

ПУБЛІЧНА ОФЕРТА

Ця Публічна оферта – це пропозиція Готелю, адресована будь-якій фізичній та/або юридичній особі укласти з нею Публічний договір про надання готельних послуг (далі - Договір), що розміщений на сайті <https://small-hotel.com.ua/>, який регулює організаційно-правові відносини між готелем та споживачем/замовником в процесі надання послуг.

Послуги надаються ТОВ «С-МОЛЛ ХОТЕЛ» (код ЄДРПОУ 44344723) на території готелю «SMALLHOTEL», що знаходиться за адресою: 21021, Україна, Вінницька обл., м. Вінниця, проспект Юності, буд. 18 (далі – Готель), та включають в себе розміщення фізичних осіб шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання.

Договір разом з додатками - діють одночасно, доповнюють один одного та визначають зміст прав, обов'язків та відповідальності готелю і споживача/замовника.

Готель не має права надавати переваги одному споживачеві/замовнику перед іншим щодо укладення Договору, якщо інші не встановлено законом.

Уважно прочитайте текст Договору з додатками і якщо Вам не зрозумілий будь який із пунктів, то пропонуємо звернутись за додатковими роз'ясненнями до працівників готелю за тел. [+38\(093\) 93 01 111](tel:+38093930111) або на e-mail vin@small-hotel.com.ua.

Прийняття (акцептування) Вами цього Договору свідчить про те, що Вам повністю зрозумілі всі положення цього Договору та додатків, ви у повному обсязі і безумовно приймаєте їх, зобов'язуєтеся неухильно їх дотримуватися та гарантуєте дотримання цих правил Вами і тими особами, які прибули до готелю разом із Вами або відвідують Вас.

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом директора
ТОВ «С-МОЛЛ ХОТЕЛ»
№ 3-АГ від 29.04.2022

ПУБЛІЧНИЙ ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

1. ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

1.1. **Публічний договір** (далі – Договір) – це договір про надання готельних послуг, який містить достовірні відомості про умови надання готельних послуг та встановлює однакові для всіх замовників/споживачів умови надання цих послуг на умовах публічної оферти з моменту її акцептування споживачем/замовником.

1.2. **Акцепт** – надання замовником/споживачем повної і безумовної згоди на укладення Договору на умовах, визначених в даному Публічному договорі, шляхом оплати замовлених готельних послуг.

1.3. **Споживач (також в тексті Користувач, Клієнт або Гість)** – фізична особа, яка придбаває, замовляє, споживає або має намір придбати чи замовити послуги готельних послуг для власних потреб.

1.4. **Замовник** – фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, що укладає Договір від імені та/або на користь споживача та здійснює оплату за цим договором.

1.5. **Сторона/сторони** – в тексті цього Договору Споживач/Замовник та Готель.

1.6. **Готель** – заклад тимчасового розміщення «SMALLHOTEL», що знаходиться за адресою: 21021, Україна, Вінницька обл., м. Вінниця, проспект Юності, буд. 18, має категорію 3 зірки, свідоцтво № 130 серія ВН, що зареєстровано в Реєстрі свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначається для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) за № 538, юридична особа – ТОВ «С-МОЛЛ ХОТЕЛ», код ЄДРПОУ 44344723, сайт <https://small-hotel.com.ua/>.

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

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

1.9. **Додаткові готельні послуги** – послуги готелю, що не належать до основних готельних послуг, замовляються та сплачуються споживачем/замовником додатково.

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

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

1.12. **Штрафні санкції** – штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором, внутрішніми правилами проживання в готелі та чинним законодавством України.

1.13. **Бронювання** – процес замовлення замовником (споживачем) основних та/або додаткових готельних послуг у певному обсязі, з метою їх споживання в обумовлені терміни конкретним споживачем.

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

1.15. **Заявка (замовлення) на бронювання** – дзвінок або звернення через сайт, електронну пошту, viber, whatsApp, telegram, messenger до готелю, метою якого є замовлення готельних послуг.

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

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

1.18. **Анулювання** – відмова замовника/споживача від заброньованих послуг або будь-яка їх зміна. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізні анулювання, неприбуття. В разі пізнього анулювання або неприбуття, готель має право стягнути штраф з замовника/споживача згідно з цим Договором.

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

1.20. **Несвоєчасне анулювання/неприбуття** – фактичне неприбуття споживача до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг менше ніж за 24 години до вказаної дати заїзду/виїзду.

1.21. **Дата заїзду** – дата прибуття споживача до готелю.

1.22. **Дата виїзду** – дата виїзду споживача із готелю.

1.23. **Ранній заїзд** – заїзд споживача до готелю до розрахункової години.

1.24. **Пізній виїзд** – виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду.

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

1.26. **Правила проживання в готелі SMALLHOTEL** – правила, розроблені готелем, які поширюються на всіх замовників/споживачів, регулюють відносини між ними та регламентують основні вимоги щодо користування готелем, що є невід'ємним додатком до цього Договору.

Інші терміни вживаються у значенні, що наведене в чинному законодавстві України.

2. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

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

2.2. Всі умови цього Договору є обов'язковими для Сторін.

2.3. Цей Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633 ЦК України і є рівнозначним Договору, підписаному сторонами.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

3.1. Цей Договір є договором, в якому одна сторона – готель - приймає на себе обов'язок надати готельні послуги, а інша сторона – споживач/замовник – зобов'язується прийняти та оплатити їх в повному обсязі.

4. ПРИЙНЯТТЯ ПРОПОЗИЦІЇ (АКЦЕПТУВАННЯ ДОГОВОРУ)

4.1. Підтвердженням повного та безумовного акцептування договору є внесення споживачем/замовником плати за замовлені готельні послуги, що беззастережно свідчить про те, що замовник/споживач обізнаний з умовами Договору, вони йому зрозумілі і він приймає їх в повному обсязі.

4.2. Термін акцепту цієї Публічної оферти необмежений.

4.3. Укладання Договору означає, що замовник/споживач:

– у повному обсязі ознайомився та згідний з правилами проживання у готелі;

– визнає безумовну придатність приміщень готелю для задоволення потреб, описаних у цьому договорі;

– приймає всі умови цього договору без зауважень та заперечень.

5. СТРОК ДІЇ ДОГОВОРУ

5.1. Договір про надання готельних послуг споживачу/замовнику вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення та підписання реєстраційної картки) та засвідчується розрахунковою квитанцією або іншими розрахунковими документами, якими підтверджується укладення Договору.

5.2. Зі спливом оплаченого періоду договір вважається виконаним з боку готелю і припиняє свою дію, при цьому споживач зобов'язаний залишити номер та звільнити його від особистих речей і багажу не пізніше 12:00 години за місцевим часом останнього оплаченого дня проживання або оплатити продовження періоду проживання в номері за відсутності бронювання даного номеру третіми особами.

5.3. Продовження проживання в готелі можливе за умови наявності вільних номерів. У разі продовження періоду проживання споживач/замовник зобов'язаний сплатити 100% вартості проживання за продовжений (додатковий) період і у разі оплати Договір вважається продовженим.

6. БРОНЮВАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ

6.1. Проживання споживача в готелі здійснюється на попередній платній основі в порядку бронювання за умови пред'явлення споживачем на рецепції готелю документу, що посвідчує його особу, а також заповненням та залишенням на рецепції реєстраційної картки з додатками.

6.2. При відсутності вищезгаданих документів споживач визнає за працівником рецепції готелю право відмовити в наданні послуги з тимчасового розміщення в готелі.

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

7. ВАРТІСТЬ ПОСЛУГ ТА ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

7.1. Послуги готелю, в тому числі додаткові, надаються споживачеві/замовнику на платній основі відповідно до умов Договору і тарифів/цін, які розміщені на сайті та рецепції готелю.

7.2. Тарифи/ціни на послуги готелю та їх перелік визначаються і змінюються виключно за одноособовим рішенням готелю.

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

7.4. У разі попередньої оплати послуг при зміні цін на послуги оплачена вартість послуг коригуванню не підлягає.

7.5. Розрахунки за цим Договором проводяться в національній валюті України готівкою, платіжними картками або шляхом безготівкового розрахунку.

7.6. Вартість послуг визначається готелем у відповідності до замовлення на бронювання, що включає категорію та кількості номерів, додаткові послуги тощо.

7.7. Право на отримання послуг готелю надається після здійснення попередньої оплати за відповідні послуги.

8. ДОСТРОКОВЕ ПРИПИНЕННЯ ДОГОВОРУ

8.1. Споживач/замовник має право достроково припинити дію цього Договору у будь-який час за умови оплати фактично наданих готелем послуг.

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

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

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

- порушує умови цього Договору;
- порушує Правила проживання в готелі.

У разі розірвання договору з вини споживача/замовника сплачені грошові кошти останньому не повертаються.

8.5. За відсутності споживача в номері більше доби і при неможливості визначити його місцезнаходження або зв'язатися з ним адміністрація готелю має право створити комісію, зробити опис майна, що знаходиться в номері і перемістити речі в кімнату зберігання.

9. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СПОЖИВАЧА

9.1. *Споживач зобов'язаний:*

9.1.1. Дотримуватись положень та умов цього Договору, Правил проживання в готелі та інших внутрішніх нормативних актів, які опубліковані на сайті готелю та розміщені в друкованому вигляді на рецепції готелю.

9.1.2. З повагою ставитись до інших гостей та відвідувачів готелю.

9.1.3. Дотримуватись громадського порядку.

9.1.4. Дотримуватись правил пожежної безпеки.

9.1.5. Не приносити та не зберігати вибухонебезпечні предмети, вогнепальну та холодну зброю, легкозаймисті та отруйні речовини тощо.

9.1.6. Під час заселення у номер ретельно оглянути його та протягом однієї години після заселення повідомити готель про всі виявлені недоліки або відсутність майна (перелік майна, що розміщене в номері, знаходиться на рецепції та в самому номері на видному місці). Якщо споживач не повідомив про такі недоліки, він несе за них відповідальність у порядку, визначеному цим Договором, Правилами проживання в готелі та чинним законодавством.

9.1.7. Дбайливо ставитись до майна, що знаходиться в готелі, у разі пошкодження або знищення майна відшкодувати його вартість за справедливою вартістю.

9.1.8. Раціонально використовувати воду та електроенергію.

9.1.9. Не курити в приміщеннях готелю.

9.1.10. Самостійно вносити (повідомляти) при реєстрації на отримання готельних послуг достовірні персональні дані та відомості, що відповідають дійсності.

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

9.2. *Споживач має право:*

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

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

9.2.3. На безпечні і комфортні умови проживання.

10. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ГОТЕЛЮ

10.1. *Готель зобов'язаний:*

10.1.1. Своєчасно, якісно і в повному обсязі згідно з заявкою на бронювання надавати оплачені послуги.

10.1.2. Нести відповідальність за якість наданих послуг у відповідності до вимог чинного законодавства.

10.2. *Готель має право:*

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

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

10.2.3. Не повертати споживачу/замовнику кошти в разі несвочасного анулювання або неприбуття та

дострокового розірвання Договору з винних дій/бездіяльності споживача.

10.2.4. Достроково припинити надання готельних послуг без повернення сплачених коштів у випадку порушення споживачем/замовником умов цього Договору, Правил проживання в готелі та чинного законодавства України.

11. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

11.1. У разі невиконання повністю або частково договірних зобов'язань винна сторона має відшкодувати іншій стороні завдані цим збитки.

11.2. При неможливості наданні готельних послуг готель зобов'язаний, на вимогу і за згодою споживача/замовника, забезпечити розміщення споживача в іншому готелі, розташованому в даній місцевості, що надає рівноцінні послуги.

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

- усунення недоліків безоплатно та у визначений сторонами термін;
- відповідного зменшення ціни за надану послугу.

11.4. Готель повинен у строки, погоджені із споживачем/замовником, вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги.

11.5. Споживач/замовник має право розірвати цей Договір і вимагати відшкодування збитків, якщо готель в установленний термін не усунув недоліки. Кошти, сплачені споживачем/замовником за послуги, повертаються у день розірвання договору або в інший термін за домовленістю, але не пізніше 7 банківських днів з дня пред'явлення відповідної вимоги.

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

11.7. Після виїзду споживача з готелю претензії та скарги не приймаються. Своєчасно подані скарги та претензії розглядаються адміністрацією готелю невідкладно, але у будь-якому випадку протягом 30 днів.

11.8. Готель відповідно до чинного законодавства України несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла в зв'язку з неналежно наданими послугами. Порядок і обсяг відшкодування визначається відповідно до чинного законодавства за згодою сторін.

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

11.10. Відшкодування збитків, що були заподіяні споживачем у зв'язку зі втратою або пошкодженням майна готелю, здійснюється споживачем/замовником відповідно до умов цього Договору та чинного законодавства України.

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

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

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

11.14. У випадку прострочення будь-яких грошових зобов'язань споживач/замовник сплачує пеню в розмірі 2 % (два відсотка) від суми прострочення за кожний день такого прострочення.

12. ВНЕСЕННЯ ЗМІН ДО ДОГОВОРУ

12.1. Готель самостійно визначає умови цього Договору і має право в будь-який час змінити умови Договору з обов'язковим розміщенням нової редакції Договору на сайті та на рецепції готелю.

12.2. Умови договорів, які були попередньо оплачені Споживачем, змінам не підлягають.

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

13. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ І ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

13.1. До персональних даних, збір і обробку яких здійснює готель, відносяться:

- анкетні дані (прізвище, ім'я, по-батькові, число, місяць, рік народження та ін.);
- паспортні дані;
- адреса місця проживання.

13.2. Всі персональні дані співробітники готелю отримують безпосередньо від суб'єкта персональних даних - споживача.

13.3. Використання персональних даних споживача здійснюється готелем виключно для надання послуг з проживання або тимчасового розміщення, а також додаткових послуг.

13.4. Готель має право надавати або передавати персональні дані гостей третім особам тільки у випадках прямо зазначених у законодавстві України.

13.5. Готель зобов'язаний:

- здійснювати обробку персональних даних виключно з метою надання законних послуг згідно законодавства України.
- отримувати персональні дані споживача безпосередньо у нього самого.

- надавати доступ до своїх персональних даних споживачу або його законному представнику при зверненні.
- забезпечити збереження та захист персональних даних споживача від неправомірного їх використання або втрати.

13.6. Відомості про персональні дані споживачів є конфіденційними.

13.7. Готель забезпечує конфіденційність персональних даних і зобов'язаний не допускати їх поширення третім особам без згоди споживача або наявності іншої законної підстави.

13.8. Всі заходи конфіденційності при зборі, обробці та зберіганні персональних даних гостей поширюються на всі носії інформації як на паперові, так і на автоматизовані.

13.9. Режим конфіденційності персональних даних знімається у випадках знеособлення або включення їх в загальнодоступні джерела персональних даних, якщо інше не визначено законом.

14. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ

14.1. Сторони погоджуються і усвідомлюють ризики, які пов'язані з укладенням та виконанням цього договору під час війни.

14.2. Сторони вживатимуть всіх залежних від них заходів для належного виконання цього договору з урахуванням особливостей роботи під час воєнного стану.

14.3. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання та/або неналежне виконання зобов'язань за цим Договором при виникненні обставин непереборної сили, перелік яких наведено нижче: знаходження готелю в переліку територій, що є тимчасово окупованими, перебувають в оточенні (блокуванні) та/або на яких тривають активні бойові дії, включаючи але не обмежуючись ворожими атаками, локальними ураженнями; акти тероризму, диверсії, безлади, масові заворушення, блекаути, прийняття державними органами нормативно-правових актів, що суттєво перешкоджають виконанню Договору, масові захворювання, епідемії або інші обставини, що не перебувають під контролем Сторін (надалі – "Форс-мажорні обставини").

14.4. Сторона, що піддалася впливу Форс-мажорних обставин, зобов'язана повідомити про це іншу Сторону протягом 2-х календарних днів з дня настання таких обставин.

14.5. Сторона, що посилається на дію Форс-мажорних обставин, на підтвердження такого впливу зобов'язана надати документ, виданий компетентним державним органом або відповідною Торгово-промисловою палатою України або іншим уповноваженим органом, якщо цей факт не є загально-відомим.

14.6. Сторони погоджуються, що у разі настання Форс-мажорних обставин сторони повинні врегулювати спірні питання щодо належного виконання договору.

15. ІНШІ ПОЛОЖЕННЯ

15.1 Цей Договір публічно доводиться до відома усіх споживачів/замовників, шляхом його розміщення (оприлюднення) на сайті та рецепції готелю.

15.2 Цей Договір є публічним відповідно до статей 633, 641 Цивільного кодексу України.

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

15.4 З моменту укладення цього Договору споживач/замовник надає дозвіл на збір та обробку його персональних даних в межах, визначених законодавством України.

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