

ПУБЛІЧНА ОФЕРТА

ЩОДО УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

1. ПРЕАМБУЛА

- 1.1. За визначенням частини 1 статті 633 Цивільного кодексу України публічним є договір, в якому одна сторона (підприємець) взяла на себе обов'язок здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг кожному, хто до неї звернеться (споживач).
- 1.2. Згідно частини 1 статті 634 Цивільного кодексу України договором приєднання є договір, умови якого встановлені однією із сторін у формулярах або інших стандартних формах, який може бути укладений лише шляхом приєднання другої сторони до запропонованого договору в цілому. Друга сторона не може запропонувати свої умови договору.
- 1.3. Відповідно до частини 1 статті 641 Цивільного кодексу України пропозицією укласти договір є, зокрема, документи (інформація), розміщені у відкритому доступі в мережі Інтернет, які містять істотні умови договору і пропозицію укласти договір на зазначених умовах з кожним, хто звернеться, незалежно від наявності в таких документах (інформації) електронного підпису.
- 1.4. З урахуванням та на підставі викладеного вище –
ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФЕНІКС ФЕМЕЛІ РЕЗІДЕНС», що є юридичною особою, створеною згідно законодавства України, зареєстроване місцезнаходження якого: Україна, 03084, місто Київ, Столичне шосе, 275, код ЄДРПОУ 45890895 (**«Виконавець»**), –
публікує дану оферту (пропозицію) (**«Пропозиція»**) щодо укладення договору про надання готельних послуг (**«Договір»**) у готельно-розважальному комплексі **«KONCHA ZASPA PARK»**, розташованому за адресою: Україна, 03084, місто Київ, Столичне Шосе, 275 (**«Готель»**).
- 1.5. Прочитайте текст даної Пропозиції (Договору) і якщо Ви не погоджуєтесь з будь-якими з її (його) положень (умов) чи вони є незрозумілими Вам, – зверніться, будь-ласка, за додатковими роз'ясненнями до працівників Виконавця (телефоном або особисто).

2. ТЕРМІНИ

- 2.1. Терміни приведені далі за текстом цього документу з великої літери мають наступні значення та інтерпретацію:
 - 2.1.1. **Виконавець** – товариство з обмеженою відповідальністю **«ФЕНІКС ФЕМЕЛІ РЕЗІДЕНС»**.
 - 2.1.2. **Веб-Сайт** – сторінка у мережі Інтернет за адресою <https://www.knzs.com.ua>
 - 2.1.3. **Відвідувачі** – фізичні особи, що не проживають у Готелі, але тимчасово перебувають на території Готелю за запрошенням Замовника та (або) Гостей, незалежно від мети та тривалості їхнього візиту.
 - 2.1.4. **Готель** – готельно-розважальний комплекс **«KONCHA ZASPA PARK»**.
 - 2.1.5. **Готельні послуги** – послуги проживання та інші послуги, визначені Виконавцем, вартість яких включається у вартість проживання у Готелі (**«Основні послуги»**), а також послуги, що не відносяться до основних послуг (послуги з ресторанного обслуговування, послуги бару, прання, міні-бар,

масаж, SPA-послуги тощо), які визначаються Виконавцем та надаються ним за окремим замовленням та за додаткову плату («**Додаткові послуги**»).

- 2.1.6. **Дата Заїзду** – планова дата заїзду Гостей до Готелю та (або) планова дата початку (перший день) обумовленого періоду (строку) надання Готельних послуг.
 - 2.1.7. **Дата Виїзду** – планова дата виїзду Гостей з Готелю та (або) планова дата закінчення (останній день) обумовленого періоду (строку) надання Готельних.
 - 2.1.8. **Законодавство** – чинне та застосовне законодавство України.
 - 2.1.9. **Замовлення** – відповідне замовлення про надання Послуг, що подається Замовником Виконавцю за цим Договором.
 - 2.1.10. **Замовник** – фізична (фізична особа-підприємець) або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, що укладає цей Договір від імені та на користь Споживача та здійснює оплату за цим Договором та (або) надає гарантії щодо такої оплати. Замовником може виступати безпосередньо сам Споживач – фізична особа, що має наміри отримати Послуги.
 - 2.1.11. **Гість (Гості)** – фізична особа(-и), яка(-і) безпосередньо споживають та користуються Послугами.
 - 2.1.12. **Сторона (Сторони)** – Виконавець або Споживач (Замовник), в залежності від контексту і залежно того хто з них укладає Договір із Виконавцем.
 - 2.1.13. **Послуги** – Основні послуги та Додаткові послуги при їх одночасному згадуванні.
 - 2.1.14. **Правила Документообігу** – порядок обміну повідомленнями та (або) документами за цим Договором, що передбачає можливість передачі їх по електронній пошті (у вигляді скан-копії паперового документу у форматі PDF) або в електронному вигляді відповідно до законодавства про електронний документообіг, електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги або доставки у паперовому вигляді по пошті або кур'єром або вручення (отримання) особисто Стороною під розписку.
 - 2.1.15. **Правила проживання** – письмовий документ, затверджений Виконавцем, де вказані умови та правила проживання у Готелі та користування Послугами.
 - 2.1.16. **Пропозиція** – дана публічна пропозиція (оферта) Виконавця щодо укладання Договору.
 - 2.1.17. **Прийняття (акцепт) Пропозиції** – повна та безумовна згода Замовника на укладення та виконання цього Договору, Правил проживання тощо, яка висловлюється та здійснюється у спосіб та формі, визначених далі за текстом цього документу.
 - 2.1.18. **Рецепція** – місце (приміщення) на території Готелю, де знаходиться стійка адміністратора або розміщений підрозділ Виконавця, що займається прийомом, реєстрацією і розселенням Гостей або бронюванням (замовленням) Готельних послуг або інше відповідне (аналогічне) місце, визначене Виконавцем.
- 2.2. *Решта понять та термінів*, які вживаються у цьому Договорі, але не визначені у ньому розуміються та тлумачаться у визначеннях та інтерпретації, що містяться у *Правилах користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг*, затверджених наказом Державної туристичної адміністрації України № 19 від 16.03.2004 (з наступними змінами), Цивільному

кодексі України, Законі України «Про туризм», інших застосовних законодавчих та нормативно-правових актах України («**Законодавство**»).

3. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 3.1. Ця Пропозиція розміщена на *Веб-сайті Виконавця*, а також на *Рецепції Готелю*.
- 3.2. Цей Договір укладається шляхом здійснення Виконавцем даної Пропозиції та її прийняття (акцепту) Замовником, без підпису Сторонами окремо складеного (оформленого) примірника договору.
- 3.3. Шляхом Прийняття (акцепту) Пропозиції Замовник підтверджує факт свого належного та повного ознайомлення з *текстом цього Договору, Правилами проживання*, а також те, що всі умови цього Договору, у тому числі ціни (прейскуранти, розцінки) на Послуги, порядок їхнього перегляду, відмови від заброньованих (замовлених) Послуг, розміри штрафів та інших неустойок тощо, йому зрозумілі та безумовного прийняті (акцептовані) ним. Споживання (отримання) Послуг та користування ними означає безумовну згоду із Правилами проживання та прийняттям зобов'язань щодо їх неухильного виконання протягом всього терміну перебування (проживання) у Готелі. Прийняттям (акцептом) Пропозиції також визнається придатність приміщень Готелю та матеріально-технічних ресурсів Готелю для задоволення потреб Споживачів відповідно до мети укладання цього Договору.
- 3.4. Цей Договір вважається укладеним і таким, що набув юридичної чинності та зобов'язуючого для Сторін характеру після вчинення Замовником дій, що становлять Прийняття (акцепт) пропозиції (як вони визначені далі за текстом цього документу).
- 3.5. Цей Договір має належну юридичну та прирівнюється до договору (правочину), складеного у вигляді окремого документу фізично підписаного Сторонами.
- 3.6. Ця Пропозиція та Правила проживання визначають зміст прав, обов'язків та відповідальності Виконавця і Споживача, діють одночасно доповнюючи один одного. У разі розбіжностей між цим Договором та Правилами проживання останні мають перевагу.
- 3.7. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а також усіма правами та повноваженнями, необхідними та достатніми для укладання і виконання цього Договору.

4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

- 4.1. За цим Договором Виконавець зобов'язується надати Споживачам (Гостям) відповідні Готельні послуги.
- 4.2. Вся необхідна та достовірна інформація про Готель, про характеристики (показники), обсяги (переліки) та вартість (ціни, розцінки, прейскуранти) Послуг, режим роботи Готелю та (або) окремих закладів, розташованих на його території, а також інші відомості (дані) про Послуги та порядок їх надання (отримання), розміщені на Веб-Сайті Виконавця, на Рецепції і можуть доводитися до відому Споживачів у інший, визначений Виконавцем спосіб.
- 4.3. Послуги надаються на території Готелю.
- 4.4. Режим роботи Готелю – цілодобовий.
- 4.5. Умови та порядок надання Послуг, а також вимоги до них, не передбачені у цьому Договорі, визначаються згідно Правил проживання, Законодавства.

5. ПРИЙНЯТТЯ (АКЦЕПТ) ПРОПОЗИЦІЇ

- 5.1. *Оплата* (повністю або частково) вартості Послуг на підставі виставленого Виконавцем *рахунку-фактури* у безготівковому порядку (банківський переказ) та (або) готівкою та (або) за допомогою банківських платіжних карток чи інших платіжних засобів або через платіжні системи чи системи бронювання готельних послуг і/або у будь-якій іншій не забороненій Законодавством Формі є *Прийняттям (акцептом) Пропозиції*.
- 5.2. Прийняттям (акцептом) Пропозиції також являються наступні дії:
 - 5.2.1. заповнення анкети (реєстрації) у Готелі,
 - 5.2.2. підписання заяви-приєднання і направлення її Виконавцю,
 - 5.2.3. фактичне отримання (споживання) Послуг,
 - 5.2.4. будь-які інші юридичні чи фактичні дії, що свідчать про замовлення і/або споживання Послуг.
- 5.3. Термін акцепту цієї Пропозиції – необмежений.

6. ЗАМОВЛЕННЯ

- 6.1. Замовлення (бронювання) Готельних послуг здійснюється шляхом направлення Виконавцю відповідного *Замовлення* із зазначенням у ньому періоду проживання (періоду надання Готельних послуг), дати і часу заїзду та виїзду (дати початку та закінчення надання Готельних послуг), кількості місць і номерів, категорії номерів, кількості Гостей, переліку необхідних Додаткових послуг тощо.
- 6.2. Замовлення направляється на електронну пошту або за номером телефону, вказаних на Веб-Сайті або шляхом бронювання на Веб-Сайті або здійснюється безпосередньо у Готелі, на Рецепції.
- 6.3. При замовленні Готельних послуг Замовник також зазначає ідентифікуючі відомості про нього (*для юридичних осіб*: найменування, код ЄДРПОУ, адреса місцезнаходження, адреса електронної пошти, контактний номер телефону, банківські реквізити, відомості про податковий статус; *для фізичних осіб*: прізвище, ім'я і по-батькові, адреса реєстрації, адреса електронної пошти, контактний номер телефону, реєстраційний номер облікової картки платника податків, банківські реквізити, відомості про податковий статус – для фізичних осіб-підприємців) та відомості про Гостей (прізвище, ім'я і по-батькові, дата народження, адреса реєстрації місця проживання, кількість додаткових ліжок для дітей тощо).
- 6.4. Замовлення, що не відповідають вказаним вище вимогам Виконавцем не розглядаються й до виконання не приймаються.
- 6.5. Якщо інше не погоджено Виконавцем, Замовлення має бути поданим Замовником не пізніше ніж *за десять (10) діб до Дати Заїзду*.
- 6.6. Замовлення опрацьовуються Виконавцем за наявності можливостей та доступності необхідних для цього ресурсів, впродовж наступного робочого дня після дати надходження та, у разі прийняття їх до виконання, Виконавець інформує про це Замовника і виставляє *рахунок-фактуру* на оплату замовлених Послуг згідно Правил Документообігу.
- 6.7. Замовник протягом *трьох (3) робочих днів* після виставлення рахунку-фактури, але у будь-якому випадку не пізніше ніж до *12.00 години Дати Заїзду*, сплачує зазначену у ньому суму грошових коштів. Якщо необхідний розрахунок не здійснений у встановлений строк, Замовлення вважається автоматично анульованим, якщо Виконавцем окремо не погоджено інше.

6.8. При сплаті Замовником *ста відсотків (100 %)* від вартості замовлених Послуг, бронювання вважається *гарантованим* та зберігається за Замовником до погодженої Дати Виїзду. При частковій оплаті (якщо інше окремо не погоджено Виконавцем) бронювання вважається *негарантованим* і зберігається до 18:00 години Дати Заїзду, при цьому подальше надання Готельних послуг можливе виключно при наявності вільних номерів та (або) доступності відповідних Послуг та здійснюється у порядку загальної черги.

7. АНУЛЮВАННЯ

7.1. Замовник вправі відмовитися замовлених та оплачених ним Послуг без застосування штрафних санкцій шляхом подання згідно Правил Документообігу відповідної *заяви про анулювання* не менше ніж за *сім (7) календарних днів* до Дати Заїзду (**«Своєчасне анулювання»**). Заява про відмову подана після зазначеного строку є несвоєчасно поданою (**«Несвоєчасне анулювання»**).

7.2. Замовник вправі у будь-який час *зменшити* обсяги замовлених Послуг (період проживання, кількість Гостей, специфікації послуг тощо) у межах *десяти відсотків (10 %)* від їх погодженої вартості (**«Дозволене коригування»**). Коригування Понад вказаний вище розмір (*«толеранс»*) (**«Недозволене коригування»**) не допускається і розглядається як Несвоєчасне анулювання. *Збільшення обсягів* замовлених Послуг може здійснювати Замовником без обмежень за кількістю та за часом, але можливість надання додатково замовлених Послуг у всіх випадках залежить від наявності у Виконавця необхідних для цього можливостей та вільних (доступних) ресурсів.

7.3. У всіх випадках Своєчасного анулювання та (або) Дозволеного коригування Виконавець впродовж наступних *десяти (10) робочих днів* повертає Замовнику сплачені ним за цим Договором грошові кошти у відповідній сумі.

7.4. При Несвоєчасному анулюванні та (або) Недозволеному коригуванні, в залежності від кількості календарних днів, що лишилися до Дати Заїзду, Замовник сплачує такі *штрафні санкції («Неустойка»)*:

7.4.1. *менше ніж за сім (7) календарних днів* – у сумі, що дорівнює *вартості Послуг, що замовлені для споживання у першу добу* проживання Готелі (користування Послугами),

7.4.2. *менше ніж за три (3) календарні дні* – *сто відсотків (100 %) від загальної вартості замовлених Готельних послуг,*

7.4.3. у разі неприбуття Гостей до Готелю до 18.00 години у Дату Заїзду та в подальшому до Дати Виїзду (**«Неприбуття»**) – *сто відсотків (100 %) від загальної вартості замовлених Готельних послуг.*

7.5. При заїзді меншої ніж зазначено у Замовленні кількості Гостей Замовник сплачує вартість замовлених Послуг у повному обсязі.

7.6. Гість має право припинити споживання Послуг у будь-який час за умови оплати фактично наданих йому Послуг. Якщо це не обумовлено неналежною якістю Послуг та (або) не спричинено діями/бездіяльністю Замовника, сплачується Неустойка у розмірі вартості замовлених, але фактично не спожитих (не використаних) Послуг.

7.7. Неустойка стягується за рахунок грошових коштів, передплачених за Послуги шляхом направлення Замовнику (Гостю) відповідного повідомлення за Правилами Документообігу (залік заборгованостей). Якщо сума Неустойки не

покривається передоплатою необхідний розрахунок здійснюється протягом 3 робочих днів після вимоги про це Замовника.

- 7.8. Грошові кошти, що були сплачені на умовах передоплати за Послуги щодо яких мало місце Несвоєчасне анулювання та (або) Недозволене коригування, за вирахуванням сум Неустойки, підлягають поверненню Замовнику на його банківський рахунок протягом *десяти (10) робочих днів* після Дати Виїзду.
- 7.9. При заїзді Гостей до Готелю у будь-який час після Дати Заїзду за рішенням Виконавця їм можуть бути надані замовлені Послуги пропорційно оплаченому періоду надання Послуг, що лишився до Дати від'їзду. Питання сплати Неустойки при цьому вирішуються окремо.

8. НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

- 8.1. Заселення у Готель відбувається з 14.00 години, а виселення до 12.00 години («**Розрахункова година**»). При поселенні у Готель з 10.00 до 14.00 години («ранній заїзд») та при виїзді після 12.00 і до 18.00 годин («пізній виїзд») додатково стягується плата у розмірі *п'ятдесяти відсотків (50%)* від стандартної ціни добового проживання у Готелі (з урахуванням категорії номеру). При ранньому заїзді з 00.00 до 10.00 години та при пізньому виїзді після 18.00 і до 24.00 годин додатково стягується плата у розмірі *ста відсотків (100%)* від стандартної ціни добового проживання у Готелі (з урахуванням категорії номеру). Ранній заїзд (пізній виїзд) можливий тільки за попереднім погодженням із Виконавцем. Проживання у Готелі при ранньому заїзді (пізньому виїзді) можливе лише при наявності вільних номерів.
- 8.2. При проживанні у Готелі менше однієї доби розмір плати за Готельні послуги становить як за повну добу (з урахуванням категорії номеру).
- 8.3. Заселення кожного із Гостей до Готелю здійснюється лише за умови пред'явлення ними паспорта (іншого документа, що посвідчує особу відповідно Законодавства), а також при заповненні кожним Гостем анкети Гостя встановленої форми. В іншому випадку заселення до Готелю не гарантується – у наданні Готельних послуг такому Гостю може бути відмовлено без виплати Виконавцем будь-яких видів компенсацій. Це також розцінюється як Несвоєчасне анулювання/Недозволене коригування. Відвідувачі, що запрошені до номерів (номерного фонду) Готелю можуть бути допущені до відповідних зон Готелю виключно за умови пред'явлення ними документів, що посвідчують їхню особу та реєстрації їх на Рецепції.
- 8.4. Право на отримання (використання) Готельних послуг, за загальним правилом, виникає після здійснення необхідного розрахунку із Виконавцем. Виконавець також вправі надавати Готельні послуги без передоплати.
- 8.5. У випадку виникнення у Гостей претензій щодо якості та (або) обсягів Готельних послуг, вони зобов'язані надати Виконавцю: письмову скаргу, чек (квитанцію тощо), документи (докази), що підтверджують неналежну якість Готельних послуг, надання їх не у повному обсязі, фактичні збитки (шкоду) тощо. Всі рекламации розглядаються Виконавцем лише при умові повідомлення його про факт виявлення недоліків у Готельних послугах негайно після виявлення з наданням Виконавцю можливості усунення відповідних недоліків протягом наступних дванадцяти (12) годин. Якщо впродовж зазначеного строку недоліки не будуть усунуті (виправлені) Виконавцем, Замовник впродовж наступних чотирнадцяти (14) календарних днів вправі звернутися до Виконавця із відповідною скаргою (рекламациєю). Рекламации подані поза вказаним строком Виконавцем не розглядаються.

Вчасно та належним чином подані рекамації розглядаються Виконавцем протягом двадцяти (20) календарних днів.

- 8.6. Виконавець не несе відповідальності за втрату грошей та будь-яких матеріальних цінностей, що були залишені Гостем у номері.

9. ЦІНИ ТА РОЗРАХУНКИ

- 9.1. Готельні послуги надаються на платній основі відповідно до умов цього Договору і тарифів/цін, вказаних на інформаційних стендах, в куточку споживача, меню, цінниках, прайсах, іншій інформаційній документації Готелю та (або) на Веб-Сайті. Тарифи (ціни) на Готельні послуги та їх перелік визначаються і змінюються виключно за одноособовим рішенням Виконавця та на його розсуд.
- 9.2. Виконавець вправі застосовувати вільні ціни та власну систему знижок на Готельні послуги.
- 9.3. Ціни на оплачені Готельні послуги зміні або перегляду не підлягають.
- 9.4. На час проведення святкових заходів (фестивалів, концертів, спортивних змагань, офіційних заходів тощо) та (або) державних свят Виконавець вправі змінити ціни на Готельні послуги без повідомлення про це Замовника (Гостей). Водночас, вартість повністю оплачених Готельних послуг зміні (перегляду) не підлягає.
- 9.5. Крім основних Готельних послуг у Готелі також можуть надаватися Додаткові Готельні послуги згідно переліку та за цінами, встановленими Виконавцем.
- 9.6. Розрахунки за Послуги можуть здійснюватися у безготівковому порядку (банківський переказ), готівкою та (або) із застосуванням банківських карток (інших платіжних засобів) і/або в інших формах, не заборонених Законодавством.
- 9.7. У передбачених Законодавством випадках додатково стягується туристичний збір у встановленому розмірі.
- 9.8. Вартість Послуг визначається та оплачується у національній валюті України (гривня). Може застосовуватися еквівалент в іноземній валюті.
- 9.9. Якщо Гостями під час перебування у Готелі додатково були отримані інші Послуги, понад обсяги замовлені Замовником, вартість таких послуг підлягає оплаті безпосередньо Гостями на місці у Готелі за цінами чинними у Виконавця на час їх замовлення. Якщо такі Послуги не оплачені Гостями до Дати Виїзду Замовник зобов'язаний оплатити Виконавцю їхню вартість протягом трьох (3) робочих днів після виставлення Виконавцем відповідного рахунку-фактури.
- 9.10. Якщо Замовником виступає юридична особа або фізична особа-підприємець, то по закінченні періоду надання Готельних послуг Сторони підписують акт приймання-передачі фактично наданих Послуг («Акт наданих Послуг») із зазначенням їхньої остаточної вартості. У такому випадку ця Пропозиція, заява-приєднання, рахунки-фактури на оплату Готельних послуг, Акт наданих Послуг тощо у сукупності є належними і достатніми документами, що підтверджують факти замовлення та надання Послуг, а також їх належне виконання (надання) Виконавцем та прийняття їх (їхніх результатів) Замовником.
- 9.11. Акт наданих Послуг складається Виконавцем та згідно Правил Документообігу направляється Замовнику, який зобов'язаний розглянути його протягом наступних трьох (3) робочих днів і підписати його або заявити про свою відмову від такого підписання із зазначенням обґрунтованих підстав для цього

та доказів, що їх підтверджують. В іншому випадку Акт наданих Послуг підписаний одноосібно Виконавцем є підтвердженням факту належного надання Послуг та їх прийняття Замовником.

10. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

10.1. **Замовник зобов'язаний:**

- 10.1.1. оформлювати та надсилати Виконавцю Замовлення у відповідності з умовами цього Договору,
- 10.1.2. доводити до відома Гостей необхідну інформацію щодо Послуг та порядку їх надання,
- 10.1.3. своєчасно повідомляти Виконавця про Анулювання Замовлення або про Коригування обсягів замовлених Послуг;
- 10.1.4. інформувати Гостей про умови цього Договору, порядок надання Послуг, Правила проживання тощо;
- 10.1.5. сплачувати Неустойку за Несвоєчасне анулювання, Недозволене коригування, Неприбуття;
- 10.1.6. відшкодувати в повному обсязі шкоду майну Готелю та (або) Виконавця та (або) третіх осіб, завдану Гостями та не відшкодовану ними самостійно протягом трьох (3) робочих днів після виставлення Виконавцем відповідного рахунку.

10.2. **Замовник вправі:**

- 10.2.1. отримувати від Виконавця інформацію про результати опрацювання Замовлення;
- 10.2.2. анулювати Замовлення та (або) скоригувати обсяги замовлених послуг у строки, передбачені цим Договором;
- 10.2.3. отримувати від Виконавця відомості стосовно причин неможливості надання (відмови у наданні) Послуг.

10.3. **Виконавець зобов'язаний:**

- 10.3.1. розглядати та опрацьовувати Замовлення про надання послуг у строки та відповідно до умов цього Договору;
- 10.3.2. надавати повну та достовірну інформацію про послуги, надати Гостям на їх прохання Додаткові послуги, розмістити у Готелі Правила проживання, інші обов'язкові до виконання вимоги (правила);
- 10.3.3. належним чином та якісно надавати послуги Замовлення щодо яких прийняті ним до виконання відповідно до цього Договору;
- 10.3.4. інформувати Гостей за їхнім зверненням про Додаткові послуги, що надаються у Готелі та форму і порядок їх оплати;
- 10.3.5. гарантувати якість послуг згідно до вимог Законодавства;
- 10.3.6. забезпечити конфіденційність інформації про Гостей та про їх перебування у Готелі (з урахуванням інших умов цього Договору щодо обробки персональних даних та конфіденційної інформації про Гостей).

10.4. **Виконавець вправі:**

- 10.4.1. своєчасно отримати оплату за послуги;

- 10.4.2. відмовити у наданні послуг у випадках, передбачених цим Договором та (або) Законодавством;
- 10.4.3. достроково припинити надання послуг (здійснити виселення), без повернення сплачених коштів, із складанням відповідного акту та (за необхідності) із залученням співробітників національної поліції, у випадку:
- a) порушення умов цього Договору, Правил проживання, правил протипожежної безпеки, інших документів Готелю;
 - b) недотримання вимог громадського правопорядку, правил поведіння у громадських місцях, вчинення дій, що не відповідають принципам суспільної моралі та загальноприйнятим правилам поведінки і поведіння у суспільстві, містять ознаки хуліганських дій, непристойної поведінки, політичної агітації без попереднього погодження із Виконавцем тощо;
 - c) перебування в стані сильного алкогольного та (або) наркотичного та (або) токсичного сп'яніння чи під дією психотропних речовин;
 - d) зберігання чи принесення до Готелю зброї, вибухових і легкозаймистих, їдких, отруйних, наркотичних засобів та інших небезпечних предметів і речовин;
 - e) систематичних скарг інших гостей Готелю на порушення їхніх прав та свобод;
 - f) тощо.
- 10.4.4. стягувати Неустойки шляхом заліку та утримання із грошових коштів, сплачених Замовником;
- 10.4.5. заходити до номеру Гостя для проведення прибирання, зміни білизни, перевірки систем водопостачання, електропостачання, телебачення, кондиціонування повітря або усунення недоліків в їх функціонуванні, а також у випадку порушення Гостем умов цього Договору, Правил проживання тощо;
- 10.4.6. після Дати Виїзду, якщо Замовником та (або) самим Гостем не сплачено подальше надання послуг та при відсутності Гостя у Готелі більше ніж двох (2) годин, самостійно звільнити номер від особистих речей Гостя, склавши при цьому опис майна Гостя, яке лишилося у номері (із проведенням за необхідності відео-фіксації);
- 10.4.7. при порушенні Гостем норм поведінки, вчиненні правопорушень запрошувати співробітників національної поліції для з'ясування обставин та встановлення фактів таких порушень.

11. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ГОСТЕЙ

11.1. Гість зобов'язаний:

- 11.1.1. дотримуватися умов цього Договору, Правил проживання, правил протипожежної безпеки, інших обов'язкових норм та правил;
- 11.1.2. використовувати готельний номер виключно для власних потреб, не передавати його іншим особам;
- 11.1.3. з повагою відноситися до інших Гостей, працівників та відвідувачів Готелю;
- 11.1.4. палити тільки у спеціально відведених для цього місцях;
- 11.1.5. дотримуватись морально-етичних норм, утримуватись від вживання нецензурних висловів у громадських зонах Готелю;
- 11.1.6. з обережністю та дбайливо ставитися до майна Готелю та негайно повідомляти адміністратору Готелю про всі випадки його знищення чи

пошкодження, а також відшкодувати спричинену цим шкоду протягом наступних трьох (3) календарних днів, але не пізніше Дати Виїзду;

- П.1.7. оплатити Додаткові послуги, які були ним замовлені та отримані під час перебування у Готелі;
- П.1.8. при запрошенні Відвідувачів забезпечувати дотримання ними цього Договору, Правил проживання, а також нести відповідальність за шкоду заподіяну ними майну Готелю та (або) Виконавця та (або) третіх осіб.

П.2. **Гість вправі:**

- П.2.1. користуватись Готельними послугами у порядку, передбаченому у цій Пропозиції та у Правилах проживання, інших документах Готелю;
- П.2.2. отримувати повну і достовірну інформацію про послуги, їхню вартість, порядок та умови їх замовлення тощо;
- П.2.3. при виявленні недоліків у наданих послугах – за своїм вибором вимагати: (а) усунення недоліків безоплатно та у визначений термін; (б) відповідного зменшення ціни на послуги.

12. ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ

- 12.1. Замовник та (або) Гість надають Виконавцю згоду на здійснення без обмежень будь-яких дій щодо обробки персональних даних з метою:
 - 12.1.1. провадження Виконавцем господарської діяльності на основі та відповідно до Законодавства;
 - 12.1.2. виконання умов цього Договору;
 - 12.1.3. реалізації та захисту прав Сторін за цим Договором;
 - 12.1.4. виконання інших повноважень, функцій, обов'язків Виконавця, що не суперечать чинному законодавству України.
- 12.2. Виконавець вправі здійснювати обробку персональних даних у повному обсязі отриманому від Замовника та (або) Гостя особисто, від їхніх представників, від третіх осіб, із загальнодоступних джерел, змінювати/доповнювати персональні дані, у тому числі відповідно до інформації отриманої від третіх осіб, звертатися до третіх осіб для перевірки даних та інформації.
- 12.3. З метою реалізації прав сторін за цим Договором, Замовник та (або) Гість надають Виконавцю згоду на аудіо-запис/запис їхніх телефонних розмов з Виконавцем (його працівниками), фото/відео-зйомку під час перебування у на території Готелю та згоду на використання Виконавцем результатів записів/зйомок (включаючи зображення Гостя) з метою рекламування та просування Готелю, а також у якості доказів.
- 12.4. Без необхідності отримання додаткової письмової згоди та окремого повідомлення Замовник (Гість) надає згоду поширювати персональні дані, здійснювати їх передачу третім особам, у тому числі за межі України, іноземним суб'єктам відносин, або надавати доступ до них третім особам, зокрема:
 - 12.4.1. для забезпечення виконання третіми особами своїх функцій або надання послуг Виконавцю, зокрема, аудиторам, страховим компаніям, посередникам, оцінювачам, та іншим особам, якщо такі функції та послуги стосуються діяльності Виконавця;

- 12.4.2. особам, що надають Виконавцю послуги поштових відправлень, телефонних інформувань, відправлень SMS-повідомлень, відправлень електронною поштою інформації щодо виконання Договору, інформаційних, рекламних повідомлень та пропозицій щодо послуг Виконавця;
- 12.4.3. особам, що надають Виконавцю послуги зі зберігання клієнтських документів, створення та зберігання їх електронних копій (архівів, баз даних), а також особам, що надають послуги/забезпечують іншу діяльність Виконавця, що не суперечить законодавству України;
- 12.4.4. правоохоронним органам.
- 12.5. Замовник (Гість) засвідчує, що він в належній формі та в повному обсязі повідомлений про склад та зміст його персональних даних, що були зібрані Виконавцем, про мету збору його персональних даних та про осіб, яким передаються його персональні дані, а також повідомлений про свої права, визначені Законом України «Про захист персональних даних».
- 12.6. Замовник (Гість) надає Виконавцю згоду на його власний розсуд та без обмеження телефонувати, направляти відомості з питань виконання цього Договору, інші інформаційні, рекламні повідомлення та пропозиції щодо послуг Виконавця за допомогою поштових відправлень, електронних засобів зв'язку, SMS, з використанням мобільного зв'язку або мережі Інтернет тощо на поштові адреси, адреси електронної пошти, номери телефонів, що надані Замовником (Гостем) у зв'язку із укладанням (виконанням) цього Договору, наданням послуг.
- 12.7. Замовник (Гість) згоден з тим, що обробка та передача його персональних даних може здійснюватися Виконавцем із використанням засобів телекомунікацій та зв'язку, мережі Інтернет, у тому числі за межі України. Замовник (Гість) визнає, що направлена (передана) таким способом інформація може стати доступною третім особам і звільняє Виконавця від пов'язаної із цим відповідальності.

13. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

- 13.1. У випадку порушення своїх зобов'язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.
- 13.2. За порушення строків здійснення розрахунків за цим Договором Сторона, що порушила, сплачує іншій Стороні пеню у розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України від суми заборгованості за кожен день прострочення.
- 13.3. За необґрунтовану відмову від замовлених Готельних послуг, а також у випадках Несвоечасного анулювання та (або) Недозволеного коригування Замовник сплачує штрафні санкції, передбачені цим Договором.
- 13.4. За невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних із виконанням цього Договору та наданням Готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки.
- 13.5. Сторона не несе відповідальності за порушення Договору, якщо воно сталося не з її вини. Сторона вважається невинуватою, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів для належного виконання зобов'язання.

14. ВІДШКОДУВАННЯ ШКОДИ

- 14.1. Будь-яка шкода майну Готелю та (або) Виконавця та (або) або третіх осіб, завдана Гостями під час їхнього перебування у Готелі підлягає відшкодуванню

у розмірі, що відповідає балансовій (відновній) або ринковій вартості знищеного майна або витрат на його ремонт (відновлення).

14.2. Шкода підлягає відшкодуванню Гостями та (або) Замовником у повному обсязі у порядку та строки, вказані вище у цій Пропозиції (Договорі).

15. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

15.1. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

15.2. Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом взаємних переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю відповідно Законодавства.

16. ФОРС-МАЖОР

16.1. Сторони не несуть відповідальності за невиконання (або неналежне виконання) своїх зобов'язань за цим Договором, якщо таке невиконання сталося внаслідок дії обставин непереборної сили (форс-мажору).

16.2. Форс-мажором за цим Договором вважаються повені, епідемії, епізоотії, землетруси й інші природні і штучні (техногенні) катастрофи і стихійні лиха, повстання, ембарго, військові дії, окупація, мобілізація, порушення громадського порядку, страйки, ракетні та повітряні атаки, дії органів влади або будь-які інші обставини, що перебувають поза контролем і волею Сторін, відбулися після укладання цього Договору, і які не дають одній зі Сторін можливість належним чином виконувати свої зобов'язання за цим Договором.

16.3. Сторона, що опинилася під впливом обставин форс-мажору зобов'язана негайно (наскільки це дозволяють обставини, але не пізніше 1 (одного) календарного тижня із моменту їх виникнення) повідомити іншу Сторону про виникнення, характер і можливу тривалість та надати належно оформлене підтвердження (сертифікат) Торгово-промислової палати України.

17. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

17.1. Відносини Сторін, не передбачені даним Договором, регулюються відповідно до Законодавства України.

17.2. Цей договір може бути змінений, припинений або доповнений за згодою Сторін. Сторони вправі достроково розірвати цей Договір в порядку, передбаченому цим Договором та Законодавством.

17.3. Цей Договір діє до повного виконання Сторонами взятих на себе зобов'язань, а в частині розрахунку – до повного та належного розрахунку.