

Публічна оферта (договір) Про надання послуг з тимчасового розміщення

Цей документ є офіційною публічною пропозицією (офертою) укласти договір про надання готельних послуг, адресованою будь-якій фізичній або юридичній особі, яка має намір скористатися послугами готельно-відпочинкового комплексу.

Послуги надаються у готельно-відпочинковому комплексі

«ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ», розташованому за адресою:

Львівська область, Дрогобицький район, Східницька територіальна громада, урочище «Прикірне», будинок №7 (далі – Готель).

Готель надає послуги з тимчасового розміщення фізичних та юридичних осіб шляхом надання номера (місця) для проживання (далі – **Послуги**). Факт користування Послугами Готелю (зокрема, але не виключно: бронювання, поселення, здійснення оплати) підтверджує повне й безумовне прийняття умов цієї Публічної оферти (договору) та **Правил надання готельних послуг у комплексі «ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ»** (далі – **Правила**). Користувач підтверджує, що ознайомлений із зазначеними документами, розуміє їх зміст і зобов'язується їх дотримуватись.

Ця Публічна оферта (договір) і Правила мають однакову юридичну силу, визначають права, обов'язки та відповідальність Сторін – Готелю та Користувача – і діють одночасно як єдиний комплекс правових норм.

1. Загальні положення

1.1. Ця Публічна оферта визначає умови договору відповідно до статті 641 Цивільного кодексу України та є офіційною пропозицією, адресованою невизначеному колу осіб (далі – **Користувач, Користувачі, Клієнт, Споживач, Гість або Гості**) для укладення договору про надання послуг з тимчасового розміщення (надання номера/місця для проживання) на умовах, викладених у цьому документі.

1.2. У подальшому за текстом цієї Публічної оферти (договору) Готель та Споживач разом іменуються «**Сторони**», а кожен окремо – «**Сторона**». Кожна зі Сторін підтверджує, що має необхідну правоздатність та дієздатність, а також усі права й повноваження, необхідні для укладення та виконання цього договору.

1.3. Користувач дає згоду на передачу третім особам інформації, що виникає у зв'язку з виконанням цієї Публічної оферти (договору) та отриманням послуг від Готелю, у межах, дозволених законодавством України.

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 область, Дрогобицький район, територіальна громада Східницька, урочище «Прикірне», будинок №7, 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 готельно-відпочинковому комплексі «ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ»;
- 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 сайті Готелю **<https://panorama-wellness.com>** 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 Готелю.

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://panorama-wellness.com>**, 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 в Прейскурантах, іншій інформаційній документації Готелю та/або на сайті **<https://panorama-wellness.com>**

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://panorama-wellness.com>**, 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, сертифікатами Торгово-промислової палати України.

6.4. Оскільки 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://panorama-wellness.com>** з урахуванням обраної категорії номерів.

9. Права і обов'язки Користувачів послуг і 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;
- дотримуватися 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 готельно-відпочинковий комплекс «ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ», Правил перебування на території готельно-відпочинкового комплексу «ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ» 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 сайті **<https://panorama-wellness.com>**, 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 іншою, 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, самостійно звільнити номер від особистих речей Користувача, склавши при цьому опис майна, що залишив Користувач;
- при більш як дворазовому порушенні Користувачем загальноприйнятих норм поведінки у Готелі, 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;
- куріння в номерах, а також на території Готелю і комплексу, окрім спеціально відведених для цього місць. Штраф за куріння 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 у Готелі, готельно-відпочинковому комплексі «ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ»;
- порушення Правил надання готельних послуг у Готелі;
- порушення положень даної Публічної оферти;
- систематичних (2 та більше) скарг інших гостей Готелю на порушення їх 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 100х100х100 см., велосипеди, скутери, мопеди тощо);
- пересувати меблі та переміщати предмети інтер'єру;
- курити в номерах та інших місцях, не призначених для куріння;
- 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 та/або готельно-відпочинкового комплексу «ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ» 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 Готелі.

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 акту та, за необхідності, із залученням співробітників правоохоронних органів.

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

- 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 готельно-відпочинкового комплексу «ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ», інших внутрішніх правил Готелю;

- 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. Усі рекламації розглядаються Готелем лише за умови, що Готель був поінформований про порушення умов надання послуг заздалегідь, для можливості їх усунення впродовж наступних 12 годин. Рекламації та всі необхідні документи (чеки, квитанції Готелю, документи, що підтверджують фактичні збитки) надаються Готелю не пізніше 3 (трьох) календарних днів із дня закінчення надання послуги.
- 12.2. Готель розглядає отриману рекламацію протягом 20 календарних днів. Правилами можуть бути визначені додаткові норми щодо відповідальності Готелю/Користувача.
- 12.3. Рекламації, 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

- 13.1. Усі 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

- 14.1. 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

15.1. Батьки (усиновлювачі), піклувальники або особи, які їх замінюють несуть повну відповідальність за дії своїх малолітніх та неповнолітніх дітей на території готельно-відпочинкового комплексу «ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ СПА РЕЗОРТ» та під час їх перебування у Готелі.

16. Порядок оплати

16.1. Оплата за проживання у готелі, оплата за надання готелем додаткових послуг здійснюється готівковим або безготівковим розрахунком, відповідно до прейскуранта цін готелю.

16.2. Оплата за проживання здійснюється при поселенні у готель.

16.3. Банківські реквізити готелю для безготівкового розрахунку:

Товариство з обмеженою відповідальністю «НОРМАЗ ПЛАЗА»

Місцезнаходження:

82391, Львівська область, Дрогобицький район,
Східницька територіальна громада, урочище «Прикірне», №7

Код ЄДРПОУ 43359207

ІПН 433592013059

UA 28 300528 0000026006000023470

АТ «ОТП БАНК», МФО 300528

тел. +38 (098) 550 33 22

ел.пошта: reception@panorama-wellness.com

sales@panorama-wellness.com

За додатковою інформацією, будь ласка, звертайтеся до адміністратора готелю за телефоном:

+38 (098) 550 33 22

Директор ТОВ «НОРМАЗ ПЛАЗА»

Максим МОХНАЧ

Шановні гості, просимо звернути Вашу увагу на правила бронювання та перебування в нашому готелі, перед поселенням.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Дані правила розроблені на підставі законодавства України і вимог Спілки Міжнародної готельної асоціації.
- 1.2. Адміністрація готелю гарантує гостям виконання усіх правил конфіденційності.
- 1.2. Адміністрація готелю лишає за собою право накладати на гостей штраф за порушення норм протипожежної безпеки, непокору законним вимогам адміністрації, невиконання даних Правил проживання.
- 1.3. Відгуки та пропозиції щодо роботи готелю гість може лишити в Книзі скарг та пропозицій.

2. ПОРЯДОК ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ

- 2.1. Готель доводить до споживачів відомості про найменування й місцезнаходження юридичної особи, категорію готелю та іншу необхідну інформацію.
- 2.2. Готель надає споживачам достовірну інформацію про готельні послуги, яка розміщується на рецепції готелю та включає наступне:
 - ці Правила;
 - ціни (тарифи) на готельні номери та порядок оплати;
 - перелік додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
 - відомості про роботу закладів громадського харчування (ресторанів, барів), торгівлі, інших закладів, що розташовані в готелі;
 - відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів;
 - книгу відгуків і пропозицій.
- 2.3. Перелік основних послуг, що входять до ціни номеру:
 - проживання;
 - харчування за обраним типом;
 - відвідування СПА-зони;
 - відвідування тренажерного-залу;
 - відвідування дитячого клубу;
 - первинна консультація лікаря;
 - користування бюветом з 5-ма видами мінеральних вод;

- WI-FI у номерах та на території комплексу;
- парковка з відеонаглядом та охороною;
- цілодобова стійка реєстрації.

Туристичний збір до загальної вартості номера не входить і сплачується окремо.

2.4. Перелік додаткових послуг та прейскурант вартості цих послуг знаходяться на рецепції готелю.

2.5. Режим роботи готелю цілодобовий. Час поселення у готель – 14:00 годин, розрахункова година – 12:00 годин. Оплата стягується за добу проживання згідно розрахункового часу.

2.6. При ранньому заїзді з 12.00 год. до 14.00 год. за наявності вільних номерів гість (замовник) може розміститися в номері без додаткової оплати.

2.7. Ранній заїзд до 08:00 години оплачується додатково в розмірі 100% вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).

2.8. Ранній заїзд з 08:00 години до 14:00 години оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).

2.9. Оплата за надання готельних послуг у готелі стягується у відповідності до єдиної розрахункової години – 12-ї години поточної доби за місцевим часом.

При проживанні менше однієї доби оплата стягується як за одну добу згідно

2.10. прейскуранту цін незалежно від фактичного розрахункового часу.

2.11. Пізній виїзд з 12:00 години до 18:00 години оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання.

2.12. Пізній виїзд після 18.00 оплачується в розмірі 100% вартості доби проживання.

2.13. Раннє прибуття та пізнє виселення надається при наявності вільних номерів.

2.14. Сніданки в готелі подаються з 08-00 до 11-00, обіди з 13-00 до 15-30, вечері з 18-00 до 20-30. Приносити свою їжу і напої в ресторан забороняється.

2.15. При перебуванні дітей віком до 6-ти років з батьками додаткове місце не оплачується. При розміщенні дітей віком від 6 до 12 років (незалежно від типу знижки) на додатковому місці в номері стягується плата

1500 грн/добу зі сніданками, 2800 грн/добу напівпансйон, 3800 грн/добу повний пансйон. Розміщення дітей віком від 6 до 12 років (незалежно від типу знижки) у віллах на Пагорбі, Гірська та Лісова на додатковому місці стягується плата 2000 грн/доба тариф лише зі сніданками.

Від 12 років та дорослих – 2000 грн/добу зі сніданками, 3300 грн/добу напівпансйон, 4300 грн/добу повний пансйон. Розміщення дітей віком від 6 до 12 років (незалежно від типу знижки) у віллах на Пагорбі, Гірська та Лісова на додатковому місці стягується плата 3000 грн/доба тариф лише зі сніданками.

2.16. При прибутті Гість надає документ, що посвідчує власну особу (паспорт, водійські права, військовий квиток, паспорт громадянина України для виїзду за кордон), заповнює реєстраційну карту та сплачує повну вартість проживання в готелі. Перебування в номері готелю без оплати не допускається.

2.17. При заселенні Гість повинен знати про те, що в разі псування, приведення в неналежний стан або знищення будь-якого майна в номері (розбиття стаканів, ламп, скла, пошкодження меблів, фену, телевізора, пультів до нього, штор, пропалювання диванів, килимів, забруднення рушників до такого стану, що їх

неможливо відіпрати), Гість повинен повністю компенсувати готелю завдані збитки за вартістю зіпсованого майна. Ціни відшкодування пошкодженого майна надаються Рецепцією готелю та є затвердженими Адміністрацією готелю.

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

2.19. Ціна номера та вартість додаткових послуг встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між замовником (споживачем)

та готелем.

2.20. Готель застосовує добову оплату готельних послуг.

2.21. Будь ласка, дотримуйтеся правил пожежної безпеки. У разі спрацювання пожежної сигналізації необхідно зберігати спокій та покинути будівлю готелю, керуючись планом евакуації.

2.22. Покидаючи номер, не забувайте закрити водозабірні крани та дістати картку-ключ з енергосейвера.

2.23. Цінні речі та документи, будь ласка, залишайте в сейфах свого номера.

2.24. Будь ласка, бережіть майно та техніку готелю. При виїзді Гостя приймається номер. У разі пошкодження, крадіжки майна або техніки, необхідно їх відшкодувати відповідно до цін, вказаних в переліку вартості майна готелю.

2.25. Просимо інформувати адміністрацію готелю при виявленні дефектів техніки, несправностей електрики, тепло- і водопостачання.

2.26. В готелі функціонує кімната зберігання багажу. Ви можете залишати в ній Ваші речі до заселення або ж після виселення, також під час очікування трансферу.

2.27. Прибирання готельного номера здійснюється щодня, або на прохання Гостя (табличка на дверях «Прошу прибрати», «Прошу не турбувати»).

2.28. В день виселення ключ-браслет від готельного номеру необхідно здати адміністратору на рецепцію. У разі втрати ключа від номеру з гостя стягується компенсація в розмірі 500 грн. Також гостем здійснюється розрахунок за всі послуги, якими він користувався протягом всього періоду проживання.

2.29. На території готельного комплексу ведеться відеоспостереження.

2.30. Готель не відповідає за збереження речей Гостя, що знаходяться в готельному номері.

2.31. У разі виявлення забутих речей Комплекс зобов'язаний повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий). Забуті речі зберігаються у Комплексі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт встановленої форми.

АДМІНІСТРАЦІЯ МАЄ ПРАВО ВІДМОВИТИ ГОСТЮ У ПОДАЛЬШОМУ ПРОЖИВАННІ У РАЗІ ПОРУШЕННЯ ГОСТЕМ ПРАВИЛ ПРОЖИВАННЯ ТА НЕСВОЄЧАСНУ ОПЛАТУ ПОСЛУГ

3. ПРАВИЛА ТА ВИМОГИ ПРИ РОЗМІЩЕННІ ГОСТЕЙ З ТВАРИНАМИ В ГОТЕЛІ

3.1. У готелі дозволено перебування з собаками малого та нижче середнього розмірів (ріст в холці- до 40 см, вага – до 15 кг). Не дозволено перебування з котами, повзучими тваринами, гризунами, комахами. Готель залишає за собою право визначати, чи можливе проживання даної домашньої тварини в номері або котеджі. Доплата за тварину становить 1000 грн. за одну добу перебування в готелі. Собаки

порід середнього та великого розміру (ріст в холці – більше 40 см, вага – більше 15 кг) можуть бути розміщені лише в котеджах за додаткову плату – 2000 грн/доба за одну тварину, але як виключення та тільки після попереднього погодження з адміністрацією.

3.2. При бронюванні і поселенні в готель з домашніми тваринами, гість зобов'язаний ознайомитися з даними Правилами і поставити підпис, що підтверджує згоду.

3.3. Гості, які прибули на відпочинок в готель з домашніми тваринами повинні мати довідку від ветеринарного лікаря з відміткою про всі щеплення вихованця.

3.4. Згідно законодавчих та регуляторних документів України, вигул собак середніх та великих розмірів дозволяється тільки в намордниках.

3.5. Вигул домашніх тварин на території готелю і на газонах – суворо заборонений. Якщо випадково тварина сходила в туалет на території готелю, гість повинен прибрати екскременти в спеціальний пакет і утилізувати у кошик для сміття.

3.6. Вигул тварини відбувається тільки у спеціально призначених для цього місцях.

3.7. Гості, які прибули на відпочинок в готель з домашніми тваринами, зобов'язуються не дозволяти своїм тваринам містити зелені насадження на території готелю, а також, меблі, штори, стіни в приміщенні готелю.

3.8. Годування домашніх тварин дозволено виключно з посуду, визначеного для годування тварин. Годування тварин з посуду, що належить готелю і визначено для користування гостей, суворо забороняється.

3.9. Не дозволяється залишати домашніх тварин без нагляду господарів в номері готелю або на території готелю не дозволяється.

3.10. Не можна брати з собою домашніх тварин в ресторан, сауну, басейн, СПА зону та інші місця загального користування.

3.11. Забороняється мити домашніх тварин у душових кабінах номера, використовувати для них рушники, простирадла та інші постільні принадлежности, які визначені для використання гостей, і що належать готелю.

3.12. Забороняється вичісувати домашніх тварин в номері готелю і в коридорах корпусу.

3.13. Гість зобов'язаний забезпечити відсутність домашньої тварини під час прибирання номера співробітниками готелю або проведення ремонтних робіт в номері.

3.14. Готель залишає за собою право розірвати угоду з гостями, які проживають з тваринами:

- у випадку порушення правил проживання з тваринами
- у випадку агресивної, неадекватної, галасливої поведінки домашньої тварини.

3.15. У разі пошкодження майна готелю домашнім улюбленцем, гість, який є власником тварини, оплатити нанесені матеріальні збитки в повній мірі згідно затвердженого прейскуранту.

3.16. В Готелі є спеціально відведені номери для проживання з домашніми тваринами. Розміщення з тваринами дозволено тільки в межах цих номерів.

4. ВІДМОВА В ПОСЕЛЕННІ, ПРИПИНЕННЯ ПРОЖИВАННЯ

- 4.1. Гості припиняють проживання після закінчення оплаченого терміну проживання.
- 4.2. Якщо Гість неодноразово порушує Правила проживання, не реагує на зауваження адміністрації готелю, що призводить до збитків або створює незручності для проживання інших Гостей, адміністрація готелю має право відмовити в поселенні або припинити проживання даного Гостя (здійснити його виселення).
- 4.3. Адміністрація готелю має право відмовити в поселенні або припинити проживання Гостя (здійснити його виселення) якщо Гість знаходиться в стані алкогольного, наркотичного чи іншого подібного стану сп'яніння, поведінка Гостя є неадекватною та/або агресивною.
- 4.4. Адміністрація готелю має право відмовити у проживанні Гостям, які раніше були занесені до переліку «Недобросовісних гостей».
- 4.5. У Гостя відсутні документи, які посвідчують його особу або ж такі документи недійсні, прострочені, існують підозри на те, що такі документи фальшиві.

5. ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ

- 5.1. Курити в готельних номерах, холах та інших приміщеннях готелю сигарети та кальян. Штраф за куріння в готельному номері становить 5000 грн.
- 5.2. Тримати в номері тварин, птахів, рептилій і т.п. без узгодження з адміністрацією готелю.
- 5.3. Залишати в номері сторонніх осіб, а також передавати їм ключ від номера.
- 5.4. Приносити на територію готелю і зберігати в номері матеріали і предмети, небезпечні для життя та здоров'я оточуючих (легкозаймисті речі, вибухові, токсичні, хімічні і радіоактивні речовини, зброю).
- 5.5. Використовувати у готельному номері трійники, подовжувачі, сушки для взуття, користуватися власними електричними приладами (прасками, кип'ятильниками, електричними плитами, мультиварками), крім тих, що дозволені адміністрацією готелю.
- 5.6. Переставляти та виносити меблі з готельного номера без узгодження з адміністрацією готелю.
- 5.7. Проявляти агресію або дії, які загрожують безпеці здоров'я або майна інших осіб.
- 5.8. Заподіювати шкоду майну готелю.
- 5.9. Розміщувати в номері власних відвідувачів (гостей) після 23:00 без оплати і реєстрації їх перебування у готелі (Дозволений період перебування Ваших відвідувачів (гостей) в готелі з 09:00 год. по 23:00 год. Гість нашого готелю несе повну відповідальність за усі дії своїх відвідувачів (гостей) та їх можливі наслідки).
- 5.10. Залишати без нагляду неповнолітніх дітей, допускати їх самостійне перебування на вулиці та/або сходових клітинах готелю.
- 5.11. Самостійно усувати будь-які неполадки, що виникли під час користування електромережею, електроустаткуванням, водопроводом, каналізацією, сантехнікою та іншими предметами готелю.

- 5.12. Сушити гриби, ягоди, фрукти, рибу у номері.
- 5.13. Відключати датчики пожежної сигналізації.
- 5.14. Без необхідності включати кнопку оповіщення про пожежу. За хибний виклик пожежної служби стягується штраф у розмірі 15 000 грн.
- 5.15. Викидати сміття з вікон номера.
- 5.16. Використовувати піротехнічні засоби, бенгальські вогні, свічки у номерах та на території готелю без попередньої згоди адміністрації готелю.
- 5.17. За нанесення пошкоджень (навмисно або з необережності) майну готелю, гість відшкодовує усі заподіяні збитки у наступному розмірі:
- Вартість пошкодженого чи знищеного майна;
 - Вартість часу проживання в готельному номері, який необхідний для проведення відновлювально-ремонтних робіт готельного номеру, однак не менше вартості 1 (одної) доби проживання у такому готельному номері.

6. ПРАВИЛА ОПЛАТИ ТА УМОВИ БРОНЮВАННЯ

- 6.1. Послуги бронювання здійснюються на веб-сайті надаються в режимі on-line, по електронній пошті та по телефону.
- 6.2. При здійсненні бронювання через веб-сайт Гість вступає в прямі договірні відносини з готелем. З моменту здійснення бронювання до заселення гостя, адміністрація Готелю, за необхідністю, може просити провести оплату за проживання до моменту заселення Гостя в Готель.
- 6.3. Для бронювання групових поселень (понад 10 осіб) необхідно вислати заявку у довільній формі на електронну пошту готелю **reception@panorama-wellness.com;** **sales@panorama-wellness.com.**
- 6.4. Умови ануляції бронювання та\або проживання в готелі:
- Гість може анулювати бронювання номеру у готелі без сплати штрафних санкцій, за умови інформування готеля не пізніше ніж за 7 (сім) календарних днів до дати його заїзду у готель. У такому випадку внесена Гостем передоплата повертається Гостю у повному обсязі. У високий сезон (Новорічний та літній) гість може анулювати бронювання номеру у готелі без сплати штрафних санкцій, за умови інформування готеля не пізніше ніж за 14 (чотирнадцять) календарних днів до дати його заїзду у готель. У такому випадку внесена Гостем передоплата повертається Гостю у повному обсязі. За умови інформування готеля у проміжку від 14-7 (чотирнадцять до семи) повертається 50% від суми внесеної передоплати.
 - У разі скасування гостем бронювання номеру або перенесення на інші дати проживання без причин, які встановлені як форс - мажор менш ніж на 7 (сім) календарних днів, внесена Гостем передоплата не повертається Гостю.
 - У разі відмови Гостя, який уже заселився у готель, від подальшого проживання у готелі (незалежно від причин такої відмови), з Гостя стягується вартість однієї доби проживання.
 - У разі виїзду Гостя з готелю раніше запланованого терміну, якщо гість

повідомив готель про свій виїзд за дві доби до бажаної дати виїзду, вартість однієї доби з Гостя не стягується.

6.5. Оплата за проживання та надання додаткових послуг здійснюється готівковим або безготівковим розрахунком, відповідно до прейскуранта цін готелю.

6.6. Оплата за проживання здійснюється при поселенні у готель.

6.7. Банківські реквізити готелю для безготівкового розрахунку:

Товариство з обмеженою відповідальністю «НОРМАЗ ПЛАЗА»

Місцезнаходження:

82391, Львівська область, Дрогобицький район,

Східницька територіальна громада, урочище «Прикірне», №7

Код ЄДРПОУ 43359207

ІПН 433592013059

UA 28 300528 0000026006000023470

АТ «ОТП БАНК», МФО 300528

тел. +38 (098) 550 33 22

ел.пошта: reception@panorama-wellness.com

sales@panorama-wellness.com

*За додатковою інформацією, будь ласка, звертайтеся до адміністратора готелю
за телефоном:*

+38 (098) 550 33 22

**ПРИЄМНОГО ВІДПОЧИНКУ У
ПАНОРАМА СХІДНИЦЯ SPA RESORT!**

