



# ПУБЛІЧНА ОФЕРТА

ФОП Керницький Остап Назарович  
(готель «Замок Лева»)

## Визначення термінів:

Готель – ФОП Керницький Остап Назарович, що надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням.

Номер - окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання.

Бронювання - процес оформлення замовлення замовником готелю основних і / або додаткових послуг у певному обсязі з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретними гостями або групою гостей, в формі заявки по телефону або факсу, або електронною поштою.

Підтвердження заброньованих послуг - згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг, наданих по телефону або факсу або по електронній пошті відповідно до заявки на бронювання.

Відмова в бронюванні послуг - відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін, здійснений відповідно до цих Правил.

Анулювання - відмова замовника від заброньованих послуг.

Дата заїзду - дата прибуття гостя в готель.

Дата виїзду - дата виїзду гостя з готелю.

Ранній заїзд - заїзд гостя в готель до розрахункової години.

Пізній виїзд - виїзд гостя з готелю після розрахункової години в день виїзду.

Розрахунковий час - час, встановлений в готелі і при настанні якого гість повинен звільнити номер у день виїзду і після якої здійснюється заселення в готель.

## 1. Загальні положення

1.1. Ці правила встановлюють внутрішній розпорядок проживання в готелі «Замок Лева» ФОП Керницький Назар Любомирович (далі по тексту - Готель), правила користування майном Готелю, обсяг і умови надання послуг, відповідальність гостей і Готелю.

1.2. Діяльність готелю регулюється Законом України «Про туризм», Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затвердженими

наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р .. №19, цими Правилами та іншими нормативно-правовими документами.

## **2. Порядок оформлення проживання в готелі**

2.1. Номер в готелі надається гостям при пред'явленні документа, що посвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, документ на проживання в Україні особи, яка проживає в Україні, але не є її громадянином, національний паспорт іноземця або документ, який його замінює, та віза (дозвіл) на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинним міжнародним угодою), свідоцтво про народження неповнолітніх дітей, які не досягли 16 років, Водійське посвідчення, для військових - особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, видане за місцем роботи гостя і ін.) І заповненні анкет встановленого зразка.

2.2. При наявності вільних місць та за бажанням гостя йому може надаватися номер на два місця (якщо цей номер розрахований на двомісне розміщення) або на три місця (якщо цей номер розрахований на тримісне розміщення) з повною оплатою вартості номера.

2.3. Забороняється вилучення під заставу паспортів або документів, які їх замінюють, у гостей, які поселяються в готелі.

## **3. Правила користування майном Готелю**

3.1. Готель надає гостям для проживання мебльовані номери, оснащені побутовою технікою (телевізор, міні-бар і ін.), сантехнікою та іншим обладнанням. номери готелю і приміщення загального користування утеплені, мають сучасне оздоблення, інженерні мережі, обладнання та комплектацію.

3.2. Гості повинні дбайливо ставитися до майна готелю, використовувати його за призначенням, дотримуватися правил пожежної безпеки. У разі виявлення пошкодження майна, технічних несправностей, надзвичайних подій (потопи, загоряння, розбиття скла і т.д.) необхідно негайно повідомити про це адміністратора.

3.3. Особам, які проживають в цьому готелі не дозволяється:

- палити в номері;
- псувати майно готелю (електроприлади, меблі, постіль, текстиль, рушники, халати, продукцію міні-бару та інші предмети, які входять в комплектацію номера);
- забирати з собою майно готелю (ліжко, текстиль, рушники, халати, посуд, продукцію міні-бару та інші предмети, які входять в комплектацію номера)
- зберігати в номерах небезпечні для життя і здоров'я речовини, матеріали і т.д. і речі, які можуть пошкодити майно;
- викидати в каналізацію залишки їжі та інші відходи;
- переставляти меблі без узгодження з адміністрацією готелю;
- користуватися електронагрівальними приладами, що не входять в комплектацію номера;
- на період своєї відсутності залишати в номері сторонніх осіб без реєстрації і попередження адміністратора готелю;
- порушувати спокій інших гостей, створюючи шум;

- відкрито носити будь-які види цивільної, службової, бойової зброї, у гостей готелю, в тому числі при виконанні ними службових обов'язків, а також спеціальних засобів спорядження;
- передавати іншим особам ключ від номера.

3.4. Гості зобов'язані дотримуватися цих правил, якщо має місце неодноразове порушення цих Правил, може привести до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших гостей, готель має право відмовити в поселенні або здійснити виселення таких гостей.

#### **4. Внутрішній розпорядок проживання в готелі**

4.1. Дотримання внутрішнього розпорядку в готелі контролює адміністратор, який надає гостям консультації щодо правил проживання, приймає зауваження по роботі персоналу готелю.

4.2. Договір про надання основних готельних послуг гостю вважається укладеним після оформлення документів на проживання шляхом заповнення реєстраційної картки та засвідчується розрахунковим документом.

4.3. Гості після укладення договору на проживання в готелі отримують у адміністратора ключ від номера, наданого для проживання.

4.4. Якщо у гостей є особливо цінні речі (гроші, коштовності і т.д.), мають компактні розміри і можуть бути легко винесені, гість, для гарантії їх збереження, повинен зберігати їх в сейфі, який знаходиться в кожному з номерів.

4.5. У всіх номерах та інших приміщеннях готелю забороняється палити, крім спеціально виділених для цього місць. За куріння в приміщеннях готелю накладається штраф у розмірі вартості номера за одну добу. При повторному випадку паління в недозволених місцях, адміністрація готелю має право виселити гостя і застосувати штрафні санкції повторно.

4.6. З 23.00 до 8.00 годин всередині готелю необхідно зберігати тишу. У номерах в цей час забороняється включати на велику гучність аудіо системи і телевізори.

4.7. До проживаючих у готелі можуть приходити гості. За гостей відповідає проживаючий в номері. При необхідності адміністратор має право перевірити документи гостя.

4.8. Якщо гість бажає, щоб його не турбували, він може повісити на ручці дверей ззовні табличку з написом «Не турбувати», яка входить в оснащення номера. На зворотному боці таблички виконаний напис «Прошу прибрати!». Таку табличку проживаючий може повісити, якщо він вважає, що номер потрібно прибрати.

4.9. Проживання з тваринами заборонене.

#### **5. Енергозбереження**

5.1. У номерах забороняється використовувати подовжувачі, потужні електроприлади, в тому числі нагрівальні, крім випадків, коли ці прилади входять в стандартне обладнання номера або видані для користування персоналом готелю.

5.2. Неприпустимо залишати без необхідності відкритими крани холодної, а головне, гарячої води. Забороняється залишати відкритими ці крани (змішувачі) після виходу з номера.

#### **6. Відеоспостереження**

6.1. Територія Готелю, всі входи до неї, внутрішні сходи і коридори, контролюються відеокамерами. Вся інформація реєструється, записується на цифрові носії і зберігається.

Відеоспостереження здійснюється з метою безпеки гостей, їхнього майна, майна Готелю.

Підписанням реєстраційної карти гостя, який проживає бере до уваги і не заперечує проти факту використання в приміщеннях готелю (за винятком номерів і туалетних кабін і т.д.) систем відеоспостереження.

## **7. Заїзд і парковка автотранспорту**

7.1. Для паркування відведені спеціальні місця. Категорично забороняється залишати транспортні засоби на заїздах і виїздах, внутрішніх проїздах. Оплата за паркування не береться

## **8. Послуги, що надаються готелем**

8.1. Готель надає основні послуги, що входять у вартість проживання, і додаткові, які надаються за окрему плату. Без згоди гостя Готель не може надавати додаткові послуги, не обумовлені договором. Гість має право відмовитися від оплати таких послуг, а в разі їх оплати Готель зобов'язаний повернути сплачену суму. Готель не може обумовлювати виконання одних послуг за умови виконання інших послуг.

8.2. До основних послуг відносяться: надання номера для проживання, прибирання номерів, виклик швидкої допомоги, користування медичною аптечкою, побудка гостя в певний їм час, виклик таксі.

8.3. Готель приймає гостей для проживання цілодобово. В користування надається номер на певну кількість місць.

Проживання дітей до 6 років включно в супроводі дорослих безкоштовно з урахуванням сніданку.

8.4. Поточне прибирання номера (прибирання пилу, виніс сміття, миття склянок і чашок, прибирання санвузлів, прибирання спального місця) проводяться щодня.

8.5. Щоразу після виїзду гостей проводиться повне прибирання, а саме: заміна білизни, рушників, дезінфекція санвузлів, миття міні-бару, прибирання пилососом килимів, протирання всіх поверхонь.

8.6. Заміна постільної білизни здійснюється не рідше одного разу на три дні і залежить від термінів виїзду номера. За бажанням проживають може бути здійснена позачергова зміна рушників або постільної білизни за додаткову плату.

8.7. Оплата за користування міні-баром, стягується згідно з прейскурантом, що знаходяться в номерах готелю.

## **9. Порядок бронювання, оплати, умов ануляції**

9.1. Готель може укласти з гостем договори на бронювання номерів, а також бронювати номери шляхом прийняття заявки на бронювання, отриманих за допомогою інших засобів зв'язку: за допомогою факсимільного зв'язку, поштового зв'язку, електронної пошти, по телефону, через модуль бронювання на сайті готелю.

9.2. Договір вважається укладеним у разі узгодження готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди з усіх істотних умов.

9.3. Бронювання номерів здійснюється на підставі наданої гостем заявки, яка повинна містити наступну інформацію:

- ім'я та прізвище гостя (гостей)

- дата заїзду і виїзду;
- тип і кількість номерів;
- наявність дітей;
- назва країни, громадянином якої є гість (гості);
- інформація для контактів;
- гарантія і вид оплати;
- особливі умови розміщення;
- перелік гостей;
- будь-яка інша корисна інформація.

9.4. Всі зміни заявок на бронювання здійснюються письмово або по телефону.

9.5. У разі не обумовлені заздалегідь продовження терміну перебування або зміни дати заїзду групи Готель приймає рішення про продовження терміну перебування в готелі такої групи в залежності від наявних вільних номерів і залишає за собою право відмовити в бронюванні або продовження терміну проживання.

#### **9.7. Бронювання може бути скасовано:**

9.7.1 За заявою індивідуального гостя, згідно правил ануляції і встановленими термінами в ній. Якщо заяву на відмову від бронювання було подано в день заїзду або гість не виїхав, Готель має право стягнути з гостя 100% загальної вартості заброньованих номерів за розрахункову добу з урахуванням розрахункової години.

9.7.2. При бронюванні номерів, використовуючи тариф «Non-refundable» в модулі бронювання оплата здійснюється в момент бронювання. У випадку ануляції такого бронювання оплачені кошти не повертаються.

9.8. Гість зобов'язаний оплатити готельні послуги за встановленими в готелі цінами. Оплата за готельні послуги може здійснюватися шляхом безготівкового розрахунку, в тому числі платіжними картами Visa, MasterCard, через платіжний термінал, систему онлайн-оплати Liq Pay в модулі бронювання на сайті, і готівкою шляхом внесення грошових коштів в касу готелю.

9.9. Надання послуг за проживання в готелі здійснюються за встановленими цінами.

9.10. Тарифи встановлюються наказами (розпорядженнями) Готелю і / або в договорах та заведені в модулі бронювання

9.11 Умови ануляції бронювання для індивідуальних гостей при бронюванні тарифу «Стандарт»:

1. Ануляція за 24 год. до заїзду - повернення 100%/ можливість перенести дати бронювання.
2. Ануляція менше, ніж за 24 год. – беруться штрафні санкції в розмірі вартості першої доби проживання.
3. У випадку не заїзду - беруться штрафні санкції в розмірі вартості першої доби проживання.

#### **9.12 Умови ануляції бронювання для груп:**

В термін до 20 днів до дати передбачуваного заїзду групи, штрафні санкції не стягуються.

В термін від 19-ти до 5-ти днів до дати передбачуваного заїзду групи, замовник може анулювати 30% замовлених номерів, без справляння штрафних санкцій. За скасування замовником в вищевказаний термін більше 30% номерів, замовник платить готелю штраф в розмірі 50%, від суми проживання анульованих номерів, що перевищує 30%.

В термін від 5 до 3-х днів до дати передбачуваного заїзду групи, замовник може анулювати 20% замовлених номерів, без справляння штрафних санкцій. За скасування замовником в вищевказаний термін більше 20% номерів, замовник платить готелю штраф в розмірі 75%, від суми проживання анульованих номерів, що більше 20%

При анулюванні замовлення менш ніж за 3 дні до дати передбачуваного заїзду, або в разі заїзду, замовник платить готелю штраф в розмірі 50% від вартості всіх замовлених номерів за весь період і штраф в розмірі 50% від вартості замовлених продуктів харчування, а також вартості замовлених додаткових послуг.

У разі, якщо учасники заходу Замовника завдадуть шкоди Виконавцю Замовник зобов'язаний оплатити вартість усіх завданих збитків.

Умова ануляції в інші періоди узгоджуються з відділом продажів і закріплюються підтвердженням бронювання та / або договором.

Примітки: З 1 січня 2021 рішенням Львівської міської ради встановлено ставку туристичного збору в розмірі 30,00 грн. з особи за день.

## **10. Політика розміщення**

10.1. У Готелі діє місцевий розрахунковий час - 12.00. для виїзду і для заїзду при наявності вільних номерів (місць), 14.00. для заїзду.

10.2. Реєстрація та поселення в готелі починається з 14.00. поточної доби за місцевим часом.

10.3. Заїзд до 14.00 год. надається в залежності від наявності вільних номерів.

10.4. Ранній заїзд в період з 06.00 год. До 12.00 год. стягується 50% вартості номера за одну добу згідно з тарифом.

10.5. Ранній заїзд в період з 00 годин до 06.00 годин. стягується 100% вартості номера за одну добу згідно з тарифом.

10.6. При проживанні гостя в готелі менше доби, плата стягується за повну добу незалежно від розрахункового часу і розрахункової доби.

10.7. Виїзд після 12.00. є додатковою послугою і надається в залежності від наявності вільних номерів.

10.8. При виїзді після розрахункової години в період з 12.00. до 20.00. плата за цей час стягується в розмірі 50% від вартості проживання за добу

10.9. При виїзді після розрахункової години в період після 20.00. до 12.00 год. на наступний день плата за цей час стягується в розмірі 100% вартості номера за одну добу згідно з тарифом.

## **11. Припинення проживання гостей в готелі. Відмова в поселенні.**

11.1. Гості припиняють проживання в готелі з завершенням терміну договору.

11.2. Гість має право розірвати договір про надання послуг в будь-який час за умови оплати фактично наданих послуг.

11.3. Якщо гість неодноразово порушує внутрішні правила проживання, що призводить або може призвести до матеріальних збитків, створює незручності для проживання інших гостей, Готель має право відмовити в поселенні або розірвати договір (здійснити виселення).

11.4. Адміністратор має право відмовити в поселенні у випадках:

- у мешканця відсутні документи, документи недійсні або прострочені, є підозри на те, що документи підроблені;
- відсутня оплата за номер у встановленому порядку і в необхідній сумі;
- у гостя неохайний, брудний зовнішній вигляд, він знаходиться в нетверезому стані, неадекватно, агресивно поводить себе;
- Гість відмовляється дотримуватися внутрішні правила проживання в готелі (режим паління, паркування і т.д.);
- в інших випадках, передбачених законодавством України.

У спірних випадках питання вирішує адміністрація.

## **12. Відповідальність Готелі та гостей**

12.1. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням послуг, винна сторона повинна відшкодувати другій стороні понесені у зв'язку з цим збитки.

12.2. Готель повинен вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги у строки визначені технічними характеристиками і термінами відновлення поломки або послуги.

12.3. Готель відповідає за схоронність речей гостя, що знаходяться в даному для проживання номері, окрім коштовних речей (гроші, коштовності, цінні папери, електроніка та ін.).

12.8. У разі втрати або пошкодження речі, гість повинен негайно повідомити про це готель. Якщо до закінчення строку проживання гість НЕ висунув свої вимоги до Готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

12.9. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей, якщо він відомий. Забуті речі зберігаються в готелі протягом 6 місяців, після чого знищуються.

12.10. За безпеку автотранспорту гостей Готель не несе відповідальності.

12.11. При нанесенні Готелю значного матеріального збитку з вини чи недбалості гостей або їх відвідувачів в обов'язковому порядку повинен бути складений акт встановленого зразка.

**Приємного вам відпочинку!**