



## **Публічна оферта (договір) про надання послуг з тимчасового розміщення**

Уважно прочитайте текст даної Публічної оферти (договору) про надання послуг і, якщо Ви не погоджуєтесь з будь-яким із пунктів цієї Публічної оферти (договору), чи Ви не зрозуміли будь-який із пунктів цієї Публічної оферти (договору), пропонуємо звернутись за додатковими роз'ясненнями до працівників Готелю.

Послуги надаються готелем «Twins Hotel & Spa», які включають в себе: розміщення фізичних осіб, шляхом надання номера (спеціально обладнаного приміщення) для тимчасового проживання.

У випадку прийняття Вами запропонованих послуг в Готелі вважається, що Ви цілком та безумовно погоджуєтесь з усіма умовами нижчевикладеної Публічної оферти (договору) про надання послуг та правил проживання в готелі, у повному обсязі і безумовно приймаєте їх (в т.ч. погоджуєтесь виконувати усі зобов'язання, які на Вас покладаються Публічною офертою (договором) про надання послуг та правилами проживання в готелі) і Вам зрозумілі всі їх положення. Публічна оферта (договір) про надання послуг та правила проживання в Готелі визначають зміст прав, обов'язків та відповідальності Готелю і Користувача, діють одночасно та доповнюють один одного.

### **1. Загальні положення**

1.1. Дана Публічна оферта визначає умови договору відповідно до ст. 641 Цивільного кодексу України та є офіційною Публічною офертою, адресованою невизначеному колу осіб (далі в однині – «Користувач», або в множині «Користувачі», або в однині «Клієнт» чи «Споживач», або в множині «Споживачі», або в однині «Гість», або в множині «Гості»), укласти договір про надання Користувачу послуг з розміщення (надання номера - спеціально обладнаного приміщення) для тимчасового проживання та на викладених нижче умовах.

1.2. Надалі по тексту Публічної оферти (договору) Готель та Користувач(і) разом називаються «Сторони», а кожен окремо – «Сторона».

1.3. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а також усіма правами та повноваженнями, необхідними та достатніми для укладання і виконання Договору відповідно до його умов.

1.4. Текст Публічної оферти (договору), завжди розміщений на офіційному сайті Готелю <https://hotel-twins.com/>

1.5. Користувач дає згоду на повідомлення третім особам інформації, яка виникає у зв'язку із виконанням цієї Публічної оферти (договору) та отримання Користувачем послуг від Готелю.

1.6. Користувач (Клієнт, Споживач, Гість) доручає Готелю виконання дій зі збору, обробки, передачі та зберігання Персональних даних Користувача (Клієнта, Споживача, Гостя) щодо наступних категорій даних:

- прізвище ,ім'я та по-батькові (за наявності);
- реєстраційний номер облікової картки платника податку (особистий код, pasel, тощо);
- реквізити документа, що посвідчує особу;
- адреса електронної пошти;

- адреса: країна, область (штат, округ, кантон, воєводство, тощо), населений пункт, вулиця, номер будинку, номер квартири);
- мова використання;
- номер банківського рахунку;
- держаний реєстраційний номер транспортного засобу;
- інформація платіжного доручення;
- номер телефону.

Сторони повністю розуміють, що вищезазначена інформація є персональними даними, тобто даними, які використовуються для ідентифікації Споживача, або його представника та погоджуються з тим, що такі дані зберігаються Готелем та можуть, в подальшому, бути використані ними відповідно до норм чинного Законодавства України для реалізації ділових відносин між сторонами. Персональні дані захищаються Конституцією України та Законом України "Про захист персональних даних". Права Сторін регламентуються ст.8 Закону України "Про захист персональних даних". Прийняття публічної оферти означає однозначну згоду вищевикладеним і підтвердженням того, що Споживач (Клієнт, Користувач, Гість) ознайомлений зі змістом ст.8 Закону України "Про захист персональних даних" та надає безвідкличну згоду на зберігання, обробку та використання персональних даних відповідно до вимог чинного законодавства України.

## **2. Пропозиція (публічна оферта)/ Предмет договору**

2.1. Предметом Публічної оферти/Договору є надання Готелем Користувачеві за плату послуг з розміщення, шляхом надання номера (спеціально обладнаного приміщення) для тимчасового проживання за адресою знаходження Готелю, у спеціально обладнаному жилому приміщенні (номері) відповідно до замовлення на бронювання.

2.2. Договір вважається укладеним і набуває сили договору приєднання з моменту здійснення Клієнтом будь-якої дії, передбаченої п.3.4 договору, що означають повне та беззастережне прийняття останнім всіх умов Договору без будь-яких виключень та/або обмежень у відповідності до статті 642 Цивільного кодексу України. Договір про надання послуг з розміщення укладений Користувачем за допомогою акцепту Публічної оферти, має юридичну чинність у відповідності зі статтею 642 Цивільного кодексу України і є рівносильним договору, підписаному сторонами та вважається таким, що Користувач ознайомився і згоден з умовами цієї Публічної оферти (договору).

## **3. Порядок укладення договору**

3.1. Договір укладається між Готелем і Користувачем у формі договору приєднання (ст. 634 Цивільного кодексу України).

3.2. Прийняттям (акцептом) Публічної оферти є здійснення Користувачем будь-якої з дій, визначених п. 3.4 Договору.

3.3. Прийняття (акцепт) Публічної оферти означає повне, безумовне та беззастережне прийняття Користувачем всіх умов договору без будь-яких виключень та/або обмежень та прирівнюється згідно ч. 2 ст. 642 ЦК України до укладення Сторонами двостороннього письмового договору на умовах, що викладені в цій Публічній оферті.

Укладання договору означає, що Користувач:

- у повному обсязі ознайомився та згоден з правилами проживання у Готелі;
- визнає безумовну придатність приміщень Готелю та наданого Готелем номеру зокрема для проживання у ньому;
- приймає всі умови цього договору без зауважень та заперечень.

3.4. Користувач у відповідності до статті 642 Цивільного кодексу України підтверджує факт прийняття (акцепт) Публічної оферти у випадку виконання будь-якої з наступних дій:

- сплати послуг з тимчасового проживання банківським переказом коштів на підставі виписаних рахунків, або банківською карткою через службу прийому і розміщення (рецепцію) ;
- безпосереднє користування Користувачем послугами Готелю (поселення);
- заповнення реєстраційної форми у чергового адміністратора.

3.5. Користувач зобов'язується самостійно вносити (повідомляти) при реєстрації на отримання послуг Готелю достовірні персональні дані та відомості, що відповідають дійсності.

3.6. Термін акцепту цієї Публічної оферти необмежений.

#### **4. Порядок бронювання та розрахунків**

4.1. Послуги Готелю надаються Користувачеві на платній основі відповідно до умов договору і тарифів/цін, вказаних в прейскуранті цін в інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю, з урахуванням обраної категорії номерів. Тарифи/ціни на послуги Готелю та їх перелік визначаються і змінюються виключно за одноособовим рішенням Готелю.

4.2. Гість має право бронювати номери безпосередньо по номеру телефону, вказаному на офіційному сайті Готелю, в он-лайн режимі через сайт Готелю або посередників, такі як компанії Booking.com та ін., туроператорів чи турагентів.

4.3. Задля успішного бронювання надається наступна інформація: точні дати проживання, кількість осіб (дорослі та діти; вказується вік дітей), контактний номер телефону та e-mail для листування.

4.4. Після оформлення бронювання гостеві надсилається на вказаний e-mail підтвердження бронювання із коротким описом правил Готелю та рахунок на передоплату.

4.5. Право на отримання/використання Послуг Готелю, як правило, надається після здійснення плати за відповідні Послуги, згідно з Тарифами/Цінами. Готель вправі надавати Користувачеві послуги без здійснення передоплати.

4.6. Готель вправі застосовувати вільні ціни та систему знижок на послуги з тимчасового розміщення. Ціна в рахунку фіксується і не підлягає додатковим знижкам чи акціям.

4.7. Оплата решти суми послуг в Готелі здійснюється готівкою або за безготівковим розрахунком банківським переказом виключно при поселенні в готелі.

4.8. Зі збігом оплаченого періоду проживання Користувач зобов'язаний залишити номер та звільнити його від особистих речей і багажу не пізніше 11:00 години київського часу (час виселення) останнього оплаченого дня проживання або оплатити продовження періоду проживання в номері за відсутності бронювання вказаного номеру третіми особами.

4.9. Час поселення в Готелі починається з 14:00 години київського часу. Ранній заїзд та пізній виїзд є додатковою послугою, яка оплачується з урахуванням обраної категорії номерів відповідно до цін в прейскуранті на сайті Готелю та можливості, як такої, на момент замовлення послуги. Тарифікація раннього поселення – 75% від вартості попередньої доби; пізнього виселення - 75% від вартості наступної доби проживання.

#### **5. Порядок оформлення проживання в готелі. Порядок дострокового припинення надання послуг з розміщення за ініціативою Користувача.**

5.1. Розміщення Користувача в Готелі, як правило, здійснюється на попередній платній основі, згідно виставленого рахунку, відповідно до цін, вказаних на офіційному сайті Готелю, з одночасним пред'явленням Користувачем рецепції документів, що посвідчують його особу (паспорт громадянина України, в тому числі для виїзду за кордон, свідоцтво про народження – для осіб молодше 16 річного віку без супроводу батьків, опікунів тощо, паспорт громадянина іноземної держави чи особи без громадянства, міграційна карта), а також заповненням та залишенням на рецепції анкети Користувача за визначеною формою. **При відсутності вищезгаданих документів, Користувач визнає за працівником рецепції право відмовити в наданні послуг з тимчасового розміщення в Готелі.**

5.2. У випадку відмови Користувача від заброньованої послуги або зміни дати початку та/або закінчення послуги з будь-яких причин, не залежних від Готелю, зміни умов послуги за ініціативою

Користувача після її оплати прирівнюється до відмови від послуги, і на користь Готелю утримується (стягується) оплачена сума в розмірі 100% від вартості невикористаного проживання.

5.3. Попереднє анулювання бронювання проводиться виключно в письмовому форматі:

- при анулюванні бронювання в терміни 14 і більше днів до дати заїзду Гостей (своєчасне анулювання) оплачені кошти не повертаються, проте гарантується їхнє використання Користувачем протягом календарного року (від дати заїзду бронювання). На депозиті фіксується тільки оплачена сума в гривні.

- при анулюванні бронювання в терміни 14 і менше днів до дати заїзду Гостей (несвоєчасне анулювання) оплачені кошти не повертаються та можуть бути використані як штраф за несвоєчасне скасування.

- повернення передоплати за замовлені послуги можливе тільки в терміни 3 дні із моменту здійснення оплати, або, якщо із вини Готелю не надана послуга проживання. Повернення передоплати проводиться в терміни до 14 днів із моменту заповнення гостем відповідної заяви.

## 6. Форс-мажор

6.1. При виникненні форс-мажорних обставин: повінь, землетруси, пожежі, що суттєво впливає на можливість виконання цього Договору, сторони частково або повністю звільняються від виконання обов'язків за даним договором.

6.2. Користувач приймає умови договору під час дії воєнного стану та в пост-періоді пандемії Covid-19, а тому в подальшому при виникненні таких обставин як : війна, воєнні дії (незалежно від факту оголошення війни), збройні вторгнення іноземних військ, акції ворожих іноземців, військово управління або узурпація влади, повстання громадян України проти узурпації влади іноземних військ, епідемії та пандемії та інші подібні за своїм змістом обставини не вважають обставинами непереборної сили.

6.3. Сторона для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин.

6.4. Дія форс-мажорних обставин повинна бути підтверджена відповідним компетентним органом.

## 7. Розміщення дітей. Розміщення домашніх тварин.

7.1. За проживання в номері однієї дитини до 6- х років включно, понад встановлену кількість проживаючих осіб для відповідної категорії номера, плата за послуги з тимчасового розміщення не стягується. Діти від 6 років та старше оплачуються відповідно до прейскуранту цін.

**7.2. Користування дітьми до 11 років включно послугами Spa можливе виключно до 17:00 години щодня.**

7.3. Умови прийому і розміщення груп дітей у супроводі дорослих регулюються в кожному окремому випадку індивідуально, шляхом підписання окремої угоди.

7.4. У Готелі дозволяється розміщення домашніх тварин (собак та котів) виключно невеликих розмірів, вагою до 5 кг. Розміщення більших тварин заборонено.

7.5. За розміщення тварин Користувач доплачує вартість, зазначену в прейскуранті на офіційному сайті Готелю.

## 8. Права і обов'язки Користувачів послуг з розміщення в Готелі

8.1. Користувачі послуг з розміщення вправі:

- користуватись послугами з розміщення та додатковими послугами в порядку, зазначеному в даній Публічній оферті та в правилах проживання у Готелі, інших документах Готелю;

- отримувати повну і достовірну інформацію про години доступу на територію Готелю, вартість послуг, що надаються на території Готелю;

## 8.2. Користувачі послуг з розміщення зобов'язані:

- беззастережно дотримуватись положень та умов даної Публічної оферти;
- поважати права інших гостей Готелю;
- дотримуватись морально-етичних норм, утримуватись вживання нецензурних висловів у громадських зонах Готелю;
- дотримуватись правил проживання в Готелі, правил користування об'єктами інфраструктури Готелю, регламенту доступу до них, про які можна дізнатись на рецепції;
- берегти майно Готелю. У випадку втрати чи пошкодження з вини Користувача майна (в тому числі рушники, халати, посуд, меблі, різний інвентар тощо), які знаходяться на території готелю, гість зобов'язаний в строк до 3 календарних днів, але не пізніше дати виселення з Готелю відшкодувати шкоду, розмір якої визначається відповідно до цін, вказаних на інформаційних стендах, в куточку споживача, меню, цінниках, прайсах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю, а за відсутності таких цін – комісією у складі: адміністратора, працівника рецепції Готелю на умовах прозорості та за ринковою вартістю втраченого чи пошкодженого майна;
- дотримуватись правил пожежної безпеки та раціонального (економного) користування електроприладами і обладнанням Готелю.

## 9. Права і обов'язки Готелю

### 9.1. Готель зобов'язаний:

- своєчасно, якісно і в повному обсязі надавати Користувачеві оплачені послуги;
- інформувати Користувача про послуги, що надаються на території Готелю та форму і порядок їх оплати;
- забезпечувати повну відповідність послуг, що надаються санітарно-епідеміологічним нормам і правилам;
- своєчасно реагувати на прохання Користувачів, що стосуються надання послуг з тимчасового розміщення, вживаючи заходів по усуненню поломок і аварій в номерах Готелю в найкоротші строки (у випадку неможливості усунення аварії чи поломки в номері, надається інший номер категорії не нижче від тієї, яку було узгоджено в день в'їзду);
- нести відповідальність за комплектність та справність обладнання в номерах, а також за якість підготовки номеру до заселення;

**Готель не несе відповідальності за гроші, речі та будь-які інші матеріальні цінності, що були залишені в номері, втрачені на території Готелю, або їх пропажу з будь-яких причин.**

### 9.2. Готель вправі:

- заходити до номеру Готелю для проведення прибирання, зміни білизни, перевірки систем водопостачання, кондиціонування повітря або усунення недоліків в їх функціонуванні, а також у випадку порушення Користувачем положень даної Публічної оферти;
- у випадку закінчення (збігу), узгодженого із рецепцією та 100% оплаченого періоду проживання Користувача в Готелі та/або відсутності Користувача за місцем тимчасового проживання більш як 2 годин без сплати, самостійно звільнити номер від особистих речей Користувача, склавши при цьому опис майна, що залишив Користувач;
- при більш як двократному порушенні Користувачем загальноприйнятих норм поведінки, запрошувати співробітників органів внутрішніх справ для з'ясування обставин та встановлення фактів таких порушень;
- достроково, без повернення сплачених Користувачем за тимчасове проживання коштів, розривати договір про надання послуг з тимчасового розміщення, з одночасним примусовим виселенням з території Готелю у разі:

- при виявленні факту паління в номерах, а також на території Готелю і комплексу, крім спеціально відведених для цього місць застосувати штраф в розмірі 5000,00 грн.

- при виявленні факту перебування Користувача, осіб, що з ним проживають або його гостей в стані сильного алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння чи під дією психотропних речовин, що супроводжується порушенням громадського спокою чи має ознаки хуліганства, викликати поліцію та відмовити в подальшому проживанні без повернення оплаченої суми за бронювання.

- при виявленні факту зберігання без належних дозвільних документів зберігання чи принесення зброї, вибухових і легкозаймистих, їдких, ядовитих, наркотичних засобів та інших небезпечних предметів і речовин, викликати поліцію та відмовити в подальшому проживанні без повернення оплаченої суми за бронювання.

- при виявленні факту порушення правил громадського порядку, порушення правил проживання в Готелі, порушення положень даної Публічної оферти, при систематичних (2 та більше) обґрунтованих скарг інших гостей Готелю на порушення їхніх прав та свобод викликати поліцію та відмовити в подальшому проживанні без повернення оплаченої суми за бронювання.

## **10. На території Готелю забороняється:**

- без погодження адміністраторів готелю запрошувати та проводити в номери сторонніх осіб;
- передавати третім особам ключ (карту, браслет тощо) від номера;
- зберігати в номері габаритні речі та предмети, крім валіз, (ящики, коробки розміром більше 100 x 100 x 100 см., велосипеди, скутери, мопеди тощо);
- пересувати меблі та переміщати предмети інтер'єру;
- палити в номерах та інших місцях, не призначених для паління;
- порушувати спокій інших гостей готелю після 22:00 години, створюючи галас чи шум;
- зберігати чи приносити зброю, вибухові і легкозаймисті, їдкі, ядовиті, отруйні, наркотичні засоби та інші небезпечні предмети. Користувачі, які мають право на носіння та зберігання зброї, зобов'язані повідомити про це рецепцію в день заїзду, пред'явивши відповідні дозвільні документи;
- виносити з номеру будь-який предмет інтер'єру, посуд, меблі, обладнання, м'який інвентар;
- свідомо забруднювати територію Готелю недопалками, сміттям тощо;
- кидати з балконів чи вікон будь-які предмети та речі;
- користуватись власними прасками, електронагрівальними приладами, кип'ятильниками, чайниками тощо, які не входять в комплектацію номера, запалювати в номері свічки;

- **КАТЕГОРИЧНО ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ** курити кальян в кімнаті чи на балконі номеру.

У випадку більш як дворазового порушення, або одноразового грубого порушення гостем правил поведінки та/або обов'язків, зазначених в розділах 9-11 даної Публічної оферти, адміністратор готелю вправі відмовити гостю в подальшому наданні послуги з тимчасового розміщення, а відтак і перебування на території Готелю, з обов'язковим складанням відповідного акту та, за необхідності, із залученням співробітників правоохоронних органів.

Користувачі визнають за Готелем право не надавати послуги з тимчасового розміщення особам, які:

- на думку адміністратора, знаходяться в стані сильного алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння чи під дією психотропних речовин;

- без погодження адміністрації та без належних дозвільних документів зберігають чи приносять зброю, вибухові і легкозаймисті, їдкі, ядовиті, наркотичні засоби та інші небезпечні предмети і речовини;
- не надали документів, що посвідчують особу;

- мають намір заселитись в номер більшою кількістю осіб ніж передбачає відповідна категорія номера.

## **11. Вирішення спорів**

11.1. У випадку виникнення скарг Користувачеві необхідно надати: скаргу, чек (квитанцію тощо) Готелю, документ з відміткою Готелю, який підтверджує порушення умов надання послуги, документи, що підтверджують фактичні збитки. Рекламачі та всі необхідні документи надаються Готелю не пізніше 14 днів із дня закінчення надання послуги. Всі рекламачі розглядаються Готелем лише за умови, що Готель

був проінформований про порушення умов надання послуги заздалегідь для можливості їх усунення протягом наступних 12 годин.

11.2. Готель розглядає отриману рекламацию протягом 20 днів.

11.3. Рекламации, заявлені з порушенням вимог Публічної оферти (договору) не розглядаються.

Контакти:

+38 066 521 73 41

e-mail: [info@hotel-twins.com](mailto:info@hotel-twins.com)

сайт: <https://hotel-twins.com/>

Івано-Франківська область, с. Поляниця, вул. Урочище Щивки

© All Rights Reserved.