

ПРАВИЛА

проживання у готельно-відпочинковому комплексі «Westhills»

1. Загальні положення

1.1. Ці Правила розроблені на основі чинного законодавства України: Цивільного кодексу України, Закону України «Про туризм», Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затв. Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 року №19, зареєстр. в Міністерстві юстиції України 02.04. 2004 року за №413/9012 (з наступними змінами та доповненнями), інших нормативно-правових актів у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг).

1.2. Ці Правила є пуб лічним договором на бронювання та надання готельних послуг (договором на готельне обслуговування) та регламентують основні умови щодо бронювання, користування готельними послугами, проживання у готелі, а також регулюють відносини між замовниками/споживачами та готелем.

1.3. У своїй діяльності готель керується чинним законодавством України та цими Правилами.

1.4. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

1) готель - фізична особа-підприємець, яка надає готельні послуги у готельно-відпочинковому комплексі «Westhills» за основним місцем розташування: Україна, Івано-Франківська область, м. Яремче, с. Поляниця, участок Вишні, буд. 501 та буд. 329 Б, В, Г, Д, Ж, Ж/3, З, К.;

2) споживач - фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити готельну послугу для власних (побутових) потреб;

3) замовник - фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь споживача. Замовник додатково може здійснювати оплату за таким укладеним договором або надавати гарантії щодо оплати за таким договором;

4) готельні послуги - дії (операції) готелю з розміщення споживача шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання у готельно-відпочинковому комплексі «Westhills» за основним місцем розташування: Україна, Івано-Франківська область, м. Яремче, с. Поляниця, участок Вишні, буд. 501 та буд. 329 Б, В, Г, Д, Ж, Ж/3, З, К., а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням.

Готельні послуги складаються з:

основних послуг, які включаються до ціни номера (місця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором про надання готельних послуг. Перелік основних готельних послуг та ціни номерів (місць) визначаються готелем самостійно та публікуються на власному веб-сайті готелю.

додаткових послуг, які не належать до основних послуг, замовляються та сплачуються споживачем додатково до оплачених основних готельних послуг. Перелік додаткових готельних послуг та ціни на такі послуги визначаються готелем самостійно та публікуються на власному веб-сайті готелю.

5) номер - окреме вмебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

6) місце (ліжко-місце) - частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем, призначена та придатна для проживання однієї особи;

7) штрафні санкції - штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором про надання готельних послуг або чинним законодавством;

8) бронювання - процес замовлення замовником/споживачем готелю основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

9) підтвердження заброньованих послуг - згода (акцепт) готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою;

10) відмова в бронюванні послуг - відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений цими Правилами або окремим договором термін;

11) анулювання - відмова замовника/споживача від заброньованих послуг.

Анулювання поділяється на три види:

своєчасне анулювання - відмова замовника/споживача від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за 45 (сорок п'ять) діб до дати запланованого заїзду або в обумовлені окремим договором терміни;

пізнє анулювання - відмова замовника/споживача від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені окремим договором терміни;

неприбуття - фактичне неприбуття споживача/групи споживачів до готелю у день заїзду або анулювання заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати поселення;

В разі пізнього анулювання або неприбуття готель має право стягнути штраф із замовника/споживача згідно з умовами, викладеними в цих Правилах або в окремому договорі;

12) дата заїзду - дата прибуття споживача до готелю;

13) дата виїзду - дата виїзду споживача із готелю;

14) ранній заїзд - заїзд споживача до готелю до розрахункової години;

15) пізній виїзд - виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду;

16) розрахункова година - година, при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у готель.

2. Інформація про послуги

2.1. Готель зобов'язаний довести до відома споживача наступну інформацію про готель:

1) найменування та місцезнаходження готелю, категорію готелю при її наявності;

2) інформацію про державну реєстрацію фізичної особи - суб'єкта господарювання, який надає готельні послуги.

2.2. Готель зобов'язаний надати споживачу необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги.

Інформація про готельні послуги доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується на рецепції (тобто, у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача), у зручному для огляду місці та повинна включати таке:

1) зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;

2) Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затв. Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 року №19, зареєстр. в Міністерстві юстиції України 02.04. 2004 року за №413/9012 (з наступними змінами та доповненнями);

- 3) свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії (якщо вона присвоєна);
- 4) копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;
- 5) копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;
- 6) ціну номера (місця в номері);
- 7) перелік основних готельних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері);
- 8) перелік і ціну додаткових готельних послуг, що надаються за окрему плату;
- 9) відомості про форму та порядок оплати послуг;
- 10) перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності до законодавства;
- 11) відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності - дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;
- 12) відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

2.3. Готель повинен забезпечити наявність у кожному номері:

- 1) цих Правил проживання
- 2) правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах;
- 3) перелік додаткових готельних послуг та прейскурант цін на них;
- 4) відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розміщені у готелі;
- 5) внутрішній телефонний довідник.

2.4. Інформація, визначена у пунктах 2.1. – 2.3. цих Правил повинна доводитись до відома споживачів українською мовою. Вказану інформацію готель має право додатково доводити до відома споживачів іноземними мовами (на розсуд готелю).

3. Порядок бронювання номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг

3.1. Бронювання готельних послуг:

3.1.1. Ці Правила є публічним договором на бронювання, яких зобов'язуються дотримуватися всі споживачі/замовники, які виявили бажання скористатися готельними послугами.

Готель має право укладати договір з замовником/споживачем на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття готелем заявки замовника/споживача на бронювання за допомогою засобів зв'язку, які дозволяють достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику, а саме:

- поштового зв'язку;
- телефонного зв'язку;
- або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну);
- безпосередньо – на рецепції.

У випадку, якщо при бронюванні готельних послуг особа замовника не збігається в одній особі із споживачем, то замовник зобов'язується у договорі або у заявці на бронювання, а також у подальшому в платіжному документі на оплату бронювання (якщо платником є замовник) правильно та повністю зазначити наступні відомості:

- відомості про осіб-споживачів (прізвище, ім'я, по батькові), на користь яких здійснюється бронювання, їх кількість, з окремою вказівкою кількості дітей та їх віку;
- дані документів, що посвідчують особу таких споживачів;
- період, на який бронюються готельні послуги;
- тип готельних номерів, який бронюється.

За достовірність вказаних замовником відомостей при бронюванні, а також за належність у замовника відповідних законних повноважень на здійснення бронювання від імені та/або на користь споживачів відповідає сам замовник.

3.1.2. Договір на бронювання вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання (тобто, підтвердження заброньованих послуг) та досягнення сторонами згоди у письмовій формі щодо всіх істотних умов надання готельних послуг.

3.1.3. При бронюванні номера (місця) готель має право (може) запросити передоплату за надання готельних послуг в розмірах, які визначаються готелем самостійно та публікуються на власному веб-сайті готелю.

3.1.4. Передоплата за надання готельних послуг при їх бронюванні повинна бути оплачена готівкою або у безготівковій формі (шляхом переказу відповідної суми коштів на поточний банківський рахунок готелю) не пізніше як протягом трьох банківських днів, наступних за днем підтвердження заброньованих послуг.

Така передоплата в подальшому враховується при здійсненні споживачем/замовником оплати за надання основних готельних послуг, якщо інше не обумовлено укладеним із замовником/споживачем договором на бронювання.

Окремим договором на бронювання, укладеним із замовником/споживачем, може бути передбачений інший погоджений сторонами строк/термін здійснення передоплати за надання готельних послуг при їх бронюванні.

3.1.5. У разі відмови замовника/споживача оплатити передоплату за надання готельних послуг при їх бронюванні або у разі неоплати такої передоплати замовником/споживачем у строк, визначений в абзаці першому підпункту 3.1.4. цих Правил, розміщення споживача у готелі проводиться у порядку загальної черги (тобто, без урахування бронювання).

3.1.6. Готель має право стягнути із замовника/споживача штрафи за пізнє анулювання та неприбуття в розмірах, визначених у додатку №1 до цих Правил.

3.2. Договір про надання готельних послуг (на готельне обслуговування):

3.2.1. Ці Правила є публічним договором приєднання про надання готельних послуг (договором на готельне обслуговування), яких зобов'язуються дотримуватися всі споживачі/замовники, які виявили бажання скористатися готельними послугами.

3.2.2. Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення анкети, реєстрації) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору і містить у собі:

- найменування готелю;
- прізвище, ім'я по батькові фізичної особи-підприємця, що надає готельні послуги, та інформацію про її державну реєстрацію;
- прізвище, ім'я та по батькові споживача;
- інформацію про номер (місце в номері), що надається;
- ціну номера (місця в номері);
- інші необхідні дані на розсуд готелю.

3.2.3. У випадку бронювання готельних послуг договір про надання готельних послуг (договір на готельне обслуговування) вважається укладеним з моменту укладення договору на бронювання (тобто, з моменту підтвердження заброньованих послуг).

3.2.4. Договір про надання основних готельних послуг може бути укладеним замовником на користь споживача та/або за дорученням останнього.

3.2.5. Договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін.

При укладанні договору про надання готельних послуг на невизначений термін погодженим вважається найбільш короткий термін - одна доба; дія договору в такому разі завершується о 12:00 годині дня, наступного за днем прибуття споживача.

3.3. Ціни на готельні послуги та умови їх оплати:

3.3.1. Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи, та систему знижок на всі послуги, що надаються, за винятком тих, щодо яких здійснюється державне регулювання цін та тарифів.

3.3.2. Ціни номерів та ціни на додаткові послуги: визначаються готелем самостійно та публікуються на власному веб-сайті готелю.

Розмір плати за надання готельних послуг у разі раннього заїзду чи пізнього виїзду: визначаються готелем самостійно та публікуються на власному веб-сайті готелю.

3.3.3. Готель застосовує добову оплату готельних послуг, тобто ціна готельних послуг вказується за одну добу проживання.

3.3.4. Розрахунковою годиною у готелі є: 12 (дванадцять) година 00 хвилин поточної доби за місцевим часом.

Плата за надання готельних послуг стягується у відповідності до вказаної єдиної розрахункової години.

Час заселення: з 14 (чотирнадцятої) години 00 хвилин поточної доби за місцевим часом.

3.3.5. Форма та порядок оплати готельних послуг:

Передплата за надання готельних послуг при їх попередньому бронюванні повинна бути здійснена відповідно до умов підпунктів 3.1.3. та 3.1.4. цих Правил.

Плата за надання основних готельних послуг повинна бути сплачена замовником/споживачем в повному обсязі за весь планований період користування основними готельними послугами на користь готелю авансовим платежем не пізніше дати заїзду.

Остаточний розрахунок (включаючи, за наявності, вартість наданих додаткових готельних послуг, вартість заподіяних збитків, плату за надання готельних послуг у разі пізнього виїзду споживача із готелю, тощо) здійснюється споживачем не пізніше дня виїзду.

Плата за надання готельних послуг повинна бути оплачена готівкою або у безготівковій формі (шляхом переказу відповідної суми коштів на поточний банківський рахунок готелю).

3.3.6. При розміщенні дітей віком до 3 років з батьками в одному номері додаткова плата за проживання дітей не стягується.

4. Порядок та умови надання готельних послуг

4.1. Режим роботи готелю: цілодобовий.

Рецепція готелю з 23 год. 00 хв. до 08 год. 00 хв. здійснює оформлення заселення та виселення споживачів за вимогою споживача шляхом здійснення споживачем попереднього повідомлення адміністрації готелю.

4.2. Номер (місце) в готелі надається споживачу: при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає 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 чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових - особове посвідчення або військовий

квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача, та ін.), і заповненні анкети.

Споживачі при заїзді одержують в адміністратора ключ або електронний ключ від номера для проживання.

4.3. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час шляхом подання готелю відповідної заявки про виїзд із готелю, за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

4.4. Порядок розірвання договору на надання готельних послуг з замовником визначається цими Правилами, якщо інше не передбачено договором, укладеним між замовником та готелем.

4.5. Без згоди споживача/замовника готель не має права надавати додаткові послуги, які не включені у замовлені/заброньовані послуги.

Споживач/замовник вправі відмовитись від оплати наданих додаткових послуг, якщо вони не були замовлені/заброньовані споживачем/замовником та були надані готелем без згоди споживача/замовника, а в разі їх сплати готель зобов'язаний повернути сплачену суму.

4.6. Забороняється обумовлювати виконання одних готельних послуг за умови надання інших готельних послуг.

4.7. За бажанням споживача йому може надаватись номер на два і більше місць з оплатою вартості номера.

4.8. Готель повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із готелю.

Рецепція готелю з 23 год. 00 хв. до 08 год. 00 хв. здійснює оформлення заселення та виселення споживачів за вимогою споживача шляхом здійснення споживачем попереднього повідомлення адміністрації готелю.

4.9. Готель зобов'язаний надати пільги тим категоріям споживачів, для яких такі пільги передбачені, в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.

4.10. Споживачі, які проживають у готелі, мають право на обслуговування у першу чергу у тих закладах (підприємствах) громадського харчування, зв'язку та побутового обслуговування, які розміщені у готелі.

4.11. Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг:

- 1) виклик швидкої допомоги;
- 2) доставка в номер кореспонденції;
- 3) побудка у визначений час;
- 4) забезпечення в номері необхідного інвентарю, згідно опису, наведеного у додатку

№1 до цих Правил.

Готелем не надається послуга з доставки багажу та ручної поклажі споживача до його номера.

4.12. Прибирання номерів:

4.12.1. Зміна постільної білизни, рушників та туалетних речей проводиться не рідше двох разів на тиждень.

4.12.2. Поточне прибирання номера (прибирання пилу, виніс сміття, прибирання санвузлів) проводяться щодня.

Миття посуду в номері не входить до поточного прибирання номера.

4.12.3. Щоразу після виїзду споживача проводиться повне прибирання номера.

4.12.4. Не рідше одного разу в квартал проводиться генеральне прибирання номерів (миття вікон, чищення килимових покриттів, м'яких меблів).

4.12.5. Якщо споживач бажає, щоб його не турбували, він може повісити на ручці дверей номера зовні табличку з написом «Не турбувати!». На зворотній стороні таблички

виконаний напис «Прошу прибрати!». Таку табличку гість може повісити, якщо він вважає, що будинок недостатньо прибраний.

4.13. Готель забезпечує комплектність і справність обладнання в номері, а також якість підготовки приміщення під заселення.

4.14. Забезпечення схоронності речей споживача:

4.14.1. Готель відповідає за схоронність речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому. Річ вважається такою, що внесена до готелю, якщо вона передана працівникам готелю або знаходиться у відведеному для споживача приміщенні.

4.14.2. Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей, транспортних засобів) лише за умови, що вони були окремо передані готелю на зберігання.

Не вважається окремою передачею на зберігання готелю розміщення споживачами належних їм речей у компактних сейфах, що знаходяться у номерах, а також розміщення транспортних засобів на території готелю.+

4.14.3. У разі втрати чи пошкодження речей споживач зобов'язаний негайно повідомити про це готель.

4.14.4. Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

4.14.5. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий).

4.14.6. Забуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленої форми.

4.15. Куріння у приміщеннях готелю, а також на території басейну заборонено.

За куріння у приміщеннях готелю та/або на території басейну готель має право стягнути штраф із споживача згідно з умовами, викладеними в цих Правилах або в окремому договорі.

При повторному випадку куріння у приміщеннях готелю та/або на території басейну, готель має право виселити споживача, без повернення споживачу коштів, оплачених в якості передоплати за подальший залишок періоду проживання у готелі.

4.16. З 23:00 години до 8:00 години у номерах та на території готелю споживачі повинні зберігати тишу. У цей час в номерах забороняється включати аудіо- системи і телевізори на велику гучність.

4.17. До споживачів можуть приходити гості з 8:00 години до 22:00 години. На прихід гостей повинен дати згоду споживач, а адміністратор готелю веде запис усіх гостей, які прибули до споживачів. За гостя відповідає споживач, до якого такий гість прибув. При необхідності адміністратор готелю має право перевірити документи гостя.

4.18. Перебування будь-яких тварин у приміщеннях готелю забороняється.

4.19. Розпалювання каміну в номері готелю самим споживачем забороняється.

4.20. Після виходу споживача з номера всі електроприлади повинні бути вимкнені. Забороняється залишати включеними електроприлади і освітлення у номері готелю за відсутності у ньому споживачів.

4.21. На території та у приміщеннях загального користування готелю ведеться відеоспостереження з допомогою відеокамер. Вся отримання за результатами відеоспостереження інформація реєструється, записується на цифрові носії і зберігається готелем. Відеоспостереження здійснюється з метою безпеки споживачів, їхнього майна та безпеки працівників готелю і майна готелю.

Укладенням договору на бронювання або на готельне обслуговування споживач надає згоду на ведення відеоспостереження в цілях, визначених цими Правилами.

4.22. Стоянка транспортних засобів на території біля номерів без дозволу адміністрації готелю заборонена.

Категорично забороняється залишати транспортні засоби на заїздах до і виїздах з території готелю.

Стоянка та паркування транспортних засобів на території готелю допускається у спеціально відведених для цього місцях. На території готелю присутній паркінг.

4.23. Споживачі у період розміщення та перебування у приміщеннях, на території готелю та під час користування готельними послугами повинні також:

4.23.1. Дотримуватись цих Правил;

4.23.2. Дотримуватись інструкцій та правил з техніки безпеки та користування готельними послугами та обладнанням готелю (такі інструкції та правила розміщуються на рецепції готелю або у доступному для ознайомлення місці).

4.23.3. Дотримуватись вказівок персоналу готелю, відповідального за техніку безпеки.

4.23.4. Слідкувати за дотриманням правил техніки безпеки їхніми дітьми.

4.23.5. Викидати сміття тільки у спеціально відведені для цього місця.

4.23.6. У випадку необхідності – звертатися до адміністратора готелю за аптечкою.

4.23.7. Негайно повідомляти адміністратора готелю про виявлені підозрілі речі та предмети на території та у приміщеннях готелю.

4.23.8. Дотримуватися громадського порядку та загальноприйнятих норм поведінки; поводити себе шанобливо по відношенню до інших споживачів, персоналу готелю; не допускати дій, що створюють небезпеку для оточуючих.

4.23.9. Шанобливо ставитися до майна готелю та використовувати його виключно за цільовим призначенням.

4.23.10. Справляти природні потреби виключно у спеціально відведених для цього місцях.

4.24. Споживачам у період розміщення та перебування у приміщеннях, на території готелю та під час користування готельними послугами категорично заборонено:

4.24.1. Перебувати та плавати у басейні готелю в одязі та/або взутті, не призначеному для перебування у басейні.

4.24.2. Залишати дітей без нагляду батьків або осіб, які несуть за них відповідальність за згодою батьків. (Готель не несе відповідальності за дії та поведінку дітей споживачів).

4.24.3. Митися у басейні з використанням засобів особистої гігієни.

4.24.4. Використовувати голосно нецензурну лексику.

4.24.5. Справляти природні потреби у ванну, душ, басейн.

4.24.6. Сперечатися з персоналом готелю, відповідальним за техніку безпеки та не дотримуватися його вказівок.

4.24.7. Викидати сміття у невідведенні для цього місця, навмисно забруднювати воду в басейні, псувати майно готелю.

4.24.8. Курити на території басейну та у самому басейні.

4.24.9. Перебувати на території готелю з будь-яким видом зброї (вогнепальної, холодної, травматичної, пневматичної).

4.24.10. Заносити на територію басейну їжу та напої, придбані за його межами.

4.25. Споживач зобов'язаний дотримуватись Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затв. Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 року №19, зареєстр. в Міністерстві юстиції

України 02.04. 2004 року за №413/9012 (з наступними змінами та доповненнями), цих Правил, та правил техніки безпеки та пожежної безпеки.

4.26. Якщо споживач неодноразово порушує вимоги чинного законодавства. Ці Правила, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших споживачів, готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення), а також має право вимагати відшкодування заподіяних збитків та сплати штрафів, визначених цими Правилами.

5. Відповідальність готелю і споживачів за невиконання обов'язків під час надання готельних послуг

5.1. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства та цих Правил.

5.2. За умови невиконання повністю або частково чи порушення договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки.

5.3. Відповідальність готелю:

5.3.1. При неможливості (відмові) з вини готелю надати готельні послуги, які були заброньовані споживачем/замовником готель зобов'язаний, на вимогу споживача, забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає послуги рівноцінні або вищої якості. Додаткові затрати, що виникли у зв'язку з цим покриваються готелем.

5.3.2. Споживач, при виявленні недоліків у наданій послугі, має право вимагати безоплатного усунення недоліків протягом години з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги (вказаний час може бути продовжено до трьох днів з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги - у випадку необхідності доставки додаткового обладнання та матеріалів та з урахуванням розташування готелю у гірській місцевості).

5.4. Відповідальність споживача:

5.4.1. Протягом однієї години після заїзду (заселення) в номер споживач має право заявити адміністратору служби прийому та розміщення про виявленні недоліки предметів оздоблення та комплектації номеру.

При відсутності такої своєчасної заяви споживача і при виявленні адміністрацією при виїзді споживача втрати чи пошкодження в номері споживач відшкодовує заподіяні збитки.

Відшкодування збитків, що були заподіяні споживачем у зв'язку з утратою або пошкодженням майна готелю, здійснюється ним відповідно до чинного законодавства України.

5.4.2. За порушення або невиконання цих Правил готель має право стягнути із споживача штрафи, розмір яких визначений у додатку №3 до цих Правил.

5.4.3. Відшкодування споживачем збитків не позбавляє його від обов'язку сплати в користь готелю штрафу, який стягується додатково понад суму заподіяних збитків.

Сплата споживачем штрафу не позбавляє його від обов'язку відшкодування для готелю збитків, які стягуються понад суму сплаченого штрафу.

5.4.4. Споживачі особисто несуть відповідальність за дотримання ними та їхніми дітьми правил техніки безпеки у період розміщення та перебування у приміщеннях, на території готелю та під час користування готельними послугами.

6. Інші умови

6.1. Внесення змін до цих Правил:

6.1.1. Готель має право в односторонньому порядку вносити зміни у ці Правила з відповідним доведенням таких змін до відома споживачів у порядку, визначеному в розділі 2 цих Правил.

6.1.2. Зміни до цих Правил мають пряму дію в часі, якщо інше не передбачене самими змінами. Однак в будь-якому випадку зміни до цих Правил не можуть мати зворотної дії в часі.

6.2. Згода на обробку персональних даних: укладенням договору на бронювання або на готельне обслуговування споживач надає згоду на зберігання та обробку його персональних даних та персональних даних його дітей в розумінні положень Закону України «Про захист персональних даних» в цілях виконання зобов'язань та реалізації правовідносин за договорами на бронювання та договорами на готельне обслуговування.

6.3. Додатки до цих Правил:

6.3.1. Невід'ємною частиною цих Правил є:

1) додаток №1 - Штрафи.