

**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 публічним 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 та яких зобов'язуються дотримуватися всі споживачі/замовники, які виявили бажання скористатися готельними послугами.

**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 (місця) визначаються готелем самостійно;

**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.

**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.

В цілях цих Правил під заброньованим терміном розуміється передплачений авансом (наперед) замовником/споживачем термін (кількість діб) користування готельними послугами.

**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 20 (двадцять) робочих до дати запланованого заїзду або в обумовлені окремим договором терміни;

**пізнє анулювання** - відмова замовника/споживача від використання заброньованих послуг пізніше 20 (двадцяти) робочих, однак 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 також укладати окремий договір з замовником/споживачем на бронювання номерів (місць) шляхом підписання його двома сторонами або шляхом прийняття готелем заявки замовника/споживача на бронювання або реєстраційної картки гостя за допомогою засобів зв'язку, які дозволяють достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику, а саме:

- поштового зв'язку;
- телефонного зв'язку (за винятком випадків бронювання готельних послуг замовниками для споживачів та бронювання готельних послуг для групи осіб кількістю 5 осіб і більше);
- або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільну);
- або 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 (термін проживання);
- готельні номери, які бронюються.

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 зазначається на веб-сайті готелю <https://westhills.com.ua/prices>

**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.

В цілях цих Правил бронювання також вважається здійсненим у випадку здійснення замовником/споживачем передоплати за надання готельних послуг. В такому випадку заброньованими вважаються готельні послуги на весь передплачений період.

**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 цих Правилах.

**3.1.6.1.** Сторони погоджуються, що у випадку неповідомлення чи несвоєчасного (менш як за 20 двадцять днів до дня заїзду) повідомлення Замовником/Споживачем Готелю про анулювання замовлення, Готель утримує штраф із Замовника/Споживача у розмірі оплачених готельних послуг.

**3.1.6.2.** У випадку, якщо бронювання послуг здійснюється менш як за двадцять днів до дня заїзду, анулювання замовлення Замовником/Споживачем не допускається. Сторони погоджуються, що внаслідок неприбуття Замовника/Споживача Готель утримує штраф із Замовника/Споживача у розмірі оплачених готельних послуг.

**3.1.6.3.** У разі своєчасного (більше, ніж за 20 днів до дня заїзду) анулювання готельних послуг, замовлених на умовах «Бронювання із передоплатою», за письмовим повідомленням Замовника/Споживача про відмову від послуг, Готель має право у межах сплаченої Замовником/Споживачем суми грошових коштів та за умови наявності номерного фонду, перенести бронювання на інший період шляхом його переоформлення в межах одного календарного року, з дати повідомлення про анулювання бронювання. У випадку, якщо на момент переоформлення бронювання, вартість готельних послуг протягом періоду на який вони переносяться, є вищою ніж сума сплачених Замовником/Споживачем грошових коштів, Замовник/Споживач зобов'язується здійснити доплату суми такої різниці на підставі додатково виставленого Готелем рахунку.

**3.1.7. Плата за бронювання та порядок її оплати:**

**3.1.7.1.** Готелем не встановлюється та не стягується окрема плата за бронювання готельних послуг, за винятком випадків, визначених в підпункті 3.1.7.2 цих Правил.

**3.1.7.2.** Готелем встановлюється окрема плата за бронювання готельних послуг у наступних випадках:

- якщо здійснюється дострокове розірвання договору про надання готельних послуг (виїзду з готелю до моменту закінчення оплаченого заброньованого періоду готельних послуг) з ініціативи споживача або замовника;

- або якщо здійснюється дострокове розірвання договору про надання готельних послуг (виїзду з готелю до моменту закінчення оплаченого заброньованого періоду готельних послуг) з ініціативи готелю у зв'язку із порушенням споживачами або замовниками цих Правил та/або договору про надання готельних послуг.

**3.1.7.3.** У випадках, визначених в підпункті 3.1.7.2. цих Правил, розмір плати за бронювання (вартість бронювання) визначається як різниця між загальною сумою оплачених заброньованих готельних послуг та вартістю фактично наданих готельних послуг.

Плата за бронювання (вартість бронювання) в такому випадку стягується готелем шляхом зарахування із суми оплачених заброньованих, але не наданих, готельних послуг.

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

**3.2.1.** 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.

**3.2.2.** 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).

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

**3.2.4.** 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.

**Розмір плати за надання готельних послуг у разі раннього заїзду чи пізнього виїзду:** визначаються готелем самостійно.

**3.3.3.** Готель застосовує добову оплату готельних послуг, тобто ціна готельних послуг вказується за одну добу проживання, яка вважається мінімальним розрахунковим (базовим) терміном надання готельних послуг.

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

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

**Час заселення:** з 15 (п'ятнадцятої) години 00 хвилин поточної доби за місцевим часом.

**Час виїзду:** до 12 (дванадцятої) години 00 хвилин поточної доби за місцевим часом.

Умови та деталі, які діють при ранньому заїзді та пізньому виїзді розміщені на веб-сайті готелю:

#### **3.3.5. Форма та порядок оплати готельних послуг:**

Передоплата 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 5 років з батьками (тобто без надання додаткового ліжка-місця) в одному номері додаткова плата за проживання дітей не стягується.

**3.3.7.** Оплата послуг в Готелі здійснюється готівковими коштами, банківськими картами МПС, Visa, Mastercard по перерахунку, за безготівковим розрахунком банківським переказом, через платіжного посередника.

### **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. Надання номера (місця) в готелі та підстави відмови у наданні готельних послуг:**

**4.2.1. 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.

Важливі вимоги при поселенні неповнолітніх: особи, які не досягли 18 років, можуть бути поселені самостійно за наявності відповідного документального підтвердження дозволу батьків або законних представників.

З метою ідентифікації споживачів та належного ведення Готелем як податковим агентом податкового обліку з утримання туристичного збору Готель залишає у себе копії документів, які посвідчують особу споживача та осіб, які розміщуються разом із ним у номері.

У випадку відмови споживача пред'явити документи, які посвідчують його особу та осіб, які розміщуються разом із ним в одному номері та/або відмови у заповненні та підписанні

анкети, та або відмови в можливості копіювання документів, що посвідчують їх особу, Готель залишає за собою право відмовити такому споживачу у наданні готельних послуг. При цьому така відмова в цілях цих Правил та з метою застосування правових наслідків прирівнюється до неприбуття споживача.

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

#### **4.2.2. Підстави відмови у наданні готельних послуг.**

Готель вправі відмовити в наданні номера (місця) для замовника/споживача або відмовити у подальшому наданні готельних послуг (достроково розірвати договір про надання готельних послуг в односторонньому порядку з ініціативи готелю та виселити замовника/споживача) при наявності хоча б однієї із наступних підстав:

1) неможливості ідентифікації споживача через відсутність у нього або відмову пред'явити документи, які посвідчують особу та вказані в пункті 4.2.1. цих Правил;

2) відмови споживача в заповненні та підписанні анкети;

3) перебування споживача у стані сильного алкогольного або наркотичного, або токсичного сп'яніння або перебування в неадекватному стані під дією психотропних речовин (стан особи визначається на власний розсуд представниками готелю);

4) перебування споживача у Списку небажаних гостей готелю (Списку небажаних гостей готелю – це сформований готелем перелік осіб з відомостями про те, що ними раніше в період з моменту початку діяльності готелю до моменту поточного звернення в готель вчинилися порушення або неналежно виконувалися свої зобов'язання або з відомостями про негативну репутацію особи у консолідованому списку мережі готелів-партнерів);

5) наявності у споживача зброї та/або вибухових чи легкозаймистих речовин та/або наркотичних речовин та/або психотропних речовин та відсутності у нього відповідних належних дозвільних документів на їх носіння чи зберігання або відмови споживача у пред'явленні таких документів на вимогу представників готелю;

6) перебування особи в неохайному (брудному) зовнішньому вигляді та/або за умови агресивної поведінки;

7) порушення або невиконання споживачем умов цих Правил або недотримання заборон та обмежень, встановлених цими Правилами;

8) вчинення споживачем правопорушень;

9) в інших у випадках, визначених законодавством.

У випадку відмови зі сторони готелю в наданні номера (місця) для замовника/споживача з підстав, визначених вище цим пунктом, така відмова в цілях цих Правил та з метою застосування правових наслідків прирівнюється до неприбуття споживача.

**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.

Додаткові готельні послуги, які не включені у замовлені/заброньовані послуги надаються за бажанням споживача/замовника і надаються за додаткову плату.

**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.

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 номер недостатньо прибраний.

**4.12.6.** З метою прибирання та усунення несправностей комунікацій і обладнання Готель (його працівники) має право заходити в номер за винятком випадків наявності на ручці дверей номера таблички з написом «Не турбувати!».

Працівники та представники Готелю вправі заходити в номер в будь-який момент, якщо це викликано обставинами необхідної оборони або крайньої необхідності, або форс-мажорними обставинами, або обставинами термінової необхідності рятування життя та/або майна.

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

**4.14. Умови зберігання 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 на відповідальне зберігання за актом або знаходиться у приміщенні, спеціально відведеному для зберігання речей.

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

Не вважається окремою передачею на зберігання готелю розміщення споживачами належних їм речей у компактних сейфах, ключами від яких розпоряджається споживач, 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 установленної форми.

**4.14.7.** Споживач зобов'язаний зберігати спорядження для зимового та літнього катання (лижі, борди, велосипеди, спеціальне взуття, шоломи тощо) виключно у спеціально відведених для цього місцях та/або приміщеннях.

**4.15. Куріння у приміщеннях готелю, а також на території SPA-центру та басейну заборонено та вважається грубим порушенням цих Правил.**

У випадку куріння у приміщеннях готелю та/або на території басейну та/або SPA-центру, 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, дотримуватися тишини (уникати голосної розмови та гучного сміху, влаштовувати гучні вечірки).

**4.17. До споживачів можуть приходити гості,** які вправі перебувати в готелі з 8:00 години до 23:00 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.

У випадку перебування гостя в готелі поза межами годин, вказаних вище у цьому пункті Правил зі споживача, до якого такий гість прийшов стягується плата згідно встановленої готелем ціни за надання додаткового місця за одну добу за кожен випадок виявлення такого перебування.

**4.18. Розміщення та проживання у готелі споживачів із тваринами та допускається на наступних умовах:**

**4.18.1.** Розміщення та проживання у готелі споживачів із тваринами може бути дозволеним виключно, якщо такі тварини відносяться до домашніх тварин, та виключно за попередньою письмовою згодою готелю, яка надається або не надається за власним розсудом адміністрації готелю.

**4.18.2.** В цілях цих Правил під поняттям «домашні тварини» розуміються собаки, коти та інші тварини, що протягом тривалого історичного періоду традиційно утримуються і розводяться людиною, а також тварини видів чи порід, штучно виведених людиною для задоволення естетичних потреб і потреб у спілкуванні, що, як правило, не мають життєздатних диких популяцій, які складаються з особин з аналогічними морфологічними ознаками, та існують тривалий час у їх природному ареалі.

**4.18.3.** Розміщення та проживання у готелі споживачів із домашніми тваринами може бути дозволеним адміністрацією готелю тільки якщо такі тварини не є потенційно небезпечними, не проявляють агресивність та не порушують режим тиші.

Розміщення та проживання у готелі споживачів із собаками бійцівських порід категорично заборонено.

**4.18.4.** При здійсненні бронювання замовник (споживач) зобов'язаний попередити готель про майбутнє розміщення та проживання у готелі із домашньою твариною.

У випадку здійснення такого бронювання без попередження готелю про майбутнє розміщення та проживання у готелі із домашньою твариною з наступним прибуттям до готелю із домашньою твариною, - готель праві відмовити у розміщенні та поселенні у готель із такою твариною. В такому випадку, якщо споживач відмовляється від розміщення та поселення у готелі без такої домашньої тварини, - така відмова вважається неприбуттям з відповідними наслідками, передбаченими цим Правилами та додатками до них.

**4.18.5.** За розміщення та проживання споживачів в номерах готелю із домашніми тваринами із споживачів стягується додатково плата, розмір якої визначається готелем на розміщується на веб-сайті готелю.

**4.18.6.** При заселенні у готель із домашніми тваринами споживачі, які супроводжують таких тварин повинні пред'явити адміністратору готелю для огляду паспорт тварини, відповідний документ, який підтверджує право власності на цю тварину, ветеринарний документ встановленого зразку на тварину з відміткою про проведення необхідних досліджень та щеплень.

**4.18.7.** Споживач, який супроводжує домашню тварину, зобов'язаний забезпечити:

- безпеку оточуючих людей і тварин, що перебувають у приміщеннях та на території готелю, а також майна від заподіяння шкоди супроводжуваною домашньою твариною;
- безпеку супроводжуваної домашньої тварини;
- безпеку дорожнього руху при проходженні з домашньою твариною біля транспортних шляхів і при їх переході шляхом безпосереднього контролю за її поведінкою.

При супроводженні домашніх тварин не допускається залишати їх без нагляду споживачів, що їх супроводжують.

**4.18.8.** Споживач, який супроводжує домашню тварину, зобов'язаний також при розміщенні та проживанні у готелі разом із такою твариною забезпечити дотримання наступних умов та обмежень:

- перебування домашньої тварини на території та у приміщеннях готелю без повідця допускається тільки та виключно у номері готелю, в якому проживає споживач, що супроводжує таку тварину;
- забороняється вільне пересування домашніх тварин без повідка, намордника та супроводу їх власників у приміщеннях загального користування готелю (холах, коридорах, сходових), а також по території готелю;
- забороняється перебування домашніх тварин у приміщеннях та на території ресторанів готелю, барів готелю, SPA-центру готелю, в зонах відкритого та критого басейнів готелю;
- забороняється годувати домашніх тварин, використовуючи посуд готелю;
- забороняється мити та купати домашніх тварин в душових кабінах або ваннах номерів готелю, а також витирати тварин, використовуючи рушники, простирадла та білизну готелю;
- споживач, який супроводжує домашню тварину, зобов'язаний забезпечити відсутність домашньої тварини під час прибирання працівниками готелю номера, в якому такий споживач розміщений та проживає.

**4.18.9.** Споживач, який супроводжує домашню тварину самостійно несе повну відповідальність, в тому числі за майнові та моральні збитки, заподіяні перебуванням із домашньою твариною у готелі, як перед готелем так і перед третіми особами.

**4.18.10.** Перебування (проживання) споживача у готелі із тваринами без попередньої письмової згоди готелю вважається грубим порушенням цих Правил.

У випадку перебування (проживання) споживача у готелі із тваринами без попередньої письмової згоди готелю, готель має право виселити споживача, без повернення споживачу коштів, оплачених в якості передоплати за подальший залишок періоду проживання у готелі.

**4.19.** З цими та іншими умовами розміщення та проживання споживача у готелі з тваринами можна ознайомитись на веб-сайті готелю у відповідному розділі: <https://westhills.com.ua/prices>

**4.20.** Після виходу споживача з номера всі електроприлади повинні бути вимкнені. Закрити крани водопостачання у санвузлах та ванних кімнатах. Забороняється залишати включеними електроприлади, освітлення та відкритими крани водопостачання у номері готелю за відсутності у ньому споживачів.

**4.21.** На території та у приміщеннях загального користування готелю ведеться відеоспостереження та звукозапис з допомогою відеокамер. Вся отримана за результатами відеоспостереження та звукозапису інформація реєструється, записується на цифрові носії і зберігається готелем. Відеоспостереження та звукозапис 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 та звукозапису та зберігання таких записів 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. Конкретне місце паркування автомобіля на паркінгу попередньо узгоджується з адміністрацією готелю при поселенні. Послуги паркування входять у вартість основних готельних послуг, однак тільки за умови наявності вільних парко-місць. Послуги паркування не підлягають попередньому бронюванню.

**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 невідведені для цього місця, навмисно забруднювати воду в басейні, псувати майно готелю.

**4.24.8.** Курити на території басейну, у самому басейні, в номерах готелю, у приміщеннях загального користування. Куріння дозволяється виключно у спеціально відведених для цього місцях.

**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.

**4.24.11.** Передавати ключі/електронні ключі від свого номера третім особам, які не вказані у документах як особи, що розміщені у цьому номері разом із споживачем.

**4.24.12.** Зберігати у номері готелю зброю, наркотики, вибухонебезпечні та легкозаймисті речовини, токсичні речовини, ртуть, інші заборонені законодавством речовини та речі.

**4.24.13.** Користуватися в номері іншим електрообладнанням та електроприладами, окрім того, яке дозволене або розміщене у номерах самим готелем.

**4.24.14.** Пересувати меблі та предмети інтер'єру в номері готелю без попереднього погодження з адміністрацією готелю.

**4.24.15.** Проявляти агресію та вчиняти агресивні дії, які загрожують здоров'ю, безпеці або майну інших осіб та/або готелю.

**4.24.16.** Сушити гриби, ягоди та фрукти в номері готелю.

**4.24.17.** Використовувати піротехнічні засоби, бенгальські вогні та квадрокоптери, інші літальні апарати без попереднього погодження з адміністрацією готелю.

**4.24.18.** Кидати з балконів та вікон будь-які предмети та речі.

**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 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.

**4.27.** Адміністрація Готелю залишає за собою право перевіряти номер та стан майна у ньому під час виїзду споживача з готелю. В момент виїзду споживач зобов'язаний звільнити номер від своїх особистих речей та майна, повернути адміністрації Готелю ключ/електронний ключ від номера, а також здійснити остаточний розрахунок відповідно до умов пункту 3.3.5. цих Правил.

**4.28.** Готель має право в односторонньому порядку увійти в номер, виселити з нього споживача/споживачів та звільнити номер від особистих речей споживача/споживачів (зі складанням Готелем в односторонньому порядку опису таких речей споживача/споживачів) у випадку не звільнення споживачем/споживачами номера добровільно, якщо договір про

надання готельних послуг припинився (закінчився передплачений період/термін надання готельних послуг) або якщо договір про надання готельних послуг розірвано достроково.

## **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.** Замовник/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).

В цілях цих Правил споживач вважається таким, що пред'явив вимогу про усунення недоліків, якщо така вимога одночасно відповідає всім наступним критеріям:

- викладена замовником/споживачем у письмовій формі, яка дозволяє ідентифікувати її автора (заявника);
- надіслана замовником/споживачем на офіційну адресу електронної пошти або цінним листом або вручена врученим на рецепції готелю;
- якщо така вимога подана Готелю не пізніше 5 (п'яти) календарних днів із дня закінчення надання послуги;
- до скарги надані документи, тощо, що підтверджують недоліки у наданій послугі.

В цілях цих Правил готель вправі на власний розсуд усунути недоліки, які стосуються номера (місця) шляхом надання споживачу іншого номера (місця) аналогічної категорії (виду) або меншої категорії (виду) з компенсацією замовнику/споживачу різниці вартості або її зарахуванні чи в рахунок надання додаткових готельних послуг. В такому випадку недоліки у наданні готельної послуги вважаються усунутими.

В цілях цих Правил готель вправі за згодою споживача усунути недоліки, які стосуються номера (місця) шляхом надання споживачу знижки на розміщення у такому номері.

### **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 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, а також з метою захисту прав та законних інтересів готелю.

Укладенням договору на бронювання або на готельне обслуговування замовник/споживач також надає згоду на здійснення інформаційних і рекламних дзвінків та надсилання повідомлень замовнику/споживачу засобами телекомунікаційного зв'язку на заявлені, повідомлені замовником/споживачем номери телефонів, адреси електронної пошти, месенджери.

**6.3. Регулювання колізій та невідповідностей:** у випадку колізій та невідповідностей між умовами цих Правил та умовами договорів, укладених із замовниками/споживачами та/або туристичними агентами або туристичними операторами або центрами бронювання, застосовуються відповідні умови таких договорів.

**6.4.** У разі виникнення спірних ситуацій, Сторони намагатимуться вирішити їх шляхом мирних переговорів. У разі, неможливості вирішення спірної ситуації шляхом переговорів, такий спір вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору відповідно до чинного законодавства України.

**ФОП Кавлак І. П.**

**ЄДРПОУ 2727718226**

**Р/Р UA963204780000026001924872564**

**в АБ "УКРГАЗБАНК", МФО 320478**

**Юридична адреса готелю: Україна, Івано-Франківська область,  
м. Яремче, с. Поляниця, ур. Вишні, буд. 329.**

## Умови та деталі, які діють при ранньому заїзді та пізньому виїзді

Час реєстрації та заселення в готель починається з 15:00 год. поточної доби за місцевим часом.

— Час виїзду гостей і розрахунковий час - 12:00 год. поточної доби за місцевим часом.

— Ранній заїзд та заселення у готель до 15:00 год. поточної доби дати заїзду за місцевим часом, а також пізній виїзд з готелю після 12:00 год. дати виїзду здійснюється за умови наявності вільного номерного фонду та підлягає оплаті за визначеними готелем цінами.

— За проживання в готелі менше однієї доби, оплата здійснюється в розмірі ціни однієї повної доби проживання.

— За проживання в готелі менше однієї доби одночасно з раннім заїздом та/або пізнім виїздом оплата визначається як загальна сума ціни однієї повної доби проживання та ціни готельної послуги раннього заїзду та/або пізнього виїзду.

Розмір плати за надання готельних послуг у разі раннього заїзду чи пізнього виїзду:

— У разі раннього заїзду у часовий період з 00:00 год. до 08:00 год. поточної доби дати заїзду за місцевим часом ціна готельної послуги становить 100% вартості (ціни) повної доби проживання (сніданок входить у вартість).

— У разі раннього заїзду у часовий період після 08:00 год. і до 15:00 год. поточної доби дати заїзду за місцевим часом ціна готельної послуги становить 50% вартості (ціни) повної доби проживання (сніданок входить у вартість).

— У разі пізнього виїзду у часовий період після 12:00 год. і до 20:00 год. поточної доби дати виїзду за місцевим часом ціна готельної послуги становить 50% вартості (ціни) повної доби проживання.

— У разі пізнього виїзду у часовий період після 20:00 год. і до 24:00 год. поточної доби дати виїзду за місцевим часом ціна готельної послуги становить 100% вартості (ціни) повної доби проживання.

## ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ ТА ПОРЯДОК ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

### ФОП КАВЛАК ІНЕССА ПАВЛІВНА

(далі – Політика)

Ця Політика конфіденційності та порядок обробки персональних даних ФОП Кавлак І.П., код ЄДРПОУ 2727718226, адреса : УКРАЇНА, 77454, ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСТЬ, ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ РАЙОН, СЕЛО ДРАГОМИРЧАНИ ВУЛ. КРИХІВЕЦЬКА, БУД. 21 (далі – Постачальник), розроблені відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» (далі - Закон) та іншого чинного законодавства України в сфері обробки персональних даних та забезпечення конфіденційності інформації.

Ця Політика набирає чинності з 01 жовтня 2025 року, розміщується на Сайті та є чинною до набрання чинності новою редакцією Політики.

Політика містить інформацію про порядок обробки персональних даних, склад персональних даних, які обробляються, мету та підстави обробки персональних даних, категорії суб'єктів персональних даних, взаємодію Постачальника з третіми особами, умови доступу до персональних даних, контактну інформацію для покупців Постачальника щодо отримання доступу, внесення змін або знищення своїх персональних даних та звернення з будь-якими питаннями, які можуть виникнути у суб'єкта персональних даних щодо захисту своїх персональних даних, а також вимоги щодо забезпечення конфіденційності інформації про переддоговірні/договірні відносини Постачальника з покупцями та будь-якими третіми особами.

Обробка персональних даних Постачальником здійснюється виключно для дотримання мети, що визначена у Політиці та за Згодою Покупця.

### **Визначення термінів**

**База персональних даних** — іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних;

**Володілець бази персональних даних** — фізична або юридична особа, якій законом або за згодою суб'єкта персональних даних надано право на обробку цих даних, яка затверджує мету обробки персональних даних у цій базі даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки;

**Згода** — добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, висловлене у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про надання згоди;

**Обробка персональних даних** — будь-яка дія (операція) або сукупність дій, включаючи збір, запис, систематизацію, накопичення, зберігання, уточнення (оновлення, зміну), витяг, використання, передачу (поширення, надання доступу), знеособлення, блокування, видалення, знищення тощо персональних даних;

**Персональні дані** — відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована;

**Розпорядник бази персональних даних** — фізична чи юридична особа, якій володільцем бази персональних даних або Законом надано право обробляти ці дані. Не є розпорядником бази персональних даних особа, якій володільцем та/або розпорядником бази персональних даних доручено здійснювати роботи технічного характеру з базою персональних даних без доступу до змісту персональних даних;

**Сайт** - програмне забезпечення Постачальника або сукупність залучених Постачальником програмних засобів, що дозволяють останньому приймати, обробляти та обслуговувати замовлення щодо дистанційного придбання товарів/послуг, надавати Покупцям інформацію про товари/послуги тощо.

**Суб'єкт персональних даних** — фізична особа, персональні дані якої обробляються;

**Третя особа** — будь-яка особа, за винятком суб'єкта персональних даних, володільця чи розпорядника персональних даних та Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, якій володільцем чи розпорядником персональних даних здійснюється передача персональних даних;

**Персональні дані, які становлять особливий ризик** — персональні дані про расове, етнічне та національне походження; політичні, релігійні або світоглядні переконання; членство в політичних партіях та/або організаціях, професійних спілках, релігійних організаціях чи в громадських організаціях світоглядної спрямованості; стан здоров'я; статеве життя; біометричні дані; генетичні дані; притягнення до адміністративної чи кримінальної відповідальності; застосування щодо особи заходів в рамках досудового розслідування; вжиття щодо особи заходів, передбачених Законом України «Про оперативно-розшукову діяльність»; вчинення щодо особи тих чи інших видів насильства; місцеперебування та/або шляхи пересування особи.

### **Категорії суб'єктів персональних даних**

Володільцем та Розпорядником персональних даних є Постачальник. Місце обробки персональних даних знаходиться за місцезнаходженням Постачальника, за адресою УКРАЇНА, ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛ., М. ЯРЕМЧЕ С. ПОЛЯНИЦЯ, участок Вишні, будинок 329. Розпорядником персональних даних може бути також фізична чи юридична особа, якій Постачальником або законом надано право обробляти Персональні дані від імені Постачальника.

Суб'єктом персональних даних є фізична особа, яка перебуває у переддоговірних/договірних відносинах з Постачальником щодо купівлі товару/послуги Постачальника (далі – Покупець).

Покупець надає згоду, що у процесі обробки Постачальник має право передавати його Персональні дані Третім особам якщо це необхідно для досягнення цілей обробки та за умови дотримання такими третіми особами конфіденційності та безпеки персональних даних Покупця

### **Мета та підстави обробки Персональних даних**

Метою обробки Персональних даних Покупців є забезпечення цивільно-правових, податкових відносин та відносин у сфері бухгалтерського обліку, зокрема забезпечення реалізації відносин у господарській сфері, надання/ отримання та здійснення розрахунків за придбані товари/послуги, направлення інформаційних та маркетингових розсилок (новини, акції, інформацію про акції, промокоди та знижки, персональні рекомендації, персональні знижки та пропозиції), які містять інформацію щодо товарів та/або послуг, рекламні та комерційні пропозиції щодо таких товарів та/або послуг та ін. У разі зміни визначеної мети обробки Персональних даних на нову мету, яка є несумісною з попередньою, для подальшої обробки Персональних даних Постачальник, як Володільець та Розпорядник персональних даних повинно отримати згоду Покупця на обробку його даних відповідно до зміненої мети.

Підставою для обробки персональних даних Покупця є безумовна, безстрокова та безвідклична Згода Покупця, яка надається шляхом проставлення відмітки про надання дозволу на обробку своїх персональних даних відповідно до сформульованої в Політиці мети їх обробки / використання Сайту.

Надаючи Згоду на обробку своїх персональних даних, Покупець надає згоду на включення його персональних даних до Базы персональних даних, володільцем яких є Постачальник. Покупець підтверджує ознайомлення та згоду з умовами цієї Політики, правами, наданими йому як суб'єкту персональних даних згідно з ст. 8 Закону України «Про захист персональних даних», а саме:

1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

3) на доступ до своїх персональних даних;

4) отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

5) пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

11) відкликати згоду на обробку персональних даних;

12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

Покупець надає свою згоду Постачальнику на транскордонну передачу своїх персональних даних та підтверджує, що під час транскордонної передачі Персональних даних, одержувачі таких персональних даних можуть перебувати в інших державах.

Постачальник не здійснює обробку Персональних даних, які становлять особливий ризик.

### **Склад персональних даних**

Склад Персональних даних Покупця включає: прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові; - номер мобільного телефону; - адреса електронної пошти;

- іншу інформацію, яку Постачальник отримує в зв'язку з вступом в договірні та/або переддоговірні відносини з Покупцем, в тому числі протягом терміну дії таких відносин.

Первинними джерелами відомостей про Покупця є: видані на його ім'я документи; підписані ним документи; відомості, які Покупець надає про себе, в тому числі на Сайті.

Покупець зобов'язується надавати Постачальнику повні, точні, достовірні й актуальні інформацію, відомості та дані, в тому числі персональні дані, і нести повну відповідальність за це. Покупець несе відповідальність (в тому числі кримінальну) за використання інформації, відомостей і даних третіх осіб.

### **Порядок обробки персональних даних**

Постачальник здійснює обробку персональних даних з використанням засобів автоматизації, а також без використання таких засобів. Для Обробки персональних даних Постачальник має право залучати Третіх осіб, за дії яких Постачальник несе відповідальність як за свої власні.

Строк зберігання персональних даних складає весь період договірних відносин Покупця та Постачальника, а також 1 рік після припинення договірних відносин з Покупцем.

Постачальник забезпечує безпечне зберігання Персональних даних з використанням різних методів і ступенів захисту, які покликані унеможливити несанкціонований доступ до Персональних даних. Система захисту інформації Постачальника включає: встановлення технічних засобів безпеки та захисту персональних даних; встановлення паролів до всіх технічних та програмних засобів; вибір та встановлення антивірусних програм; інші засоби захисту персональних даних.

Видалення/знищення персональних даних Покупців здійснюється на підставі вмотивованого письмового звернення Покупця та по закінченню строку зберігання Персональних даних, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України. Зміна персональних даних здійснюється невідкладно у разі виявлення відомостей про Покупця, які не відповідають дійсності.

Покупець надає згоду, що у процесі обробки Постачальник має право передавати його Персональні дані Третім особам якщо це необхідно для досягнення цілей обробки та за умови дотримання такими Третіми особами конфіденційності та безпеки Персональних даних. Передача Персональних даних відповідно до цього абзацу не потребує окремих згод чи повідомлень Покупця та відбувається без повідомлення та згоди Покупця про таку передачу.

Доступ до Персональних даних надається особам, які здійснюють обробку, виключно якщо зазначена особа взяла на себе зобов'язання щодо забезпечення виконання вимог Закону та спроможна їх забезпечити. Доступ до Персональних даних Покупця надається у відповідь на запит щодо доступу до персональних даних в якому зазначається:

- прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання (місце перебування) і реквізити документа, що посвідчує фізичну особу, яка подає запит (для фізичної особи - заявника);
- найменування, місцезнаходження юридичної особи, код ЄДРПОУ юридичної особи, посада, прізвище, ім'я та по батькові особи, яка засвідчує запит; підтвердження того, що зміст запиту відповідає повноваженням юридичної особи (для юридичної особи - заявника);
- прізвище, ім'я та по батькові, а також інші відомості, що дають змогу ідентифікувати Покупця, стосовно якого робиться запит;
- перелік Персональних даних, що запитуються;
- мета та/або правові підстави для запиту.

Строк відповіді на запит складає тридцять календарних днів з дня його надходження, якщо інше не передбачено чинним законодавством України.

### **Положення про конфіденційність**

Покупець та Постачальник домовилися, що будь-яка інформація, в письмовій, усній, електронній, візуальній, графічній або в будь-якій іншій формі, яка надана до, під час або після переддоговірних/договірних відносин Покупця та Постачальника є конфіденційною, за винятком інформації, яка є загальновідомою та/або загальнодоступною або отримана на законних підставах від третьої сторони без порушень умов цієї Політики.

Під неправомірним використанням конфіденційної інформації розуміється зокрема, але не виключно, використання конфіденційної інформації в особистих цілях, не пов'язаних з співробітництвом сторін, пряме або опосередковане надання або розкриття конфіденційної інформації третім особам без дозволу володільця такої інформації.

Покупець та Постачальник зобов'язані зберігати в таємниці, не розкривати і не розголошувати (усно та/або в письмовій формі, в т.ч. в електронній формі) конфіденційну інформацію один одного, а також вживати для забезпечення збереження конфіденційної інформації всіх необхідних заходів та не використовувати її з неправомірною метою.

Використовуючи Сайт, Покупець надає свою згоду на використання файлів Cookie (далі – Cookie-файли). Cookie-файли – це невеликі текстові файли, що зберігаються на пристрої Покупця, за допомогою якого він користується Сайтом. Збереження Cookie-файлів відбувається в призначеній для них папці. Cookie-файли дозволяють зберігати одного разу введені дані в полях формулярів Сайту, завдяки чому їх не потрібно вводити знову при наступному відвідуванні Сайту або при переході між окремими функціями Сайту. Покупець може відхилити використання Cookie-файлів шляхом внесення відповідної заборони в налаштуваннях свого пристрою. При цьому Покупець розуміє, що відхилення та/або заборона використання Cookie-файлів на пристрої Покупця може призвести до обмеження використання окремих функцій Сайту.

Використовуючи Сайт, Покупець надає свою згоду на використання Постачальником засобів веб-аналітики. Зазначені засоби використовуються для загального аналізу використання Сайту і отримання вихідних даних для поліпшення функціональності Сайту. Інформація, отримана Постачальником в ході використання веб-аналітики (наприклад, IP-адреса і тип браузера) може передаватися в анонімній формі на сервер служби веб-аналітики, зберігатися й оброблятися там. За допомогою відповідних налаштувань свого пристрою, Покупець може заборонити відповідній службі веб-аналітики отримувати дані і зберігати Cookie-файли таких служб на його комп'ютері.

*В разі наявності будь-яких зауважень, побажань або претензій щодо обробки персональних даних, володільцем яких є Постачальник, та конфіденційності інформації необхідно звертатися до Постачальника по електронній пошті: [officemarmaros@gmail.com](mailto:officemarmaros@gmail.com), або за адресою: УКРАЇНА, 77454, ІВАНО-ФРАНКІВСЬКА ОБЛАСТЬ, ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ РАЙОН, СЕЛО ДРАГОМИРЧАНИ ВУЛ. КРИХІВЕЦЬКА, БУД. 21*