

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

Послуги надаються у готелі EMILY HOTEL на території комплексу «EMILY RESORT», що знаходиться за адресою: Львівська обл., м. Львів, м. Винники, вул. Б. Хмельницького, 9 (далі – Готель), та включають в себе: розміщення фізичних осіб шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання (далі -Послуги). У випадку прийняття Вами запропонованих Послуг в Готелі вважається, що Ви цілком та безумовно погоджуєтесь з усіма умовами нижчевикладеної Публічної оферти (договору) про надання послуг та Правил надання готельних послуг у EMILY RESORT (далі – Правила), 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) і Вам зрозумілі всі їх положення. Публічна оферта (договір) про надання послуг та Правила 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») для укладання Договору про надання Споживачу послуг з розміщення (надання номеру (місця) для тимчасового проживання) на викладених нижче умовах.

1.2. Надалі по тексті Публічної оферти (Договору) Готель та Споживач разом називаються «Сторони», а кожен окремо – «Сторона». 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.

1.3. Текст Публічної оферти (Договору), завжди розміщений на інформаційному стенді та офіційному сайті Готелю: <https://www.emilyresort.com.ua/>.

1.4. Споживач дає згоду на повідомлення третім особам інформації, яка виникає у зв'язку із виконанням цієї Публічної оферти (Договору) та отриманням Споживачем 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: Львівська обл., м. Львів, м. Винники, вул. Б. Хмельницького, 9, у спеціально обладнаному жилому приміщенні (номері) відповідно до замовлення на бронювання.

2.2. Договір вважається укладеним і набуває сили договору приєднання з моменту здійснення Клієнтом дій, передбачених 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) та Правил.

### **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 надання готельних послуг у EMILY RESORT;

- 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 після ознайомлення з її умовами викладеними на інформаційному стенді та в Куточку споживача при вході в Готель, а також на сайті Готелю <https://www.emilyresort.com.ua/> шляхом сукупного або окремого виконання будь-якої з наступних дій:

- сплати послуг з тимчасового проживання через рецепцію або банківським переказом на підставі виписаних рахунків, або банківською картою;

- безпосереднє користування Користувачем послугами Готелю;

- отримання документа, який надає право входу на користування послугами Готелю (заселення);

- заповнення реєстраційної карти 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, Прейскурантах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті <https://www.emilyresort.com.ua/>, 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 надається після здійснення плати за відповідні Послуги, згідно з Тарифами/Цінами.

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, по перерахунку, за безготівковим розрахунком банківським переказом тощо.

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 (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.

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, Прейскурантах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті <https://www.emilyresort.com.ua/>.

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

5.1. Розміщення Користувача в Готелі здійснюється на попередній платній основі, тобто при внесенні 100% оплати послуг (за винятком випадків, визначених у Правилах) з тимчасового розміщення на узгоджений з рецепцією період відповідно до цін, вказаних на інформаційних стендах, в куточку споживача, Прейскурантах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті <https://www.emilyresort.com.ua/>, з одночасним пред'явленням Користувачем рецепції документів, що посвідчують його особу (згідно Правил), а також заповненням та залишенням на рецепції реєстраційної карти 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, не залежних від Готелю, зміни умов послуги за ініціативою Користувача після її оплати прирівнюється до відмови (часткової відмови) від послуги, і на користь Готелю може утримуватись (стягуватись) 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. Наявність форс-мажорних обставин повинна підтверджуватися довідками або іншими документами компетентних органів виконавчої влади або органів місцевого самоврядування, довідками ТПП України або регіональних ТПП.

6.4. Так як даний Договір укладено під час дії в Україні воєнного стану, Сторони домовилися, що Готель звільняється від відповідальності за ненадання, невчасне чи неповне надання послуг за цим Договором у зв'язку з запровадженням та здійсненням додаткових заходів правового режиму воєнного стану, зокрема, але не виключно, зміна тривалості комендантської години.

## **7. Розміщення дітей**

7.1. За проживання в номері однієї дитини до 5-ти років включно, понад встановлену кількість проживаючих осіб для відповідної категорії номера без надання додаткового місця, плата за послуги з тимчасового розміщення не стягується. Розміщення дітей від 6 до 16 років на додатковому місці в Номері стягується плата згідно з цінами Готелю.

7.2. В готелі заборонено спільне проживання в одному номері осіб, які не досягли 18-річного віку з особами, які досягли 18-річного віку, за винятком випадків, коли такі особи перебувають в родинному зв'язку, підтвердження чого гість має надати на

першу вимогу рецепції, або за наявності нотаріально завіреної, письмової згоди матері, батька, опікуна чи органу опіки та піклування.

7.3. 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, зауваження щодо якості яких не приймаються:

- 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, Прейскурантах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті <https://www.emilyresort.com.ua/> 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, 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 на рецепції.

9.2. Користувачі послуг з розміщення зобов'язані:

- беззастережно дотримуватись положень та умов даної Публічної оферти;
- поважати права інших гостей Готелю;
- дотримуватись часу тиші з 22.00 год. до 07.00 год.
- дотримуватись морально-етичних норм, утримуватись від споживання алкогольних напоїв, тютюнових виробів та вживання нецензурних висловів у громадських зонах Готелю;
- дотримуватись Правил, Правил заїзду та пересування транспортних засобів територією, на якій розташовано Emily Resort, Правил перебування на території Emily Resort та інших, 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), яке знаходиться на території Готелю, Користувач 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, Прейскурантах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на <https://www.emilyresort.com.ua/>, а за відсутності таких цін – комісією у складі: 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;
- закривати водозабірні крани, вікна, вимикати світло та електроприлади (в тому числі кондиціонери) при залишенні номера більш як на 5 хвилин.

9.3. Користувач зобов'язується дотримуватись правил перебування в Готелі, якими заборонено використання російськомовного контенту в будь-яких його проявах в публічних місцях під час отримання готельних послуг. Зокрема, але не виключно Користувач зобов'язаний дотримуватись заборони використання будь-яких носіїв, каналів комунікації, за допомогою яких російська мова може звучати чи демонструватись невизначену колу осіб, з метою іншої, ніж приватне спілкування. Якщо Користувачем це правило буде порушено та/або не забезпечено належним чином його виконання, представник Готелю має право невідкладно звернутись до Користувача з проханням припинити і забезпечити дотримання зазначених цим Договором та цим пунктом зокрема, обов'язків. За кожен факт такого порушення Користувач зобов'язаний сплатити Готелю штраф у розмірі 10 000, 00 грн (десять тисяч гривень) протягом 1 календарного дня з моменту виставлення Готелем рахунку. Користувач погоджується, що кожен факт використання російської мови у встановлений вище спосіб під час отримання послуги за договором підлягає штрафу 10 000, 00 грн (десять тисяч гривень) за кожне порушення, зафіксоване представником Готелю. Сторони погодились, що застосування зазначених вище штрафних санкцій не може бути підставою для перегляду загальної вартості послуг та/або підставою для відмови оплати послуг. Сторони погодились, що застосування прав Готелю, зазначених у цьому пункті також означає належне виконання Готелем зобов'язань за цим Договором в повному обсязі і належним чином і не може бути підставою перегляду ціни та/або пред'явлення вимог/претензій щодо невиконання умов Договору.

## **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 комплексу 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. Також, враховуючи, що Готель розташований на території комплексу, який надає послуги з водних процедур, то Готель не несе відповідальності за отримання Користувачами травм у наслідок користування водними процедурами, а також падіння внаслідок слизької поверхні доріжок тощо, в тому числі в приміщеннях самого Готелю.

### **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 години без сплати, самотійно 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. Штраф за паління в номері становить 5 000, 00 (п'ять тисяч) гривень.
  - 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;
  - тримання в номері тварин та/або птахів та/або без дозволу рецепції чи таємно пронесення їх на територію Готелю;
  - порушення правил громадського порядку;
  - порушення Правил надання готельних послуг у EMILY RESORT;
  - порушення положень даної Публічної оферти;
  - систематичних (2 та більше) скарг інших гостей Готелю на порушення їхніх прав та свобод.

10.3. Готель має право покласти виконання договору про надання послуг на іншу особу, залишаючись відповідальним в повному обсязі перед Користувачем за порушення договору.

10.4. Готель залишає за собою право ведення відеоспостереження у місцях загального користування (вестибюль, хол, коридори зали ресторанів, тощо) в цілях забезпечення безпеки Користувачів, відвідувачів, працівників готелю. Підписанням реєстраційної картки на проживання Користувач приймає до уваги та не заперечує проти факту використання в приміщеннях Готелю (крім номерів та туалетних кабін) систем відеоспостереження.

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

- запрошувати та проводити в номери сторонніх осіб;
- передавати третім особам ключ (карту тощо) від номера;
- зберігати в номері габаритні речі та предмети, окрім валіз (ящики, коробки розміром більше 100x100x100 см., велосипеди, скутери, мопеди тощо);
- пересувати меблі та переміщати предмети інтер'єру;
- палити в номерах та інших місцях, не призначених для паління;
- 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;
- 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;
- порушувати Правила надання готельних послуг у EMILY RESORT.

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

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

- у Користувача відсутні документи, або ж документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
  - у Користувача неохайний, брудний зовнішній вигляд, Користувач перебуває у стані алкогольного, наркотичного сп'яніння та/або під дією психотропних речовин та/або своєю агресивною поведінкою та/або порушенням загальновизнаних норм громадського порядку та/або правил моралі перешкоджає відпочинку гостей, третіх осіб та/або роботі працівників.
  - Користувач відмовляється дотримуватись правил проживання в Готелі, Правил перебування на території Emily Resort, інших внутрішніх правил ТзОВ «ЕМІЛІ РЕЗОРТ»;
  - мають намір заселитись в номер більшою кількістю осіб ніж передбачає відповідна категорія номера;
  - Користувач внесений у список небажаних гостей;
  - в інших випадках, передбаченим законодавством України.
- У спірних випадках питання вирішує Готель.

## **12. Вирішення спорів**

12.1. Всі рекламачії розглядаються Готелем лише за умови, що Готель був поінформований про порушення умов надання послуг заздалегідь, для можливості їх усунення впродовж наступних 12 годин. Рекламачії та всі необхідні документи (чеки, квитанції Готелю, документи, що підтверджують фактичні збитки) надаються Готелю не пізніше 3 календарних днів із дня закінчення надання послуги.

12.2. Готель розглядає отриману рекламачію протягом 20 днів. Правилами можуть бути визначені додаткові норми щодо відповідальності Готелю/Користувача.

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

12.4. Кожному праву однієї Сторони завжди кореспондує обов'язок іншої Сторони і навпаки, навіть якщо про це прямо не вказано в Договорі. При цьому передбачені Договором права та обов'язки не є вичерпними і Сторони наділені іншими правами та обов'язками, що не суперечать Договору і є необхідні для його виконання чи передбачені законодавством.

12.5. Відповідальність Готелю перед Користувачем за цим Договором за завдані Користувачу збитки обмежується сумою, що не перевищує 10 000, 00 гривень (десять тисяч гривень 00 коп.).

## **13. Суперечки, спори чи розбіжності, які виникають з цього Договору,**

вирішуються спочатку в досудовому порядку (ГПК України, ЦПК України). Лише у випадку, якщо спірні питання між Сторонами не вирішено в досудовому порядку, Сторони можуть звернутися до суду.

#### **14. Пільги на розміщення в Готелі**

Порядок та розміри надання Користувачам знижок на послуги з тимчасового розміщення визначаються (змінюються) Готелем в односторонньому порядку без додаткових попереджень Користувачів.

#### **15. Правила поведінки дітей на прилеглих територіях**

Батьки (усиновлювачі), піклувальники або особи, які їх замінюють несуть повну відповідальність за дії своїх малолітніх та неповнолітніх дітей на території Emily Resort та під час їх перебування у Готелі.

ТзОВ «ЕМІЛІ РЕЗОРТ»  
Директор

Юлія КОЗЛОВСЬКА