

П Р А В И Л А ПРОЖИВАННЯ У ГОТЕЛІ «NADIYA PALACE»

1. Загальні положення

1.1. Ці правила проживання у готелі "Nadiya Palace", (далі – Правила) розроблені відповідно до чинного законодавства України: Цивільного кодексу України, Закону України «Про туризм», Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затв. Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 року №19, зареєстр. в Міністерстві юстиції України 02.04.2004 року за №413/9012 (з наступними змінами та доповненнями), інших нормативно-правових актів у сфері надання послуг розміщення (готельних послуг).

1.2. Ці Правила є публічним договором на бронювання та надання готельних послуг (договором на готельне обслуговування) та визначають основні умови щодо бронювання та надання послуг тимчасового розміщення у готелі "Nadiya Palace", що знаходиться за адресою місто: Івано-Франківськ, вул. Січових Стрільців,12, (далі–готель), а також регулюють відносини між замовниками/споживачами та готелем.

1.3. У своїй діяльності готель керується чинним законодавством України та цими Правилами.

1.4. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

- **споживач** – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити готельні послуги для власних потреб;

- **замовник** – фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності (туроператор, турагент), яка укладає з готелем відповідний договір про надання готельних послуг від імені та на користь споживача й здійснює оплату або надає гарантії щодо здійснення оплати за таким договором;

- **готельні послуги** – діяльність готелю з розміщення споживача шляхом надання готельного номера (місця) для тимчасового проживання, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельні послуги складаються з основних та додаткових послуг, що надаються споживачу відповідно до категорії готелю.

- **основні послуги** – обсяг послуг готелю, які включаються до ціни номеру (місця) і надаються споживачу згідно з укладеним договором про надання готельних послуг. Перелік основних готельних послуг та ціни номерів (місць) визначаються готелем самостійно.

- **додаткові послуги** – обсяг послуг готелю, що не належать до основних послуг, замовляються та сплачуються споживачем додатково до основних готельних послуг. Перелік додаткових готельних послуг та ціни на такі послуги визначаються готелем самостійно.

- **номер** – окреме вмебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

- **бронювання**-процес замовлення замовником/споживачем основних та/або додаткових готельних послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

- **гарантоване бронювання** - гарантоване попередньою оплатою послуг або даними кредитної картки;

- **негарантоване бронювання** - замовлення послуг без їх попередньої оплати, за умови наявності місць при поселенні в готель;

- **підтвердження заброньованих послуг** – згода (акцепт) готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних та додаткових послуг згідно із заявкою;

- **відмова в бронюванні послуг** – відмова готелю в бронюванні основних та/або додаткових послуг готелю;

- **анулювання замовлення** – відмова замовника від заброньованих послуг;

- **свочасне анулювання замовлення** – відмова замовника/споживача від використання заброньованих послуг не пізніше ніж одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

- **пізнє анулювання замовлення**– відмова замовника/споживача від використання заброньованих послуг в термін, менше ніж за одну добу до дати запланованого заїзду або в обумовлені договором терміни;

- **неприбуття** – фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю в день заїзду;

- **дата заїзду** – дата прибуття споживача до готелю;

- **дата виїзду** – дата виїзду споживача із готелю;

- **ранній заїзд** – заїзд споживача до готелю до розрахункової години;

- **пізній виїзд** – виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду;

- **розрахункова година** – година, при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду, здійснити повний розрахунок з готелем за надані послуги і після якої здійснюється заселення у готель;

- **штрафні санкції** – штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором про надання готельних послуг або чинним законодавством.

2. Інформація про послуги

2.1. Готель доводить до відома споживача наступну інформацію про готель:

1) найменування та місцезнаходження готелю, категорію готелю при її наявності;

2) інформацію про державну реєстрацію суб'єкта господарювання, який надає готельні послуги.

2.2. Готель надає споживачам достовірну інформацію про готельні послуги, яка розміщується на рецепції готелю та включає наступне:

- ці Правила;
- свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії ;
- копію сертифіката готельних послуг;
- ціни (тарифи) на готельні номери та порядок оплати;
- відомості про роботу закладів громадського харчування (ресторанів), торгівлі, інших закладів, що розташовані в готелі;
- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

2.3. Перелік основних послуг, що входять до ціни номеру:

- проживання;
- сніданок (шведська лінія + алякарт).

У вартість всіх номерів включено цілодобове користування послугою Wi-Fi.

2.4. Перелік додаткових послуг та прейскурант вартості цих послуг знаходяться на рецепції готелю та в кожному готельному номері.

3. Порядок бронювання номерів, укладання договору на готельне обслуговування та оплати послуг

3.1. Готель має право укласти договір з замовником/споживачем на бронювання номерів шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки замовника/споживача на бронювання за допомогою поштового, телефонного, факсимільного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, через сайт готелю тощо), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику. Договір вважається укладеним й бронювання номеру здійснюється тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання (тобто, підтвердження заброньованих послуг) та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов надання готельних послуг.

3.2. У випадку, якщо при бронюванні готельних послуг особа замовника не збігається в одній особі із споживачем, то замовник зобов'язується у договорі або у заявці на бронювання, а також у подальшому в платіжному документі на оплату бронювання (якщо платником є замовник) правильно та повністю зазначити наступні відомості:

- відомості про осіб-споживачів (прізвище, ім'я, по батькові), на користь яких здійснюється бронювання, їх кількість, з окремою вказівкою кількості дітей та їх віку;
- дані документів, що посвідчують особу таких споживачів;
- період, на який бронюються готельні послуги (термін проживання);
- готельні номери, які бронюються.

За достовірність вказаних замовником відомостей при бронюванні, а також за належність у замовника відповідних законних повноважень на здійснення бронювання від імені та/або на користь споживачів відповідає сам замовник.

3.3. При бронюванні номера готель має право запросити передоплату за надання готельних послуг в розмірах, які визначаються готелем самостійно.

3.4. Передоплата за надання готельних послуг при їх бронюванні повинна бути оплачена готівкою або у безготівковій формі (шляхом переказу відповідної суми коштів на поточний банківський рахунок готелю) не пізніше як протягом трьох банківських днів, наступних за днем підтвердження заброньованих послуг, але не пізніше як за 24 год до дня заїзду. Така передоплата в подальшому враховується при здійсненні споживачем/замовником оплати за надання основних готельних послуг, якщо інше не обумовлено укладеним із замовником/споживачем договором на бронювання.

Окремим договором на бронювання, укладеним із замовником/споживачем, може бути передбачений інший погоджений сторонами строк/термін здійснення передоплати за надання готельних послуг при їх бронюванні.

3.5. У разі відмови замовника/споживача здійснити передоплату готельних послуг при їх бронюванні або у разі несплати такої передоплати замовником/споживачем у строк, визначений в абзаці першому підпункту 3.4. цих Правил, розміщення споживача у готелі проводиться у порядку загальної черги (тобто, без урахування бронювання) й, відповідно, готель залишає за собою право анулювати замовлення, без повідомлення споживача, в разі не прибуття споживача до 18.00 год. дня заїзду.

3.6.Споживач (замовник) має право анулювання підтверджене готелем бронювання шляхом направлення на електронну адресу готелю: res@nadiyapalace.com., або за телефоном +38 0505851188 письмового повідомлення про анулювання замовлення. Анулювання бронювання безкоштовне, якщо воно зроблено у строк за 24 години до дня заїзду споживача в готель.

3.7.В разі анулювання замовлення пізніше ніж за одну добу до дати поселення або фактичного неприбуття в готель із споживача (замовника) стягується штраф в розмірі добової вартості проживання.

3.8.Договір про надання основних готельних послуг споживачу вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення та підписання реєстраційної картки) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншим розрахунковим документом, що підтверджує укладення договору

3.9.Договір про надання основних готельних послуг може бути укладеним замовником на користь споживача та/або за дорученням останнього.

3.10.Договір про надання готельних послуг може бути укладений на визначений або невизначений термін.

При укладанні договору на невизначений термін погодженим вважається найбільш короткий термін, як правило, одна доба; дія договору в такому разі завершується о 12:00 годині дня, наступного за днем прибуття споживача. Про свій намір продовжити термін перебування споживач зобов'язаний повідомити рецепцію готелю до 10:00 в день виїзду. При цьому строк перебування в готелі продовжується при наявності вільних місць.

3.11.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.

3.12.Ціни номерів, перелік та вартість додаткових послуг встановлюються готелем самостійно, форма оплати визначається договором між споживачем/замовником та готелем.

3.13.Готель застосовує добову оплату готельних послуг, тобто ціна готельних послуг вказується за одну добу проживання, яка вважається мінімальним розрахунковим (базовим) терміном надання готельних послуг.

3.14.**Розрахунковою годиною у готелі є:** 12 (дванадцять) година 00 хвилин поточної доби за місцевим часом.

Плата за надання готельних послуг стягується у відповідності до вказаної єдиної розрахункової години.

година заїзду : з 14 (чотирнадцятої) години 00 хвилин поточної доби за місцевим часом, після настання якої здійснюється поселення в готель.

- **година виїзду** до 12.00 (дванадцятій) години 00 хвилин поточної доби за місцевим часом.

При проживанні в готелі менше однієї доби, оплата здійснюється за повну розрахункову добу відповідно до встановленого часу поселення

3.15.В готелі встановлена додаткова оплата раннього заїзду та пізнього виїзду, зокрема:

- ранній заїзд з 00:00 год. до 12:00 год. оплачується додатково в розмірі 60% вартості номера за 1 (одну) розрахункову добу згідно з діючим тарифом.

- пізній виїзд з 12:00 год. до 24:00год. оплачується додатково в розмірі 40% вартості номера за 1 (одну) розрахункову добу згідно з діючим тарифом.

3.16.При достроковому від'їзді з готелю, споживач зобов'язується повідомити про це рецепцію готелю до 10:00 дня виїзду. У разі звільнення номера до 12:00 поточної доби споживачеві повертаються попередньо внесені ним кошти за невикористані дні проживання.

Повернення коштів за невикористане проживання/послуги здійснюється у наступному порядку:

- адміністратор отримує від споживача попередні розрахункові документи при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу;

- споживач заповнює «Заяву про повернення невикористаних коштів» на ім'я керівництва готелю;

- адміністратор повертає споживачу кошти в сумі невикористаних послуг;

- споживач отримує розрахункові документи за фактично отримані послуги.

3.17.Послуги Готелю можуть бути оплачені: в безготівковій формі (шляхом перерахування відповідної суми коштів на поточний банківський рахунок готелю), готівковою, банківськими картками.

3.18.Плата за надання основних готельних послуг повинна бути сплачена замовником/споживачем в повному обсязі за весь планований період користування основними готельними послугами на користь готелю авансовим платежем не пізніше дати заїзду.

Остаточний розрахунок (включаючи, за наявності, вартість наданих додаткових готельних послуг (у тому числі міських, міжміських, міжнародних телефонних переговорів), вартість заподіяних збитків, плата за надання готельних послуг у разі пізнього виїзду споживача із готелю, тощо) здійснюється споживачем не пізніше дня виїзду.

3.19. При розміщенні дітей віком до трьох років в одному номері і батьками (тобто без надання окремого ліжка-місця) плата за проживання дітей не стягується (крім послуг, що не входять у вартість номеру).

- при розміщенні дітей віком від трьох до шести років в одному номері з батьками, з наданням їм окремого місця в номері стягується плата в розмірі 500,00 (п'ятсот) грн.

- при розміщенні дітей віком від шести до вісімнадцяти років в одному номері з батьками, з наданням їм окремого місця в номері, стягується плата в розмірі 1000,00 (однієї тисячі) грн.

3.20. За весь період проживання в Готелі споживач оплачує туристичний збір в розмірі, встановленому рішенням Івано-Франківської міської ради. Від сплати туристичного збору, за умови пред'явлення підтверджуючих документів, звільняються: особи, які постійно проживають, у тому числі на умовах найму, на території Івано-Франківської міської ради; особи, визначені підпунктом «в» підпункту 14.1.213 пункту 14.1 статті 14 ПК України (фізичні особи – резиденти – фізичні особи, які мають місце проживання в Україні), які прибули у відрядження; особи з інвалідністю та особи, що супроводжують інвалідів I групи або дітей-інвалідів (не більше одного супроводжувачого); ветерани війни; учасники ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, діти віком до 18 років; особи, взяті на облік як внутрішньо переміщені особи відповідно до Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб», які тимчасово розміщуються у готелі, а інформація про адресу таких осіб, зазначена в довідці про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, як адреса фактичного місця їх проживання /перебування.

4. Порядок надання готельних послуг

4.1. Номер в готелі надається споживачу при пред'явленні ним особисто або через «Дію» документа, який засвідчує особу, та заповненої і підписаної реєстраційної картки.

Документами, що посвідчують особу є: паспорт громадянина України; паспорт громадянина України для виїзду за кордон; дипломатичний чи службовий паспорт; посвідчення особи моряка; посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України; національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами); свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років; посвідчення водія; для військових – особове посвідчення або військовий квиток; посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача та ін.

З метою ідентифікації споживачів та належного ведення Готелем як податковим агентом податкового обліку з утримання туристичного збору Готель залишає у себе копії документів, які посвідчують особу споживача та осіб, які розміщуються разом із ним у номері.

У випадку відмови споживача пред'явити документи, які посвідчують його особу та осіб, які розміщуються разом із ним в одному номері та/або відмови у заповненні та підписанні реєстраційної картки, та/або відмови в можливості копіювання документів, що посвідчують їх особу, готель залишає за собою право відмовити такому споживачу у наданні готельних послуг.

4.2. Після оформлення документів на проживання у готелі та оплати готельних послуг споживачу видається документ про оплату за послуги та ключ/або електронний ключ від номера для проживання. У випадку втрати споживачем ключа, останній сплачує вартість ключа згідно прейскуранту.

4.3. Готель вправі відмовити в наданні номера для замовника/споживача або відмовити у подальшому наданні готельних послуг (достроково розірвати договір про надання готельних послуг в односторонньому порядку з ініціативи готелю та виселити замовника/споживача) при наявності хоча б однієї із наступних підстав:

- неможливості ідентифікації споживача через відсутність у нього або відмову пред'явити документи, які посвідчують особу, або ж надані документи недійсні чи прострочені, а також в разі, якщо є підозра на те, що документи фальшиві;

- відмови споживача в заповненні та підписанні реєстраційної картки ;

- не сплати, несвоєчасної та/або не в повному обсязі оплаті вартості готельних послуг;

- перебування споживача у стані сильного алкогольного, або наркотичного, або токсичного сп'яніння, або перебування в неадекватному стані під дією психотропних речовин (стан особи визначається на власний розсуд представниками готелю);

- споживач внесений у список небажаних гостей готелю (список небажаних гостей готелю - це сформований готелем перелік осіб з відомостями про те, що ними раніше при проживанні в готелі вчинялися порушення або неналежно виконувалися свої зобов'язання тощо);

- наявності у споживача зброї та/або вибухових чи легкозаймистих речовин та/або наркотичних речовин та/або психотропних речовин та відсутності у нього відповідних належних дозвільних документів на їх носіння чи зберігання або відмови споживача у пред'явленні таких документів на вимогу представників готелю;

- перебування особи в неохайному (брудному) зовнішньому вигляді та/або за умови агресивної поведінки;

- порушення споживачем режиму тиші в період часу з 23.00 год. до 7.00 год.,
- вчинення споживачем правопорушень ;
- порушення або невиконання споживачем умов цих Правил або недотримання заборон та обмежень, встановлених цими Правилами;
- в інших у випадках, визначених законодавством.

У випадку відмови зі сторони готелю в наданні номера для замовника/споживача з підстав, вище визначених цим пунктом, така відмова прирівнюється до неприбуття споживача.

4.4. Споживач має право розірвати договір про надання готельних послуг у будь-який час шляхом подання готелю відповідної заявки про виїзд із готелю, за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

4.5. За бажанням споживача йому може надаватись номер на два і більше місць з оплатою вартості номера.

4.6. Готель повинен забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із готелю.

4.7. Готель зобов'язаний надати пільги тим категоріям споживачів, для яких такі пільги передбачені, в порядку і на умовах, визначених чинним законодавством.

4.8. Готель повинен забезпечити:

- цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із готелю;
- умови для спокійного відпочинку;
- безпеку перебування та конфіденційність інформації щодо особи проживаючого;
- професійність при наданні готельних послуг;
- прибирання номерів або ремонтні роботи в момент відсутності проживаючого або з його дозволу;
- належний технічний сервіс, у випадку неможливості усунення пошкоджень надання іншого номеру.
- зміну постільної білизни раз на 3 дні, рушників та туалетних речей кожного дня, але не менше двох разів на тиждень.

- комплектність і справність обладнання в номері, а також якість підготовки номера під заселення.

4.9. За бажанням споживача Готель зобов'язаний надати споживачу без додаткової оплати такі види послуг: виклик швидкої допомоги; побудка у визначений час; забезпечення в номері необхідного інвентаря; збереження у сейфі готелю цінностей споживача, за виключенням зброї та заборонених предметів; виклик таксі; доставки багажу та ручної поклажі споживача до його номера.

4.10. Споживачі під час користування готельними послугами зобов'язані:

- дотримуватись цих Правил, інструкцій та правил з техніки та пожежної безпеки, а також інших нормативних документів та законодавства України;
- дотримуватись чистоти в номері та місцях загального користування;
- не здійснювати своїми діями шум, перевищуючий допустимі норми;
- при виході з номеру перевірити, чи зачинені двері, ключі здати на рецепцію готелю;
- негайно повідомляти адміністратора готелю про виявлені підозрілі речі та предмети на території та у приміщеннях готелю;

- дотримуватися громадського порядку та загальноприйнятих норм поведінки; поводити себе шанобливо по відношенню до інших споживачів, персоналу готелю; не допускати дій, що створюють небезпеку для оточуючих;

- в момент виїзду з готелю звільнити номер від своїх особистих речей та майна, повернути адміністрації готелю ключ від номера, а також здійснити остаточні розрахунки за надані послуги.

- відшкодувати збитки у разі втрати або пошкодження майна готелю в порядку згідно з чинним законодавством України.

4.11. Споживачам під час користування готельними послугами категорично забороняється :

- користуватися електронагрівальними приладами, які не входять до обладнання номера;
- залишати включеними електроприлади, освітлення та відкритими крани водопостачання у номері готелю за відсутності у ньому споживача;

- передавати номер, в який він поселений, чи ключі від свого номера третім особам, які не вказані у документах як особи, що розміщені у цьому номері разом із споживачем;

- порушувати спокій проживаючих в готелі споживачів після 23:00 год. до 7:00 год. (зокрема, на велику гучність включати аудіо- системи і телевізори, уникати голосної розмови та гучного сміху, влаштовувати гучні вечірки тощо) ;

- використовувати обладнання готелю не за призначенням;

- залишати дітей без нагляду батьків або осіб, які несуть за них відповідальність за згодою батьків (готель не несе відповідальності за дії та поведінку дітей споживачів);

- куріння тютюнових виробів, електронних сигарет і кальянів в номерах готелю, приміщеннях загального користування та на території всього готелю. Куріння дозволяється виключно у спеціально відведених для цього місцях.

- приносити і зберігати на території готелю вогнепальні, газові, пневматичні та інші види зброї, наркотики, вибухонебезпечні, легкозаймисті, токсичні речовини, інші заборонені законодавством речовини тощо.

- використовувати піротехнічні засоби, бенгальські вогні, фесрверки тощо.

4.12. Відвідувачам (гостям) дозволяється знаходитися в номерах готелю за згодою проживаючих та з дозволу адміністрації готелю в період з 07:00 до 23:00. За дії відвідувача відповідає особа, яка проживає в номері готелю. Адміністратор готелю веде запис гостей та має право перевірити документи гостя. У випадку перебування гостя в готелі поза межами годин, вказаних вище у цьому пункті Правил, зі споживача, до якого такий гість прийшов, стягується плата згідно встановленої готелем ціни за надання додаткового місця за одну добу за кожен випадок виявлення такого перебування.

4.13. Якщо споживач порушує вимоги чинного законодавства, ці Правила, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших споживачів, готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір (здійснити виселення), а також має право вимагати відшкодування заподіяних збитків та сплати штрафів, визначених цими Правилами.

4.14. Готель має право в односторонньому порядку увійти в номер, виселити з нього споживача та звільнити номер від особистих речей споживача (зі складанням готелем в односторонньому порядку опису таких речей) у випадку не звільнення споживачем номера добровільно, якщо договір про надання готельних послуг припинився (закінчився передплатений період/термін надання готельних послуг) або якщо договір про надання готельних послуг розірвано достроково.

4.15. Готель не відповідає за збереження речей споживача, що знаходяться в готельному номері. Уразі втрати чи пошкодження речей споживач зобов'язаний негайно повідомити про це рецепцію готелю. Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

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

4.17. Адміністрація готелю вправі заходити в номер в будь-який момент, якщо це викликано обставинами необхідної оборони або крайньої необхідності, або форс-мажорними обставинами, або обставинами термінової необхідності рятуння життя та/або майна

4.18. З метою забезпечення безпеки споживачів та їхнього майна, відвідувачів (гостей) та працівників готелю і майна готелю, у приміщеннях загального користування готелю ведеться відеоспостереження. Укладенням договору на бронювання або на готельне обслуговування споживач надає згоду на ведення відеоспостереження в цілях, визначених цими Правилами

4.19. Паркування транспортних засобів дозволяється тільки у спеціально відведених для цього місцях – на території паркінгу. Послуги паркування належать до додаткових послуг, не входять у вартість основних готельних послуг та оплачуються додатково.

4.20. Вхід з домашніми тваринами на територію готелю та місць загального користування категорично заборонено, крім тварин, власники яких проживають в номерах готелю. Проживання домашніх тварин в номерах готелю дозволяється виключно за попередньою згодою готелю та регламентується «Правилами проживання гостей з тваринами», що є Додатком до цих Правил

4.21. За куріння у заборонених місцях, споживач зобов'язується сплатити готелю штраф в розмірі 1000,00 грн. Окрім того, готель залишає за собою право виселити споживача, без повернення йому коштів, оплачених в якості передоплати за подальший залишок періоду проживання у готелі.

4.22. Проведення будь-яких відео- /фото зйомок на території Готелю допускається лише з дозволу адміністрації готелю.

5. Відповідальність готелю і споживачів під час надання готельних послуг

5.1. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства та цих Правил.

5.2. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона відшкодує іншій стороні завдані цим збитки.

5.3. В разі неможливості виконати умови попередньо укладеного Договору зі споживачем/ замовником щодо надання готельних послуг, готель зобов'язаний, на вимогу споживача, забезпечити його розміщення в іншому готелі, розташованому в даній місцевості. Додаткові витрати у зв'язку із цим покриваються готелем.

5.4. Споживач, при виявленні недоліків у наданій послугі, має право вимагати усунення недоліків в найкоротші терміни. Готель приймає, розглядає й усуває претензії, скарги тільки під час перебування споживача у готелі. Після від'їзду споживача з Готелю претензії та скарги не розглядаються.

5.5. Готель відповідно до чинного законодавства України, несе відповідальність за безпеку гостя. 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.

5.6. Споживач зобов'язаний відшкодувати збитки готелю, у випадку втрати або пошкодження майна готелю, а також відповідає за збитки, заподіяні запрошеними ним особами (відвідувачами). Розмір збитку визначається адміністрацією готелю. Збитки відшкодовуються споживачем в повному обсязі, в сумі, що покриває фактичні збитки готелю на підставі Акту нанесення матеріальної шкоди, протягом 5(п'яти) днів з моменту складання зазначеного Акту.

5.7. За порушення або невиконання цих Правил готель має право стягнути із споживача штрафи у розмірах, визначених у цих Правилах.

6. Інші умови

6.1. Ці Правила є публічним договором приєднання про надання готельних послуг (договором на готельне обслуговування), яких зобов'язуються дотримуватися всі споживачі/замовники, які виявили бажання скористатися готельними послугами

6.2. Готель має право в односторонньому порядку вносити зміни у ці Правила з відповідним доведенням таких змін до відома споживачів у порядку, визначеному в розділі 2 цих Правил.

6.3. Контроль за дотриманням Готелем цих Правил здійснюють місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції.

6.4. Укладенням договору на бронювання або на готельне обслуговування споживач надає згоду на зберігання та обробку його персональних даних та персональних даних його дітей в розумінні положень Закону України «Про захист персональних даних» в цілях виконання зобов'язань та реалізації правовідносин за договорами на бронювання та договорами на готельне обслуговування, а також з метою захисту прав та законних інтересів готелю.

6.5. Укладенням договору на бронювання або на готельне обслуговування замовник/споживач також надає згоду на здійснення інформаційних і рекламних дзвінків та надсилання повідомлень замовнику/споживачу засобами телекомунікаційного зв'язку на заявлені, повідомлені замовником/споживачем номери телефонів, адреси електронної пошти, месенджери тощо.

6.7. Укладенням договору на бронювання або на готельне обслуговування замовник/споживач підтверджує, що він повідомлений адміністрацією готелю про систему внутрішнього сповіщення, яка діє в готелі в разі повітряної тривоги та про місцезнаходження найближчого до готелю укриття.

6.8. У випадку колізій та невідповідностей між умовами цих Правил та умовами договорів, укладених із замовниками/споживачами та/або туристичними агентами або туристичними операторами або центрами бронювання, застосовуються відповідні умови таких договорів.

6.9. Невід'ємною частиною цих Правил є: додаток - Правила проживання у готелі "Nadiya Palace" гостей з тваринами.

**Додаток до Правил проживання
у готелі "Nadiya Palace"**

Правила проживання у готелі "Nadiya Palace" гостей з тваринами

1. Тваринами в Готелі визнаються домашні тварини дрібних і середніх порід. Готель залишає за собою право визначати, чи можливе проживання даної домашньої тварини в номері.
2. У Готелі дозволено проживання людей з обмеженими можливостями та обслуговуючими їх потреби тваринами (собаки-поводирі або інші тварини).
3. Дозволено перебування на території Готелю тварин спеціальних поліцейських підрозділів (охоронні собаки, собаки-нюхачі та ін.).
4. Гість зобов'язаний привезти з собою спеціальний килимок або спеціальну клітку для домашньої тварини.
5. Гість зобов'язаний вигулювати собак середніх і великих розмірів тільки в намордниках.
6. Вигул домашніх тварин на території Готелю заборонений.
7. Для годівлі домашніх тварин гість зобов'язаний привезти з собою спеціальний посуд, або готель може надати такий посуд на вимогу гостя, якщо він сам не може забезпечити тваринку посудом.
8. Для туалету домашніх тварин гість зобов'язаний привезти з собою спеціальні лотки.
9. Годувати домашніх тварин з посуду, що належить Готелю, суворо забороняється.
10. За відсутності спеціальної клітки для домашньої тварини забороняється залишати домашніх тварин без нагляду господарів в номері Готелю, холі, на території Готелю.
11. Забороняється брати з собою домашніх тварин в ресторан, бар та інші місця загального користування.
12. Забороняється мити домашніх тварин в душових кабінах номерів, використовувати рушники, простирадла та інші постільні принадлежності, що належать Готелю.
13. Забороняється вичісувати домашніх тварин в номері Готелю і холі Готелю.
14. Гість зобов'язаний забезпечити відсутність домашньої тварини під час прибирання номера співробітниками Готелю або проведення ремонтних робіт в номері.
15. Готель залишає за собою право розірвати угоду з гостем, який проживає з тваринами:
 - в разі порушення правил проживання,
 - у разі агресивної, галасливої поведінки домашньої тварини.
16. Тварина може перебувати без повідка лише в межах готельного номера, в якому проживають його господарі.
17. Забороняється вільне пересування тварин без повідка в громадських зонах – холах і коридорах Готелю.