**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Фізична особа - підприємець

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ГУЩИК С.С.

**Публічний договір про надання готельних послуг**

**м. Київ**

*Прочитайте текст цього Публічного договору про надання готельних послуг і, якщо Ви не погоджуєтесь з будь-яким із пунктів, чи Ви не зрозуміли будь-який із пунктів, пропонуємо звернутись за додатковими роз 'ясненнями до працівників готелю.*

*Прийняття (акцептування) Вами цього Договору свідчить про те, що Вам повністю зрозумілі всі положення цього Договору, Ви у повному обсязі і безумовно приймаєте їх і зобов’язуєтеся неухильно їх дотримуватися.*

*Публічний договір про надання готельних послуг, Внутрішні правила проживання в Готелі, Правила проживання з тваринами визначають зміст прав, обов 'язків та відповідальності Готелю і Споживача, діють одночасно та доповнюють один одного.*

*Прийняття (акцептування) Вами цього Договору свідчить про те, Ви декларуєте Вашу згоду з Внутрішніми правилами проживання в готелі, (надалі - Правила) та гарантуєте дотримання цих правил Вами і тими особами, які прибули до готелю разом із Вами. Проживання в Готелі з тваринами - заборонено.*

*Послуги надаються Фізичною особою-підприємцем Гайдук Георгій Анатолійович (індивідуальний податковий номер 2888904111) на території готелю «WESTEND HOTEL KYIV» (далі – Готель), та включають в себе розміщення фізичних осіб, шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання.*

***WESTEND HOTEL KYIV***

*Україна, м.Київ, вулиця Мокра (Кудряшова), буд.7*

*+38(073)326-65-65 ; +38(098)326-65-65*

[*www.westend.com.ua*](http://www.westend.com.ua) *e-mail:westendhotelkiev@gmail.com*

**1.ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ**

1.1. **Публічний договір** (далі – Договір) – це договір про надання готельних послуг, який встановлює однакові для всіх Споживачів умови надання цих послуг на умовах публічної оферти з моменту її акцептування Споживачем . Готель не має права надавати переваги одному Споживачу перед іншим щодо укладення цього договору, якщо інше не встановлено законом .

1.2. **Публічна оферта** – пропозиція Готелю, адресована будь-якій фізичній та/або юридичній особі відповідно до статті 641 Цивільного кодексу України, укласти з ним договір, що міститься в публічній оферті .

1.3. **Акцепт** – надання Споживачем повної і безумовної відповіді Готелю на його пропозицію укласти Договір на умовах, визначених публічною офертою, шляхом оплати замовлених готельних послуг, що свідчить про прийняття ним публічної оферти .

1.4. **Споживач** – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити послуги для власних потреб .

1.5. **Замовник** – фізична особа, фізична особа-підприємець або юридична особа , в тому числі суб’єкт туристичної діяльності, що укладає відповідний договір про надання готельних послуг від імені та на користь споживача та здійснює оплату за цим договором .

1.6. **Готельна послуга/послуга** – діяльність готелю з розміщення Споживача шляхом надання готельного номера (місця) для тимчасового проживання у спеціально вмебльованому приміщенні (номері) відповідно до замовлення на бронювання, а також інша діяльність, пов’язана з організацією його проживання . Готельна послуга складається з основних та додаткових готельних послуг.

1.7. **Основні готельні послуги** – послуги готелю, що включаються до вартості номеру і надаються споживачеві згідно з укладеним договором .

1.8. **Додаткові готельні послуги** – послуги готелю, що не належать до основних готельних послуг,

замовляються та сплачуються споживачем додатково .

1.9. **Номер** – окреме вмебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання .

1.10. **Місце (ліжко-місце)** – частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи .

1.11. **Штрафні санкції –** штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором, внутрішніми правила проживання в готелі, правилами проживання з тваринами та/ або чинним законодавством України .

1.12. **Бронювання** – процес замовлення замовником (споживачем) основних і/ або додаткових готельних послуг у певному обсязі, з метою їх використання в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів .

1.13. **Підтвердження заброньованих послуг** – згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою на бронювання .

1.14. **Заявка (замовлення) на бронювання** – офіційне подання Споживача, що містить вимогу на бронювання готельних послуг.

1.15. **Гарантоване бронювання** – бронювання, гарантоване попередньою оплатою послуг.

1.16. **Негарантоване бронювання** – замовлення послуг без їх попередньої оплати, за умови наявності вільних місць при поселенні в готель .

1.17. **Анулювання** – відмова споживача від заброньованих послуг або будь-яка їх зміна . Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, неприбуття . В разі пізнього анулювання або неприбуття, готель стягує штраф з споживача згідно з умовами, викладеними в цьому Договорі

.1.18. **Своєчасне анулювання** – відмова Споживача від використання заброньованих послуг не пізніше ніж за 24 години до дати запланованого заїзду/виїзду.

1.19. **Несвоєчасне анулювання/неприбуття** – фактичне неприбуття Споживача, групи споживачів до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати заїзду/виїзду.

1.20. **Дата заїзду** – дата прибуття Споживача до готелю .

1.21. **Дата виїзду** – дата виїзду Споживача із готелю .

1.22. **Ранній заїзд** – заїзд Споживача до готелю до розрахункової години .

1.23. **Пізній виїзд** – виїзд Споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду.

1.24. **Розрахункова година** – година, яка встановлена в готелі, і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення у готель .

1.25. **Внутрішні правила проживання в готелі** – правила, розроблені готелем, які поширюються на всіх Споживачів, регулюють відносини між споживачами та готелем та регламентують основні вимоги щодо користування готелем . Систематичне порушення пунктів Внутрішніх правил проживання в готелі надає право готелю достроково розірвати цей Договір .

1.26. **Проживання з тваринами в готелі** – заборонено. Порушення цього правила надає право готелю достроково розірвати цей Договір .

1.27. На всій території готелю **заборонено паління** усіх видів цигарок, в т.ч. електронних. Порушення цього правила надає право готелю достроково розірвати цей Договір .

1.28. Інші терміни, що вживаються у Публічному договорі про надання готельних послуг вживаються у значенні, що наведені в чинному законодавстві України .

**2.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

**2.1.** Цей Договір визначає умови договору відповідно до статті 641 Цивільного кодексу України та є офіційною Публічною офертою, адресованою іншим особам (далі – «Користувач», або «Користувачі», або «Клієнт», або «Замовник» або «Споживач», або «Споживачі», або «Гість», або «Гості»), укласти договір про надання Споживачу послуг з розміщення (надання номера (місця) для тимчасового проживання) на викладених нижче умовах .

**2.2.** Надалі по тексту цього Договору готель та споживач разом називаються «Сторони», а кожен окремо – «Сторона» .

**2.3.** Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє усіма правами та повноваженнями, необхідними та достатніми для укладання і виконання цього Договору.

**2.4.** Всі умови цього Договору, викладені в цій Публічній оферті, є обов’язковими для Сторін .

**2.5.** Якщо споживач не згодний з умовами Договору, він має право не укладати цей Договір . Відповідно, Замовник, який здійснив Акцепт, підтверджує своє ознайомлення та згоду з усіма умовами цього Договору.

**2.6.** Цей Договір укладається шляхом надання згоди споживачем на приєднання до запропонованого Договору в цілому, шляхом акцептуванням всіх умов Договору, без підпису письмового примірника сторонами . Цей Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 ЦК України і є рівносильним Договору, підписаному сторонами .

**2.7.** Споживач дає згоду на повідомлення третім особам інформації, яка виникає у зв'язку із виконанням цієї Публічної оферти (договору) та отримання споживачем послуг від готелю .

**2.8.** Споживач зобов'язується самостійно вносити (повідомляти) при реєстрації на отримання готельних послуг достовірні персональні дані та відомості, що відповідають дійсності .

**3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ (ПУБЛІЧНА ОФЕРТА)**

3.1. Предметом цього Договору є надання готелем споживачу за плату послуг з розміщення, шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання за адресою знаходження готелю, у спеціально вмебльованому приміщенні (номері) відповідно до замовлення на бронювання .

4. **ПРИЙНЯТТЯ ПРОПОЗИЦІЇ (АКЦЕПТУВАННЯ ДОГОВОРУ)**

4.1. Підтвердженням повного та безумовного акцептування публічної оферти є внесення Споживачем плати за замовлені готельні послуги, що свідчить про прийняття Споживачем публічної оферти .

4.2. Договір вважається укладеним без його подальшого підписання з моменту оплати споживачем замовлених готельних послуг та зарахування вказаних коштів на поточний рахунок або в касу готелю (стаття 642 Цивільного кодексу України), без підписання письмового примірника цього Договору Сторонами .

4.3. Споживач дає згоду дотримуватися умов Договору та згоду отримати готельні послуги на встановлених готелем умовах з моменту оплати замовлених готельних послуг.

4.4. Укладаючи цей Договір, споживач автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям Замовником положень Договору та інших умов надання готельних послуг, оприлюднених на сайті та рецепції готелю .

4.5. Термін акцепту цієї Публічної оферти необмежений .

**5.СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ**

5.1. Зі спливом оплаченого періоду проживання споживач зобов'язаний залишити номер та звільнити його від особистих речей і багажу не пізніше 12:00 години за місцевим часом останнього оплаченого дня проживання або оплатити продовження періоду проживання в номері за відсутності бронювання даного номеру третіми особами .

5.2. Продовження проживання в готелі можливе за умови наявності вільних номерів . У разі подовження періоду проживання, споживач зобов’язаний сплатити 100% вартості проживання за продовжений (додатковий) період .

**6. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ**

6.1. Проживання споживача в готелі здійснюється на попередній платній основі в порядку бронювання з одночасним пред’явленням споживачем на рецепції готелю документів, що посвідчують його особу, а також заповненням та залишенням на рецепції реєстраційної картки з додатками . При відсутності вищезгаданих документів, споживач визнає за працівником рецепції готелю право відмовити в наданні послуги з тимчасового розміщення в готелі .

6.2. Порядок бронювання номерів та порядок оформлення проживання в готелі визначається Правилами проживання в готелі .

**7.ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ**

7.1. Послуги Готелю, в тому числі додаткові, надаються споживачеві на платній основі відповідно до умов Договору і тарифів/цін, які розміщені на сайті та рецепції готелю . Тарифи/ціни на послуги готелю та їх перелік визначаються і змінюються виключно за одноособовим рішенням готелю .

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

7.3. В готелі діє система знижок для корпоративних та постійних клієнтів, яка визначається окремо адміністрацію готелю .

7.4. Розрахунки за цим Договором проводяться виключно в національній валюті України .

7.5. Розрахунки за цим Договором можуть здійснюватися готівкою, платіжними картками або шляхом безготівкового розрахунку.

7.6. Вартість послуг визначається готелем у відповідності до замовлення на бронювання, що включає категорію номера, кількості номерів, додаткових ліжок тощо .

7.7. Право на отримання/використання послуг готелю надається після здійснення плати за відповідні послуги . Оплата за надання готельних послуг стягується попередньо у строк не пізніше єдиної розрахункової години, що встановлена у готелі .

**8. ПОРЯДОК ДОСТРОКОВОГО ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ**

8.1. Споживач має право достроково припинити дію цього Договір у будь – який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

8.2. У разі анулювання Споживачем готельних послуг менше, ніж за 24 години до дати запланованого заїзду/виїзду (**несвоєчасне анулювання**), готель має право стягнути із споживача штраф у розмірі 100 % вартості бронювання за одну добу.

8.3. У разі не заїзду (фактичного неприбуття) Споживачем в готель у день заїзду (**неприбуття**), готель має право стягнути із споживача штраф у розмірі 100 % вартості бронювання за одну добу.

8.4. Готель у будь-який час має право розірвати договір (здійснити виселення споживача), якщо споживач:

- порушує умови цього Договору;

- порушує Правила проживання в готелі;

- порушує заборону на проживання в готелі з тваринами;

- порушує громадський порядок;

- порушує тишу з 23-00 до 7-00 годин .

У разі розірвання договору з вини споживача, сплачені грошові кошти споживачу не повертаються .

8.5. За відсутності споживача в номері більше доби (згідно його розрахункової години), і неможливості визначення його місцезнаходження або зв’язатися з ним, адміністрація готелю має право створити комісію, зробити опис майна, що знаходиться в номері, і перемістити речі в кімнату зберігання .

**9.ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ СПОЖИВАЧА**

9.1. *Споживач зобов’язаний*:

9.1.1. Беззастережно дотримуватись положень та умов цього Договору, Правил проживання в готелі, заборону на проживання в готелі з тваринами та інших внутрішніх нормативних актів, які опубліковані на сайті та рецепції готелю .

9.1.2. Поважати права інших споживачів, працівників, гостей та відвідувачів готелю .

9.1.3. Дотримуватись морально-етичних норм, утримуватись від вживання нецензурних висловів у громадських зонах готелю .

9.1.4. Дотримуватись правил пожежної безпеки та раціонального (економного) користування електроприладами і обладнанням готелю. На всій території готелю забороняється паління цигарок, в т.ч. електронних;

9.1.5. Під час заселення у номер ретельно оглянути його та протягом однієї години після заселення повідомити Готель про всі виявлені недоліки . Якщо споживач не повідомив про такі недоліки, він несе за них відповідальність у порядку, визначеному цим Договором, Правилами проживання в готелі, та чинним законодавством .

9.1.6. Виконувати інші обов’язки передбачені цим Договором, Правилами проживання в готелі та чинним законодавством України.

9.2. *Споживач має право*:

9.2.1. Отримувати повну і достовірну інформацію про вартість основних та додаткових готельних послуг, що надаються на території Готелю;

9.2.2. На якісне надання послуг згідно з заявкою на бронювання .

**10. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ ГОТЕЛЮ**

10.1. *Готель зобов’язаний*:

10.1.1. Своєчасно, якісно і в повному обсязі згідно з заявкою на бронювання надавати споживачеві оплачені послуги;10.1.2. Нести відповідальність за якість наданих послуг у відповідності до вимог чинного законодавства .

10.2. Готель має право:

10.2.1. Своєчасно отримати плату за готельні послуги за цим Договором .

10.2.2. Вимагати від споживача відшкодувати матеріальні збитки, які були завдані готелю з винних дій/бездіяльності споживача або відвідувачів споживача або домашньої тварини споживача, застосовувати штрафні санкції;

10.2.3. Не повертати Споживачу кошти в разі несвоєчасного анулювання або неприбуття .

10.2.4. Достроково припинити надання готельних послуг Споживачеві, без повернення сплачених коштів, у випадку порушення Споживачем умов даного Договору, Правил проживання в готелі, та інших внутрішніх нормативних актів, які опубліковані на сайті та рецепції готелю.

**11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

11.1. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов’язань, винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки .

11.2. При неможливості надання готельних послуг, готель зобов’язується допомогти споживачу у бронюванні місця в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає рівноцінні послуги .

11.3. Споживач при виявленні недоліків у наданій послузі, невідповідності послуги присвоєній категорії готелю має право за своїм вибором вимагати:

– усунення недоліків безоплатно та у визначений сторонами термін;

– відповідного зменшення ціни за надану послугу.

Готель повинен в строки, погоджені із Споживачем, вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги .

Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг і відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель в установлений термін не усунув недоліки . Гроші, сплачені споживачем за послуги, повертаються у день розірвання договору або в інший термін за домовленістю, але не пізніше 7 банківських днів з дня пред’явлення відповідної вимоги .

Після від’їзду споживача з готелю претензії та скарги не розглядаються .

Готель не несе відповідальності за недоліки в наданих послугах, якщо доведе, що вони мали місце з вини самого споживача (гостей споживача) чи в результаті дії непереборної сили .

11.4. Готель відповідно до чинного законодавства України несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров’ю або майну споживача, що виникла в зв’язку з недоліками при наданні послуг. Порядок і обсяг відшкодування визначається відповідно до чинного законодавства .

11.5. Готель не несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров’ю або майну споживача, що виникла в зв’язку з дією форс-мажорних обставин .

11.6. Відшкодування збитків, що були заподіяні споживачем у зв’язку з утратою або пошкодженням майна готелю, здійснюється Споживачем відповідно до умов цього Договору та чинного законодавства України .

11.7. У випадку втрати чи пошкодження з вини споживача/відвідувачів споживача/домашньою твариною споживача майна готелю, споживач зобов’язаний не пізніше дати виселення з готелю, відшкодувати готелю шкоду, розмір якої визначається відповідно до прейскуранту, який розміщується на рецепції готелю, а за відсутності такого прейскуранту – за ринковою вартістю втраченого чи пошкодженого майна .

11.8. За збереження поставлених на паркувальному майданчику транспортних засобів несуть відповідальність власники/користувачі таких транспортних засобів .

11.9. Якщо споживач неодноразово порушує умови цього Договору, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших споживачів, готель, крім права відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення), також має право внести відповідного споживача до «чорного списку клієнтів» . «Чорний список клієнтів» – список недобросовісних клієнтів готелю, який містить ідентифікуючі дані клієнта, та відповідно до якого адміністрація готелю має право відмовити клієнту у наданні послуг.

11.10. У випадку прострочення будь-яких грошових зобов’язань, споживач сплачує пеню в розмірі 2 % (два відсотка) від суми прострочення за кожний день такого прострочення .

**12. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ**

12.1. Готель самостійно та на виконання вимог чинного законодавства України визначає умови цього Договору. Виконавець самостійно має право змінити умови Договору з обов’язковим розміщенням нової редакції Договору на сайті готелю та на рецепції готелю . Попередньо оплачені Споживачем готельні послуги змінам не підлягають .

12.2. Виконавець гарантує та підтверджує, що розміщена на сайті готелю поточна редакція тексту цього Договору є дійсною .

**13. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ**

13.1. Цей Договір публічно доводиться до відома усіх Споживачів, шляхом його розміщення (оприлюднення) на сайті та рецепції готелю .

13.2. Цей Договір є публічним відповідно до статей 633, 641 Цивільного кодексу України і його умови однакові для всіх споживачів. Прийняття умов цього Публічного договору (акцепт) є повним і беззастережним і означає згоду споживача з усіма умовами Договору без виключення і доповнення, а також свідчить про те, що споживач розуміє значення своїх дій, всі умови Договору йому зрозумілі, споживач не знаходиться під впливом помилки, обману, насильства, загрози, тяжких обставин тощо .

13.3. За згодою сторін, сторони можуть укласти письмовий договір за підписом сторін .

13.4. З моменту укладення цього Договору, споживач надає дозвіл на збір та обробку його персональних даних для цілей, пов’язаних з наданням готельних послуг та в межах, визначених законодавством України .

13.5. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов’язані із ним, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами . Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом взаємних переговорів, він вирішується в судовому порядку за встановленою підвідомчістю та підсудністю такого спору відповідно до чинного законодавства.

**14. ФОРС - МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ**

14.1. У зв'язку з введенням воєнного стану на території України внаслідок агресії Російської Федерації та відповідно до Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24.02.2022 № 64/2022., та враховуючи настання форс-мажорних обставин (обставин непереборної дії) з 24 лютого 2022 року до їх офіційного закінчення, які є надзвичайними, невідворотними та об’єктивними для суб’єктів господарювання, що підтверджено листом Торгово-промислової палати України від 28 лютого 2022 року №2024/02.0-7.1, готель не має власного захищеного укриття і не гарантує безпеку проживання в номерах при оголошені Повітряної тривоги та наголошує на необхідності дотримуватися наступних дій:

Якщо почули сигнал сирени, перебуваючи в номері або на території готелю:

Ввімкнути телевізор чи радіоприймач і уважно прослухати інформацію про характер тривоги;

За можливості попередити сусідів і одиноких людей, що мешкають поруч;

Швидко одягнутися та одягнути дітей, перевірити наявність пришитих з внутрішньої сторони одягу у дітей дошкільного віку нашивок, на яких зазначено: прізвище, ім’я, по батькові, адреса, вік, номери телефонів батьків;

Закрити вікна, вимкнути усі електричні та нагрівальні прилади, вимкнути світло;

Взяти «тривожну валізу» (індивідуальні засоби захисту, запас продуктів і води, особисті документи, кишеньковий ліхтар) та найкоротшим шляхом прямувати до найближчої захисної споруди чи укриття.

Найближче укриття знаходиться навпроти Готелю за адресою вулиця Мокра (Кудряшова), 16 у підземній парковці Житлового комплексу “Пори року”.

Якщо ви не почули сигнал та у вас немає можливості швидко перейти у сховище, перейдіть до більш безпечного місця: подалі від вікон, у коридор — під несучі стіни, або туалетне приміщення.