витрати, пов'язані з транспортним перевезенням до іншого готелю;

#### 3.8.2. При груповому бронюванні:

Готель залишає за собою право проінформувати за 24 години представника групи/замовника про зміну категорії номерів групи з обов'язковим обговоренням змін тарифу;

у разі відсутності замовлених та підтверджених номерів адміністрація готелю зобов'язана розмістити гостей в іншому готелі м. Дніпро, відшкодувати витрати, пов'язані з транспортним перевезенням до іншого готелю.

## 4. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ АДМІНІСТРАЦІЇ ГОТЕЛЯ

4.1. Рівень обслуговування гостей має відповідати вимогам категорії, яка присвоєна готелю TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS.

4.2. Адміністрація готелю при оформленні проживання в готелі зобов'язується інформувати гостей про надання основних та додаткових послуг, форму та порядок оплати.

4.3. Інформація про правила надання послуг доводиться до відома гостей у доступній та наочній формі. Розміщується у приміщенні, яке призначене для розміщення гостя, у зручному для огляду місці.

## ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

Вона повинна включати наступне:

- Дані про готель, як юридичну особу, її юридичну адресу та номер телефону;
- Свідоцтво про надання готелю відповідної категорії;
- Копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;
- Копію ліцензії, якщо цей вид діяльності підлягає ліцензуванню;
- Вказівка нормативних документів, вимогам яких мають відповідати готельні послуги;
- Дані про категорії та ціни номерів;
- Список та вартість додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
- Відомості про форму та порядок оплати послуг;
- Відомості про режим робіт, розташованих у готелі підприємств харчування, побутового та іншого виду обслуговування. Відомості про державні органи, які здійснюють захист прав споживача.
- «Правила користування готелем та аналогічними способами розміщення та надання готельних послуг», підтверджені указом державної туристичної адміністрації України.

5.4. Готель надає такі послуги, що входять у вартість номера:

- Прибирання номера покоївкою;
- Щоденна зміна білизни;
- Виклик невідкладної медичної допомоги;
- Сніданок «шведська лінія»;
- Апарат для чищення взуття;
- Надання в номер прасувальної дошки, праски;
- Цілодобовий паркінг, що охороняється;
- Виклик таксі;
- Wi-Fi;
- Доставку в номер кореспонденції при отриманні готелем;
- Користування медичною аптечкою;
- Пробудження гостя у встановлений час;
- Піднесення багажу;
- Користування міні-сейфом у холі готелю;
- Інформаційні матеріали;
- Міні-сейф у номері;
- Послуги швейцара-конс'єржа;
- Відвідування TSUNAMI SPA;
- Відвідування TSUNAMI FITNESS.

## ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

Готель забезпечує гостям надання таких платних додаткових послуг:

- Міні-бар;
- Ранній заїзд / Пізній виїзд;
- Продаж предметів гігієни (гель для гоління, презервативи, предмети жіночої гігієни);
- Послуги пральні (прання білизни, прасування білизни, дрібний ремонт одягу);
- Послуги зв'язку (міжміські та міжнародні переговори);
- Послуги SPA з прайсу;

Послуги FITNESS із прайсу.

5.5. Готель повинен забезпечити наявність у кожному номері наведених Правил проживання в готелі, правил пожежної безпеки та інструкцій про дії в екстремальних ситуаціях. Повинен мати список додаткових послуг готелю та прейскурант цін на них, відомості про роботу підприємств (закладів) громадського харчування, побутового обслуговування та інших закладів, що розміщуються у готелі; внутрішній телефонний довідник.

Вказана інформація має бути доведена до відома гостей українською та англійською мовами.

5.6. Адміністрація готелю має право надавати гостям додаткові платні послуги.

5.7. Заміна постільної білизни, рушників та туалетного приладдя проводиться щодня.

5.8. Адміністрація готелю не несе відповідальності за речі гостя у разі перебування у номері сторонньої особи. У разі втрати або пошкодження речі, гість зобов'язаний негайно повідомити про це готель.

5.9. З метою забезпечення встановлених правил проживання та безпеки гостей, працівники готелю, у разі потреби, мають право перевірити у них наявність електронних браслетів.

5.10. Адміністрація готелю не несе відповідальності за речі гостя у разі перебування у номері сторонньої особи. У разі втрати або пошкодження речі, гість зобов'язаний негайно повідомити про це готель.

Якщо до закінчення терміну проживання гість ще не висунув свої претензії до готелю, вважається, що його речі не були втрачені або пошкоджені. Готель не несе відповідальності за втрачені, залишені без нагляду, у місцях загального користування речі гостей.

5.11. У разі виявлення забутих речей, готель зобов'язаний негайно сповістити власника речей (за умови, що власник відомий). Речі, забуті гостями у номерах, оформляються за описом адміністрацією готелю у спеціальному журналі та зберігаються в камері зберігання забутих речей. Забуті речі зберігаються в готелі протягом місяця, після чого утилізуються.

## ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ В ГОТЕЛІ TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

Забуті гостями продукти харчування підлягають ліквідації згідно з встановленим готелем порядком.

5.12. У готелі є книга відгуків та пропозицій, які видаються гостям на їхнє прохання у місцях обслуговування.

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

5.14. У разі заподіяння гостями матеріальних збитків, пов'язаних із втратою та пошкодженням майна готелю, їх відшкодування проводиться гостями шляхом оплати суми витрат на основі оформлення адміністрацією акта згідно з чинним законодавством.

5.15 Якщо гість неодноразово порушує правила проживання в готелі, що робить матеріальні збитки, а також створює незручності для інших споживачів, готель має право відмовити в поселенні або здійснити виселення.

### 6. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ПРАВИЛ

6.1. Контроль за дотриманням адміністрацією готелю цих правил виконують місцеві державні адміністрації та органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади у межах їхньої компетенції.

6.2. Контроль за дотриманням гостями та персоналом цих правил здійснюється адміністрацією готелю TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS.

## ПРАВИЛА ПОЖЕЖНОЇ БЕЗПЕКИ

Якщо Ви відвідуєте готель вперше, постарайтеся добре запам'ятати розташування входів, запасних виходів, сходів. У кожному номері біля входу розташований план евакуації людей під час пожежі. Ознайомтеся із ним.

- Забороняється приносити та зберігати в номері пожежонебезпечні речовини та матеріали.
- Забороняється курити у номері, лежачи в ліжку, залишати недопалки непогашених сигар, цигарок. Це небезпечно.
- Забороняється користуватися в номері електронагрівальними приладами (прасками, кип'ятильниками, електричними чайниками, мікрохвильовими печами та іншими електроприладами, що не входять до комплектації номеру).
- Забороняється накривати тканиною, папером увімкнені світильники, торшери, настільні лампи.

### ***У разі виявлення пожежі:***

У разі виявлення пожежі у Вашому номері, якщо ліквідувати вогнище горіння своїми силами неможливо:

- Вийдіть із номера та закрийте двері, не закриваючи їх на замок.
- Обов'язково повідомте про пожежу чергової покоївки, адміністратора або іншого представника готелю за номером 2270.
- Залиште небезпечну зону та дійте за вказівкою адміністрації готелю.

З повагою,  
Адміністрація готелю TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS



## ПРАЙС НА ВІДШКОДУВАННЯ ЗБИТКІВ НОМЕРНОГО ФОНДУ

Назва	Вартість, грн	Назва	Вартість, грн
Аksesуари у сан вузлі	700	Підковдра	1300
Банний рушник	380	Подушка	500
Блюдце	70	Ковдра	2800
Келих для вина	95	Рушник для біде	120
Келих для коньяку	70	Рушник для рук	190
Келих для шампанського	95	Рушник для ніг	190
Бра над дзеркалом у с/вузлі	3000	Порт'єри	4000
Полотно на дверях	8000	Килимок біля ліжка	800
Дверцята душової кабінки	3000	Простирadlo	900
Декор (картини у вітальні)	3000	Пульт	800
Диван	Залежить від шкоди	Раковина	8000
Єрш	600	Серветка	90
Дзеркало	3500	Світильник біля ліжка	4000
Килимок	800	Склянка для води	50
Ковролін	Залежить від шкоди	Склянка туалетна	50
Комод із баром	Залежить від шкоди	Склопакет	15000
Крісло	Залежить від шкоди	Стілець	Залежить від шкоди
Ліжко	Залежить від шкоди	Телевизор	15000
Кришка для унітазу	2000	Телефонний апарат	2000
Матрац	10000	Тумба біля ліжка	5000
Наволочка	200	Унітаз	10000
Наматрацник	800	Фрігобар	Залежить від шкоди
Настільна лампа	4000	Халат дитячий	850
Шпалери (1 рулон + робота)	2000	Халат махровий	1500
Ковдра	2500	Чайник	800
Письмовий стіл	Залежить від шкоди	Чашка	90
Плічка	200	Шафа	Залежить від шкоди
Піднос гостинності	950	Штопор	70

WELCOME!

Distinguished guests!  
We are glad to welcome you in TSUNAMI SPA HOTEL!

We are happy to see you as our guest, and we suggest you to feel the hospitality at its best.

Our qualified staff is ready to create all conditions that meet your expectations. We will happily book table for you in the restaurant, deliver flowers, call a taxi, do up your favorite things and many other things.

Whether you are on a business trip, or are resting or traveling - you can always really relax, recreate and enjoy the wide range of services of our hotel.  
We are happy to invite you to visit our unique wellness center TSUNAMI SPA with an excellent bathing complex, swimming pools and a variety of services from massage and fitness to cosmetic procedures.

We hope that you will be satisfied with our functionality and services. We want you to know that we really appreciate the opportunity to offer our services and will always be happy to welcome you to our hotel!

Thank you for your attention and choice.  
We wish you a pleasant stay with us!

*Best regards,  
TSUNAMI SPA HOTEL Director  
Onoprienko Alena Leonidovna*





## SCHEDULE OF WORK

### TSUNAMI HOTEL RESTAURANT

7:00 A.M. - 11:59 P.M. / midnight  
Room Service: 11:59 P.M. / midnight – 7 A.M.

### TSUNAMI SPA

Everyday is common day except Wednesday – men's day  
8:00 A.M. - 10:00 P.M.

### TSUNAMI FITNESS

Monday-Friday  
7:00 A.M. - 10:00 P.M.

Saturday-Sunday  
8:00 A.M. - 10:00 P.M.

## PHONE DIRECTORY

TSUNAMI SPA HOTEL	
Reception desk .....	2270
Restaurant .....	2456
TSUNAMI SPA	
AURUM .....	2253
Bathing complex (booking SPA-treatments) .....	2110 / 2124
VOSTOK .....	2133
TSUNAMI FITNESS	
Reception desk .....	2141 / 2144

To call the desired number, press number 2 together with the room number.  
For example 2410.

## BASIC SERVICES

The cost of your room includes the following free services:

- Breakfast buffet
- Visiting TSUNAMI SPA
- Visiting TSUNAMI FITNESS
- Free Wi-Fi
- Daily housekeeping
- Daily change of bed linen
- Use of a medical first aid kit
- Emergency call
- Doctor's consultation on general health condition
- Shoeshine
- In-room ironing board and iron
- 24-hour guarded parking
- Calling a taxi
- "Wake-up call" (upon prior request)
- Luggage service
- Oxygen saturation in Duplex and Apartment rooms
- Information materials
- Mini-safe in room
- Doorman services
- Separate set of terry products for Tsunami SPA (bathrobe, towel, slippers)
- Mini toiletries
- Extra evening housekipeeng (upon request)
- Crib / cot / baby bed (upon request)
- Water, tea, coffe, sugar are on the hospitality tray
- Mini library (3 th floor)
- Smoking Area (5 th floor)
- Shuttle service (railway and bus stations, airport, Bartolomeo)

## ADDITIONAL PAID SERVICES

The following additional services are also available to you:

- Early check-in (from 5:00 a.m.)
- Late check-out (till 8:00 p.m.)
- Mini-bar
- Personal trainer services
- Personal physician services
- 24-hours Room Service
- TSUNAMI SPA services (according to price list)
- Cosmetology services (according to price list)
- Hairdresser services (according to price list)
- TSUNAMI FITNESS services (according to price list)
- Sports equipment (according to price list)
- Swimming gear (according to price list)
- Children's club services
- Minor clothes repair
- Manicure and pedicure services (according to price list)
- Laundry services, clothes ironing:

<i>Name of service</i>	<i>Cost, UAH.</i>
Minor clothes repair	20
<b><i>Garment washing</i></b>	
Men's trousers, skirt	40
Sweatshirt, shorts, shirt, blouse	35
Women's dress	50
Underwear, T-shirt	15
Women's underwear set	30
Socks	10
<b><i>Ironing service</i></b>	
Men's trousers	35
Skirt	30
Shirt	25
Blouse	25
Women's dress	40
Jacket	40
T-shirt, shorts	20

## RIGHTS AND DUTIES OF GUESTS RESIDING IN THE HOTEL

### PERSONS RESIDING IN THE HOTEL MUST:

- Observe the rules of the accommodation established by the hotel administration.
- Observe the rules of fire safety.
- When leaving the room, close the windows, water taps, turn off the lights and electrical appliances.
- In case of loss or damage the property of the hotel, reimburse the losses in accordance with the current legislation of Ukraine.
- When leaving the hotel to conduct a full payment for accommodation and the provision of additional services.

### PERSONS RESIDING IN THE HOTEL IS PROHIBITED:

- Bring and store in the room substances, materials and items that are hazardous to life, people's health and property safety.
- Keep animals and birds in the room.
- Use electric heaters that are not part of the room.
- Leave unauthorized persons in the rooms for the period of absence without warning to the hotel administration.
- Give your key to another person / other people.
- Smoke in the rooms and guest areas of the hotel (cigarettes, IQOS, Wape).

If guests want to invite guests who do not live in the hotel to their room, they must register them in the reception desk of the hotel in the established form.

The guest, if there are any shortcomings in the provided service, inconsistency of the assigned hotel category, has the right to choose at his option:

- Elimination of shortcomings free of charge and at a certain time.
- The hotel must take measures to eliminate the shortcomings of the service provided from the moment the guest presents the relevant requirement.

## RULES OF SERVICE SUPPLY IN TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

These rules regulate the basic requirements for accommodation in TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS, which operates on the territory of Ukraine in the provision of accommodation services (hotel services) for guests (consumers), and regulate the relationship between guests (consumers) - individuals residing in the hotel or intend to use hotel services), legal entities (other business entities), hotel services customers and the hotel executor of these services.

### MEANING OF THE TERMS

**Guest** – an individual who purchases, orders, uses or intends to purchase or order hotel services;

**Group** – a collection of people, which consists of 10 or more guests;

**Customer** – a natural or legal person who concludes the corresponding agreement for the provision of hotel services in favor of the guest on behalf of the guest or on his behalf and makes payment under this agreement (gives guarantees as to the payment under this agreement);

**Hotel service** – an action (operation) of the hotel with the placement of the guest by providing a room (place) for the temporary stay at the hotel, as well as other activities related to the accommodation and the temporary residence. The hotel service consists of the basic and additional services provided to the guest while accommodating and staying in the hotel.

**Basic services** – the scope of hotel services (accommodation, meals, etc.) that are included in the price of the room (place) and are provided to the guest in accordance with the relevant agreement;

**Additional services** – scope of hotel services, which do not belong to the basic services of the hotel and which are booked and paid by the guest in addition;

**Place** – a part of the room area with bed and bed linen, towels and other equipment according to room category, designed and suitable for one guest;

**Room** – a separately furnished premise, which consists of one or several rooms equipped for temporary accommodation of guest / guests;

**Booking** - the process of ordering by the guest or customer of the hotel of basic and / or additional services to an extent, in order to use the services within a specified time by a particular guest or group of guests;

**Confirmation of booked services** – the written consent of the hotel regarding the performance of the ordered basic and additional services due to the list in accordance with the booking application;

**Refusal of booked services** – the hotel refusal to book basic and additional hotel services;

**Annulment** – the refusal of the guest or the customer from the booked services. The annulment is divided into three types: timely annulment, later annulment, non-arrival. In case of late annulment or non-arrival, the hotel will charge a fine from the guest or the



## RULES OF SERVICE SUPPLY IN THE TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

customer in accordance with the conditions set forth in these Rules;

**Timely annulment** – the refusal of the guest or the customer from using the booked services not later than before 11:59 a.m. (midday) of the day preceding the date of the scheduled arrival or in the terms stipulated by the agreement with the customer;

**Later annulment** - the annulment by the guest or the customer at a later date than before 11:59 a.m. (noon) of the day preceding the date of the scheduled arrival or in the terms stipulated by the agreement with the customer;

**Non-arrival** – the actual non-arrival of the guest in the hotel on the day of arrival or annulment of the booked services later than before 3:00 p.m. of the day preceding the date of the scheduled arrival;

**Arrival date** – the date of arrival of the guest in the hotel;

**Departure date** - the date of departure of the guest from the hotel;

**Early check-in**-arrival of the guest in the hotel before the check-out time, from 5:00 a.m.;

**Late check-out** – departure of the guest from the hotel after the check-out time on the day of departure, until 8:00 p.m.;

**Checkout time** – the time set in the hotel and before which, the guest must vacate the room on the day of departure, until 11:59 a.m.

If the guest did not leave the room until 11:59 a.m and did not inform about the delay, the hotel management has the right to pack stuff (in the presence of two or more employees) than open the safe using the master-key and vacate the room.

### 1. GENERAL PROVISIONS

1.1. Hotel TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS intended for temporary residence and service of citizens for a term up to 45 days, regardless of their place of permanent residence and registration. Accommodation beyond the specified period is only possible with the consent of the administration of the hotel.

1.2. Working hours of TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS - twenty-four-hour.

### 2. ORDER OF ACCOMMODATION IN THE HOTEL

2.1. Room in the TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS hotel provided to the guest / guests at the presentation of a passport (ID-card with the extract from the register for the citizen of Ukraine). A residence permit for a person who resides in Ukraine but is not the citizen of Ukraine, a foreigner's national passport or a document that replaces it, and a visa for stay in Ukraine, unless otherwise provided by valid bilateral agreements of Ukraine.

2.2. When placing children from 0 years old, the accommodation fee is charged in full volume.

2.3. When placing children from 0 years old with their parents in the same room without the provision of an additional place - the accommodation fee is charged according to established tariff on the date of arrival.

2.4. When placing the second person in a single room, the accommodation fee is charged according to the established tariff.

2.5. The cost of additional bed includes breakfast and the entire standard package of

## RULES OF SERVICE SUPPLY IN THE TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

additional services.

2.6. It is forbidden to seize passports on bail to citizens who resides in the hotel.

### 3. ORDER OF ROOMS BOOKING IN THE HOTEL «SPA HOTEL» AND PAYMENT FOR ACCOMMODATION

3.1. The hotel has the right to conclude agreement with the guest / customer on the booking of the rooms (places) by signing it by both parties, as well as by making booking request by post, telephone, electronic mail or other types of communication, including a facsimile that allows you to reliably determine whether the application belongs to the guest or the customer.

3.2. The contract is considered concluded only in the case of a written acceptance of the hotel booking request sent to it and the parties reaching the agreement in a conditional form with respect to all material conditions.

3.3. Booking is made on the basis of the guest or customer written application.

The following information must be entered in the application:

- Name and surname of the guest (guests);
- Dates of arrival and departure;
- Type and number of rooms (places);
- Presence of children;
- Country, the citizen of which is the guest (guests);
- Contact telephone, contact person;
- Warranty and type of payment;
- Special conditions of accommodation;
- Any other useful information.

Changes and additions to the booking request are accepted only in writing form.

3.4. Assigning a tariff for the booking makes the administration in accordance with the hotel's sales rules and agreements. Change of the date of arrival and departure of a group of guests is carried out not later than 15 days prior to the day of arrival.

In case of an increase in the number of booked rooms that have not been ordered in advance, extension of the stay, changes in the arrival date of the group of guests or an increase in the number of booked rooms, the hotel will make a decision in accordance with the currently available free room fund and reserves the right to refuse to book or extend accommodation.

If the group of guests leaves the hotel earlier than the stipulated time limit, the penalty sanctions in the amount of 100% of the total cost of unused reserved numbers for 1 settlement day are applied to the guest or the customer.

3.5. Guest or customer to confirm the booking provides the hotel with a guarantee of payment for hotel services:

Guarantee of payment by bank transfer is carried out on the basis of a letter of guarantee from a legal entity or business entity - an individual with the specified legal and actual address, current account, signatures of authorized persons (Chief Accountant or Financial

## RULES OF SERVICE SUPPLY IN THE TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

Director and Head of the enterprise) and an impression of a seal.

Guarantee of payment by credit card is carried out in the event that the guest or the customer provides all necessary information on the valid credit card from which it is possible to debit the guest or the customer from the account in the event of his non-arrival.

Non-arrival of the guest is the reason for applying to the guest or the customer penalties in the amount of 100% of the total cost of the booked rooms for 1 settlement day.

3.6. Cancellation terms:

3.6.1. Cancellation of individual and corporate booking

The guest / customer can cancel the booking with his written application before 11:59 a.m. / midday of the day, which precedes the date of arrival without applying penalties to him.

The hotel administration has the right to apply to the guest / customer penalties for a simple room in the amount of 100% of the total cost of the booked rooms for one settlement day, if the application for cancellation of the booking was made later or the guest did not arrive.

The hotel has the right to cancel the booking for the current date after 3:00 p.m. in case there is no additional information from the guest / customer or payment guarantee;

3.6.2. Group booking cancellation

The customer has the right to cancel (annul) the booking of the group or reduce the number of rooms in the corresponding group without the application of penalties no later than 15 days before the date of arrival of this group to the hotel. In case of annulment of the confirmed application:

An annulment is a total or partial refusal of the services listed in the confirmed application.

100% of the price of the booked room for 1 day is charged if the annulment notice was made later than one day before the day of arrival, or in case of non-arrival.

100% of the price of the booked room for 1 settlement day is charged when leaving the hotel before the indicated date from the amount of paid accommodation.

3.7. Accommodation policy

The time of guests' departure and checkout time is 11:59 a.m. / midday of the current day according to local time. The time of check-in and settlement at the hotel starts from 2:00 p.m. of the current day according to local time.

For early check-in in the period from 05:00 a.m. till midday the payment is charged at a rate of 50% of the price of the room / place for 1 settlement day. For arrival between 00:00 a.m. and 05:00 a.m. is charged at a rate of 100% of the price of the room / place according to the published tariff, which is valid at the time of provision of the service. Early check-in / late check-out is the additional service and is not for sale without the accommodation.

When staying at the hotel for less than 24 hours, payment is taken for a full day, regardless of the actual departure time.

Departure after midday is an additional service and is provided with the consent of the

## RULES OF SERVICE SUPPLY IN THE TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

Manager depending on the status of the resources of the room fund.

At late check-out after the departure time from 11:59 a.m. to till 9:00 p.m. the payment is 50% of the price of the room / place for 1 settlement day, after 9:00 p.m. - 100% of the price of the room / place for 1 settlement day according to the published tariff that is valid at the time of provision of the service.

3.8. Occurrence of unforeseen (force-majeure) circumstances.

3.8.1. For individual and corporate booking:

The hotel administration must place guests in another hotel in Dnipro city, reimburse the costs associated with transport to another hotel in the absence of ordered and confirmed rooms;

3.8.2. Group booking:

The hotel reserves the right to inform the group / customer representative about changing the category of group numbers for 24 hours with a mandatory discussion of tariff changes;

the hotel administration must place guests in another hotel in the city of Dnipro, reimburse the costs associated with transport to another hotel in the absence of ordered and confirmed rooms.

The hotel reserves the right to refuse to extend the date of accommodation.

### 4. RIGHTS AND DUTIES OF CITIZENS RESIDING IN THE HOTEL.

4.1. Persons residing in the hotel are required to:

- Observe the rules of residence established by the hotel administration;
- Observe the rules of fire safety;
- When leaving the room close the windows, water taps, turn off the lights and electrical appliances;
- Compensate losses in accordance with the current legislation of Ukraine in case of loss or damage of the property of the hotel. Make a full payment for the stay while settling in the hotel;
- The full payment for the additional services provided is effected upon departure from the hotel.

4.2. Persons residing in the hotel are prohibited:

- Bring and store in the room substances, materials and items that are hazardous to life, people's health and property safety.
- Keep animals and birds in the room.
- Use electric heaters that are not part of the room.
- Leave unauthorized persons in the rooms for the period of absence without warning to the hotel administration.
- Give your key to other person.
- Smoke in rooms and guest areas of the hotel, except for specially designated places. Smoking is a health hazard.

4.3. If guests want to invite guests who do not live in the hotel to their room, they should

## RULES OF SERVICE SUPPLY IN THE TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

register them in the reception desk of the hotel. An invited guest must leave the hotel till 11 p.m.

4.4. The guest, if there are any shortcomings in the provided service, inconsistency of the assigned hotel category, has the right to choose at his option:

To remove shortcomings free of charge and at a certain time and an appropriate reduction in the price for the service provided. The hotel must take measures to remove the shortcomings of the service provided from the moment the guest presents the relevant requirement.

The money paid by the guest for services which have not been provided shall be returned within 14 banking days from the moment of reaching the relevant agreement on the basis of documents passport, original fiscal receipt, application for refund with the specified reason.

4.5. Smoking in rooms and in places not intended for smoking is punishable by a fine in the amount of 1000 UAH.

### 5. RIGHTS AND DUTIES OF HOTEL ADMINISTRATION

5.1. The level of guest service must meet the requirements of the category that is assigned TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS.

5.2. The hotel administration is obliged to inform guests about the provision of basic and additional services, the form and procedure for payment when registration of residence in the hotel.

5.3. Information about the rules for the provision of services is brought to the knowledge of the guests in an accessible and visible form. The information is placed in the room, which is designed to accommodate the guest, in a convenient place for familiarization.

It should include the following:

- Information about the hotel, as a legal entity, its legal address and telephone number;
- Certificate of assignment to the hotel of the appropriate category;
- Copy of the certificate for services that are subject to mandatory certification;
- Copy of the license, if this type of activity is subject to licensing;
- Specification of regulatory documents, the requirements of which must be met by hotel services;
- Information on categories and prices of rooms;
- List and cost of additional services, which are provided for a separate charge;
- Information on the form and procedure for payment for services;
- Information about the working hours of the food, communication, domestic and other services located in the hotel. Information about government bodies that protect consumer rights;
- "Rules for using the hotel and similar methods of accommodation and provision of hotel services", confirmed by the decree of the State Tourist Administration of Ukraine.

5.4. The hotel provides guests with the provision of such services, included in the price

## RULES OF SERVICE SUPPLY IN THE TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

of the room:

- Housekeeping by maid;
- Daily change of bed linen;
- Calling for emergency medical care;
- Breakfast / Buffet;
- Wake-up call;
- Shoeshine;
- In-room ironing board and iron;
- 24-hour guarded parking;
- Calling a taxi;
- Wi-Fi;
- Delivery of correspondence to the room when it is received by the hotel;
- Use of a medical first aid kit;
- Wake-up call at the set time;
- Luggage service;
- Use of a mini-safe in the lobby;
- Information materials;
- Mini-safe in room;
- Doorman services;
- Visiting TSUNAMI SPA;
- Visiting TSUNAMI FITNESS.

The hotel provides such additional services:

- Mini-bar;
- Early check-in / late check-out;
- Sale of hygiene items (shaving gel, condoms, feminine hygiene products);
- Laundry services (laundry, clothes ironing, minor clothes repair);
- Communication services (inter-city and international conversations);
- SPA services (according to price list);
- Fitness services (according to price list).
- 5.5. The hotel must ensure the availability in each room of these Rules of residence in the hotel, fire safety rules and instructions for actions in extreme situations. Must have a list of additional services and price list, information on the work of catering establishments (institutions), consumer services and other institutions that are located in the hotel; internal telephone directory.

The specified information should be brought to the knowledge of the guests in Russian and English.

5.6. The hotel administration has the right to provide guests with additional services upon their request.

5.7. Bed linen, towels and toiletries are changed daily.

5.8. The administration of the hotel is responsible for the equipment and serviceability of

## RULES OF SERVICE SUPPLY IN THE TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS

the equipment in the rooms, as well as for the quality of preparation of the room, place for accommodation.

The quality of the preparation of the room (place) for accommodation is verified by the administration in accordance with the approved procedure.

5.9. In order to ensure the established rules of residence and security of guests, hotel staff has the right to check the availability of guest cards and bracelet-keys if necessary.

5.10. The hotel administration is not responsible for the guest's things, in case of staying in the room of another person.

In case of loss or damage of things, the guest must immediately inform the hotel about it. If before the end of the term of residence the guest has not yet submitted his claims to the hotel, it is considered that his belongings have not been lost or damaged.

The hotel is not responsible for lost or unattended in the public places of guests things.

5.11. The hotel is obliged to immediately notify the owner in case of detection of forgotten things (provided that the owner is known). Things forgotten by the guests in the rooms are made out by the hotel administration in a special magazine and stored in the storage room of forgotten things. Forgotten things are stored in the hotel for one month, after which they are destroyed.

Foodstuffs forgotten by guests have to be eliminated in accordance with the order of the hotel.

5.12. The hotel has a book of comments and suggestions that are given to guests at their request in the service areas.

5.13. Guests' complaints and applications of are considered by the hotel administration in accordance with the current legislation of Ukraine.

5.14. In case of causing the material losses by guests associated with the loss and damage of the property of the hotel, compensation is made by the guests by paying the amount of expenses on the basis of the registration of the act by administration in accordance with the current legislation.

5.15. If the guest repeatedly violates the rules of residence in the hotel, which leads to material losses, and also creates inconvenience to other consumers, the hotel has the right to refuse to settle or to evict him.

### 6. RULES CONTROL

6.1. Control over the observance of these rules by the hotel administration is performed by local state administrations and local self-government bodies, the central executive authority for tourism and other central executive bodies within their competence.

6.2. The control over the observance of these rules by guests and staff is carried out by the administration of TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS.

## FIRE SAFETY INSTRUCTIONS

If you visit the hotel for the first time, try to remember the location of the entrances, emergency exits and stairs. In each room at the entrance there is a plan for the evacuation of people in case of fire. Read it.

- It is forbidden to bring and store in the room fire-hazardous substances and materials.
- It is forbidden to smoke in the room, moreover lying in the bed, to leave cigarette butts, gage butts. Is it dangerous.
- It is forbidden to use electric heaters (irons, boilers, electric kettles, microwave ovens and other electric appliances that are not part of the room).
- It is forbidden to cover with a cloth, paper the switched on fixtures, floor lamps and table lamps.

***In case of fire:***

In case of fire in your room, if it is not possible to liquidate fire area by yourself:

- leave the room and close the door without locking it.
- be sure to report the fire to the maid on duty, the administrator or another representative of the hotel at 2270.
- leave the danger zone and act as directed by the hotel administration.

Yours faithfully,  
TSUNAMI HOTEL SPA FITNESS Administration.



## PRICE-LIST FOR COMPENSATION OF ROOM FUND DAMAGE

<i>Name</i>	<i>Cost, UAH.</i>	<i>Name</i>	<i>Cost, UAH.</i>
Bathroom accessories	700	Duver cover	1300
Bath towel	380	Pillow	500
Saucer	70	Coverlet	2800
Wine glass	95	Bidet towel	120
Cognac glass	70	Hand towel	190
Flute-glass	95	Floor towel	190
Bracket in the toilet room	3000	Hangings	4000
Door panel	8000	Bedside carpet	800
Shower unit door	3000	Bedsheet	900
Setting (painting in living room)	3000	Desk (console)	800
Sofa	Depends on damage	Wash-bowl	8000
Toilet scrubber	600	Tray-cloth	90
Mirror	3000	Bedside lamp	4000
Carpet	800	Water glass	50
Fitted carpet	Depends on damage	Toilet room glass	50
Dresser with minibar	Depends on damage	Glass unit	15000
Armchair	Depends on damage	Chair	Depends on damage
Bed	Depends on damage	TV set	15000
Water-closet lid	2000	Telephone set	2000
Mattress	10000	Bed cabinet	5000
Pillowcase	200	Water closet	10000
Mattress topper	800	Fridge	Depends on damage
Table-lamp	4000	Child bathrobe	850
Wallpaper (1 roll + work)	2000	Warm bathrobe	1500
Duvet	2500	Kettle	800
Work desk	Depends on damage	Cup	90
Hanger	200	Wardrobe	Depends on damage
Hospitality tray	950	Cork-screw	70