

Публічна оферта (договір) про надання послуг з тимчасового розміщення

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

Послуги надаються на території комплексу «Диліжанс», що знаходиться за адресою: м.Херсон вул.Гоголя39/17 (далі – Готель), та включають в себе: розміщення фізичних осіб, шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання. У випадку прийняття Вами запропонованих Послуг в Готелі вважається, що Ви цілком та безумовно погоджуєтесь з усіма умовам нижчевикладеної Публічної оферти (договору) про надання послуг та правил проживання в готелі, у повному обсязі і безумовно приймаєте їх (в т.ч. погоджуєтесь виконувати усі зобов'язання, які на Вас покладаються Публічною офертою (договором) про надання послуг та правилами проживання в готелі) і Вам зрозумілі всі їх положення. Публічна оферта (договір) про надання послуг та правила проживання в Готелі визначають зміст прав, обов'язків та відповідальності Готелю і Користувача, діють одночасно та доповнюють один одного.

1. Загальні положення

1.1. Дана Публічна оферта визначає умови договору відповідно до ст.641 Цивільного кодексу України та є офіційною Публічною офертою, адресованою іншим особам (далі –«Користувач», або «Користувачі», або «Клієнт», або «Споживач», або «Споживачі», або «Гість», або

«Гості»), укласти договір про надання Користувачу послуг з розміщення (надання номера (місця) для тимчасового проживання) на викладених нижче умовах.

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

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

1.4. Текст Публічної оферти (договору), завжди розміщені на інформаційному стенді та в Куточку споживача при вході в Готель, а також на офіційному сайті Готелю <https://hotel-diligence.com.ua>

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

2. Пропозиція (публічна оферта)/ Предмет договору

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

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

рівносильним договору, підписаному сторонами та вважається таким, що Користувач ознайомився і згоден з умовами цієї Публічної оферти (договору).

3. Порядок укладення договору

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

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

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

- у повному обсязі ознайомився та згідний з правилами проживання у Готелі;
- визнає безумовну придатність приміщень Готелю для задоволення потреб, описаних у цьому договорі;
- приймає всі умови цього договору без зауважень та заперечень.

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

- сплати послуг з тимчасового проживання через службу прийому і розміщення (рецепцію) або банківським переводом на підставі виписаних рахунків, або банківською картою або на офіційному сайті <https://hotel-diligence.com.ua>
- безпосереднє користування Користувачем послугами Готелю (поселення);
- заповнення реєстраційної форми/розписки/анкети на рецепції.

3.5. Користувач зобов'язується самостійно вносити

(повідомляти) при реєстрації на отримання послуг Готелю достовірні персональні дані та відомості, що відповідають дійсності.

3.6. Термін акцепту цієї Публічної оферти необмежений.

4. Порядок розрахунків

4.1. Послуги Готелю, в тому числі додаткові, надаються Користувачеві на платній основі відповідно до умов договору і тарифів/цін, вказаних на інформаційних стендах, в куточку споживача, меню, цінниках, прайсах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю, з урахуванням обраної категорії номерів. Тарифи/ціни на послуги Готелю та їх перелік визначаються і змінюються виключно за одноособовим рішенням Готелю.

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

4.3. Готель вправі застосовувати вільні ціни та систему знижок на послуги з тимчасового розміщення.

4.4. Оплата послуг в Готелі здійснюється готівкою, банківськими картами МПС Visa, Mastercard або за безготівковим розрахунком банківським переказом або на офіційному сайті <https://hotel-diligence.com.ua>

4.5. Зі збігом оплаченого періоду проживання Користувач зобов'язаний залишити номер та звільнити його від особистих речей і багажу не пізніше 12:00 години київського часу (час виселення) останнього оплаченого дня проживання або оплатити продовження періоду проживання в номері за відсутності бронювання вказаного номеру третіми особами.

4.6. Час поселення в Готелі починається з 14:00 години київського часу.

4.7. Ранній заїзд та пізній виїзд є додатковою послугою, яка оплачується з урахуванням обраної категорії номерів відповідно до цін, вказаних на інформаційних стендах, в

куточку споживача, прайсах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю.

4.8. У випадку надання Готелем послуг без здійснення попередньої оплати, Користувач зобов'язаний здійснити оплату таких послуг у день закінчення періоду проживання згідно виставленого рахунку відповідно до цін, вказаних на інформаційних стендах, в куточку споживача, прайсах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю. В такому випадку Користувач оплачує надані послуги (виконує умови Договору) за місцем знаходження Готелю (м.Херсон вул.Гоголя 39/17).

4.9 У випадку скасування попередньо оплаченого бронювання до 72 годин до заїзду Користувачу повертають повну суму коштів готівкою або переказом на картку Користувача. У разі ануляції, пізніше ніж 72 години до заїзду - кошти не повертаються.

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

5.1.Розміщення Користувача в Готелі, як правило, здійснюється на попередній платній основі, тобто при внесенні 100% оплати послуг з тимчасового розміщення на узгоджений з рецепцією період відповідно до цін, вказаних на інформаційних стендах, в куточку споживача, прайсах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю, з одночасним пред'явленням Користувачем рецепції документів, що посвідчують його особу (паспорт громадянина України, в тому числі для виїзду за кордон, свідоцтво про народження – для осіб молодше 16 річного віку без супроводу батьків, опікунів тощо, паспорт громадянина іноземної держави чи особи без громадянства, міграційна карта), а також заповненням та залишенням на рецепції анкети Користувача

за визначеною формою. При відсутності вищезгаданих документів, Користувач визнає за працівником рецепції право відмовити в наданні послуги з тимчасового розміщення в Готелі.

5.2. У випадку відмови Користувача від заброньованої послуги або зміни дати початку та/або закінчення послуги з будь-яких причин, незалежних від Готелю, зміни умов послуги за ініціативою Користувача після її оплати прирівнюється до відмови (часткової відмови) від послуги, і на користь Готелю утримується (стягується) сума в розмірі 100% від вартості послуги за одну добу.

6. Форс-мажор.

6.1. При виникненні форс-мажорних обставин: війна, повінь, землетруси, пожежі, страйки, епідемії, зміни в законодавстві тощо, сторони частково або повністю звільняються від виконання обов'язків за даним договором.

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

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

7. Розміщення дітей.

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

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

8. Додаткові послуги Готелю.

8.1. Крім послуг з розміщення Готель надає наступні послуги на безоплатній основі:

- прибирання номерів;
- зберігання багажу;
- виклик екстрених служб;
- бездротовий доступ до мережі Інтернет;
- доступ до перегляду телевізійних каналів.

8.2. Інші додаткові послуги надаються за тарифами/цінами, вказаними на інформаційних стендах, в куточку споживача, меню, цінниках, прайсах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю з урахуванням обраної категорії номерів.

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

9.1. Користувачі послуг з розміщення вправі:

- користуватись послугами з розміщення та додатковими послугами в порядку, зазначеному в даній Публічній оферті та в правилах проживання у Готелі, інших документах Готелю;
- отримувати повну і достовірну інформацію про години доступу на територію Готелю, вартість послуг, що надаються на території Готелю;
- звертатися до співробітників рецепції з питань якості послуги з тимчасового розміщення, залишати скарги, відгуки і пропозиції в книзі скарг та пропозицій, яка знаходиться в куточку споживача.

9.2. Користувачі послуг з розміщення зобов'язані:

- беззастережно дотримуватись положень та умов даної Публічної оферти;
- поважати права інших гостей Готелю;
- дотримуватись морально-етичних норм, утримуватись

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

10. Права і обов'язки Готелю.

10.1. Готель зобов'язаний:

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

обладнання в номерах, а також за якість підготовки номеру до заселення;

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

10.2. Готель вправі:

- заходити до номеру Готелю для проведення прибирання, зміни білизни, перевірки систем водопостачання, кондиціонування повітря або усунення недоліків в їх функціонуванні, а також у випадку порушення Користувачем положень даної Публічної оферти;
- у випадку закінчення (збігу), узгодженого із рецепцією та 100% оплаченого періоду проживання Користувача в Готелі та/або відсутності Користувача за місцем тимчасового проживання більш як 2 годин без сплати, самостійно звільнити номер від особистих речей Користувача, склавши при цьому опис майна, що залишив Користувач;
- при більш як двократному порушенні Користувачем загальноприйнятих норм поведінки, запрошувати співробітників органів внутрішніх справ для з'ясування обставин та встановлення фактів таких порушень;
- достроково, без повернення сплачених Користувачем за тимчасове проживання коштів, розривати договір про надання послуг з тимчасового розміщення, з одночасним примусовим виселенням з території Готелю у разі:
 - перебування в стані сильного алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння чи під дією психотропних речовин;
 - паління в номерах, а також на території Готелю і комплексу, окрім спеціально відведених для цього місць;
 - без погодження рецепції та без належних дозвільних документів зберігання чи принесення зброї, вибухових і легкозаймистих, їдких, ядовитих, наркотичних засобів та інших небезпечних предметів і речовин;
 - порушення правил громадського порядку;
 - порушення правил проживання в Готелі;
 - порушення положень даної Публічної оферти;

– систематичних (2 та більше) скарг інших гостей Готелю на порушення їхніх прав та свобод.

11. На території Готелю забороняється

- запрошувати та проводити в номери сторонніх осіб;
- передавати третім особам ключ (карту, браслет тощо) від номера;
- зберігати в номері габаритні речі та предмети, окрім валіз, (ящики, коробки розміром більше 100х 100х 100см., велосипеди, скутери, мопеди тощо);
- пересувати меблі та переміщати предмети інтер'єру;
- палити в номерах та інших місцях, не призначених для паління;
- порушувати спокій інших гостей готелю після 22:00 години (в святкові дні після 02:00 години), створюючи галас або шум;
- зберігати чи приносити зброю, вибухові і легкозаймисті, їдкі, ядовиті, отруйні, наркотичні засоби та інші небезпечні предмети. Користувачі, які мають право на носіння та зберігання зброї, зобов'язані повідомити про це рецепцію в день заїзду, пред'явивши відповідні дозвільні документи;
- виносити посуд і столові прибори з номерів та за межі закладів харчування;
- виносити за межі закладів харчування продукти харчування та напої;
- вживати в номері продукти харчування та напої (окрім розміщених з ініціативи Готелю в міні барі);
- свідомо забруднювати територію Готелю недопалками, сміттям тощо;
- кидати з балконів чи вікон будь-які предмети та речі;
- користуватись власними прасками, електронагрівальними приладами, кип'ятильниками, чайниками тощо, які не входять в комплектацію номера;
- запалювати свічки. У випадку більш як дворазового порушення, або одноразового грубого порушення гостем правил поведінки та/або обов'язків, зазначених в розділах 9-11

даної Публічної оферти, рецепція вправі відмовити гостю в подальшому наданні послуги з тимчасового розміщення, а відтак і перебування на території Готелю, з обов'язковим складанням відповідного акту та, за необхідності, із залученням співробітників правоохоронних органів.

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

- на думку рецепції, знаходяться в стані сильного алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння чи під дією психотропних речовин;
- без погодження рецепції та без належних дозвільних документів зберігають чи приносять зброю, вибухові і легкозаймисті, їдкі, ядовиті, наркотичні засоби та інші небезпечні предмети і речовини;
- не надали документів, що посвідчують особу;
- мають намір заселитись в номер більшою кількістю осіб ніж передбачає відповідна категорія номера.

12.Вирішення спорів.

12.1.У випадк увиникнення скарг Користувачеві необхідно надати: скаргу,чек (квитанцію тощо) Готелю, документ з відміткою Готелю, який підтверджує порушення умов надання послуги, документи, що підтверджують фактичні збитки. Рекламації та всі необхідні документи надаються Готелю не пізніше 14 днів із дня закінчення надання послуги. Всі рекламації розглядаються Готелем лише за умови, що Готель був поінформований про порушення умов надання послуги заздалегідь для можливості їх усунення протягом наступних 12 годин.

12.2.Готель розглядає отриману рекламацію протягом 20 днів.

12.3.Рекламації, заявлені з порушенням вимог Публічної оферти (договору) не розглядаються.