



**Правила проживання та  
надання готельних послуг  
Готелю «БАККАРА»**

**1. Загальні положення**

**1.1.** Дані Правила проживання та надання готельних послуг (далі – Правила) регулюють відносини між гостями – фізичними або юридичними особами: гостями / споживачами / замовниками / клієнтами (далі - Гість), які мешкають в готелі або мають намір скористатися готельними або ресторанными послугами та юридичними особами ТОВ «БАККАРА-ПЛЮС» та / або ТОВ «ВЕНЕЦІЯ-КОМ» (надалі – Готель), виконавцем цих послуг, якщо інше не передбачене договірними відносинами між готелем та гостями або замовниками.

**2. Терміни та поняття**

**Готель** – підприємство приватної форми власності, що надає готельні послуги з тимчасового проживання з основними готельними послугами.

**Гість / Замовник** – фізична або юридична особа, яка укладає договір на надання готельних послуг на користь гостя від імені гостя або від свого імені та здійснює оплату згідно цього договору (надає гарантії оплати згідно цього договору).

**Група** – 10 осіб або більше, які бронюють готельні послуги (від 10 номерів) в рамках однієї заявки від одного замовника та прибувають до готелю та від'їжджають з готелю одночасно (у межах однієї розрахункової доби), чи інший період, попередньо погоджений з замовником.

**Готельна послуга** – дії (операції) готелю з розміщення гостя шляхом надання номеру (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, які надаються гостю при розміщенні та проживанні в готелі.

**Основні послуги** – обсяг послуг готелю (розміщення, харчування тощо), який входить у вартість номера (місця) та надається гостю згідно відповідного договору.

**Додаткові послуги** – обсяг послуг, які не належать до основних послуг готелю та які замовляються та оплачуються гостем додатково.

**Ресстраційна карта гостя** – документ первинного обліку, який обов'язково оформлюється адміністратором (порт'є) на громадянина України, іноземця або особи без громадянства, яка прибула у Готель, на підставі паспорта або документа, що засвідчує особу.

**Номер** – окреме мебльоване приміщення, яке складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання гостя/гостей.

**Бронювання** – процес замовлення гостем або замовником у готелі основних та/або додаткових послуг в певному обсязі з метою використання послуг в обумовлені терміни певним гостем або групою гостей.

**Гарантоване бронювання** – гарантоване готелем надання готельних послуг замовнику з урахуванням п. 3.7., 3.8. Правил, за умови повної або часткової передплати замовлених готельних послуг, та/або надання Гарантійного листа, або в інший спосіб, узгоджений між готелем та гостем або замовником.

**Гарантійний лист** - документ, наданий юридичною особою з метою підтвердження грошових зобов'язань перед готелем за замовлені готельні послуги, який обов'язково повинен містити дані відповідно Додатку №1, 2 до цих Правил.

**Підтвердження бронювання послуг** – письмова згода готелю надати заброньовані основні та додаткові послуги відповідно письмово заявки (електронної поштою чи месенджером – Viber, WhatsApp, Telegram)

**Відмова у бронюванні послуг** – відмова готелю у бронюванні основних та додаткових послуг готелю.

**Анулювання** – відмова гостя або замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізніє анулювання, не заїзд. У випадку пізнього анулювання або неприбуття, Готель має право стягувати штраф з гостя або замовника відповідно до даних Правил, якщо інше не обумовлено договором про надання готельних послуг.

**Своєчасне анулювання** – відмова гостя або замовника від використання заброньованих послуг не пізніше ніж до 14:00 дня, який передує даті запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни.

**Пізнє анулювання** – анулювання гостем або замовником заброньованих послуг у термін пізніше ніж 14:00 дня, що передує даті запланованого заїзду або в обумовлені договором із замовником терміни.

**Неприбуття** – фактичне неприбуття гостя в Готель у день заїзду.

**Дата заїзду** – дата прибуття гостя в Готель.

**Дата виїзду** – дата виїзду гостя з Готелю.

**Ранній заїзд** - заїзд гостя в Готель до призначеної готелем розрахункової години у день заїзду.

**Пізній виїзд** – виїзд гостя з Готелю після призначеної Готелем розрахункової години у день виїзду.

**Розрахункова година** – час, який встановлено в Готелі та при настанні якого гість повинен звільнити номер у день виїзду.

**Час поселення** – час, після якого здійснюється поселення в Готель.

**Туристичний збір** сплачується за кожну добу тимчасового розміщення особи у місцях проживання (ночівлі), визначених п.п. 268.5.1 п. 268.5 ст. 268 ПКУ, у розмірі до 0,5 відсотка – для внутрішнього туризму та до 5 відсотків - для в'їзного туризму від розміру мінімальної заробітної плати, встановленої законом на 1 січня звітного (податкового) року.

Платниками збору не можуть бути особи, які (згідно п.п. 268.2.2. ПКУ):

особи визначені підпунктом "в" підпункту 14.1.213 пункту 14.1 статті 14 цього Кодексу, які прибули у відрядження або тимчасово розміщуються у місцях проживання (ночівлі), визначених підпунктом "б" підпункту 268.5.1 пункту 268.5 цієї статті, що належать фізичним особам на праві власності або на праві користування за договором найму;

особи з інвалідністю, діти з інвалідністю та особи, що супроводжують осіб з інвалідністю I групи або дітей з інвалідністю (не більше одного супроводжуючого);

ветерани війни, учасників бойових дій (УБД);

учасники ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС;

діти віком до 18 років;

внутрішньо переміщені особи (ВПО).

З метою підтвердження правомірності надання пільги податковий агент повинен мати копії відповідних документів, що підтверджують належність особи до пільгової категорії. Статтею 10 Податкового кодексу України визначено, що до місцевих податків і зборів належить, зокрема, туристичний збір.

Статтею 268 Податкового кодексу України визначено, що платниками збору є громадяни України, іноземці, а також особи без громадянства, які прибувають на територію адміністративно-територіальної одиниці, в якій діє рішення сільської, селищної та міської ради про встановлення збору, та отримують послуги з тимчасового проживання (ночівлі) із зобов'язанням залишити місце перебування в зазначений строк.

### **3. Бронювання готельних послуг**

**3.1.** Бронювання готельних послуг здійснюється шляхом підписання двостороннього договору між готелем та замовником або прийняття заявки на бронювання (далі заявки) за допомогою телефонного зв'язку, електронної пошти або інших видів зв'язку, який дозволяє достовірно встановити належність заявки гостю або замовнику. Договір про бронювання номерів вважається укладеним при прийнятті готелем заявки та підтвердженні бронювання.

**3.2.** Заявка для індивідуальних гостей повинна мати наступну інформацію (пункти, відмічені\* обов'язкові):

- ім'я та прізвище гостя (гостей)\*;
- дата заїзду та виїзду\*;
- тип та кількість номерів (місць)\*;
- гарантія та вид оплати\*;
- спосіб зв'язку із замовником (контактний телефон, адреса електронної пошти, тощо, контактна особа)\*;
- країна, громадянином якої є гість (гості);
- кількість сімейних пар, громадян жіночої та чоловічої статі;
- кількість дітей та їхній вік;
- особливі умови розміщення;
- будь-яка інша корисна інформація.

**3.3.** Заявка для групи гостей повинна мати наступну інформацію (пункти, відмічені\* обов'язкові):

- \* імена та прізвища гостей\*;
- дати заїзду та виїзду\*;

- типи та кількість номерів (місць)\*;
- розміщення гостей по номерах\*;
- гарантія та вид оплати (гарантійний лист)\*;
- спосіб зв'язку із замовником (контактний телефон, адреса електронної пошти, тощо, контактна особа)\*;
- громадянство гостей;
- кількість сімейних пар, громадян жіночої та чоловічої статі;
- кількість дітей та їхній вік;
- особливі умови розміщення;
- будь-яка інша корисна інформація.

**3.4.** Готель підтверджує прийняття заявки та бронювання при наявності вільних номерів та інших умов, необхідних для надання замовлених готельних послуг.

**3.5.** Підтвердження бронювання готельних послуг відправляється гостю або замовнику у спосіб, узгоджений попередньо з гостем або замовником протягом: для індивідуального гостя - 3-х робочих годин, для групи гостей – 8 робочих годин з моменту прийняття заявки.

**3.6.** Бронювання вважається підтвердженим, якщо готелем відправлено підтвердження і обидві сторони досягли згоди в обумовленій формі стосовно усіх суттєвих умов надання послуг.

**3.7.** Бронювання вважається гарантованим за умови, якщо замовник або споживач надав гарантії безумовної оплати готельних послуг чи штрафних санкцій.

**3.8.** Бронювання вважається негарантованим за умови, якщо замовником або споживачем не були надані гарантії безумовної оплати готельних послуг. Негарантоване бронювання може бути анульоване готелем в односторонньому порядку після 18:00 години за місцевим часом в день заїзду.

Бронювання для індивідуального гостя може бути відмінене письмовою заявою гостя або замовника (або іншим способом, що дозволяє достовірно встановити приналежність заяви гостю або замовнику) до 14:00 за місцевим часом дня, що передує даті заїзду без застосування штрафних санкцій. Якщо заяву про відмову від бронювання зроблено пізніше від вказаного часу або гість не заїжджає в готель, до гостя/замовника можуть бути застосовані штрафні санкції за простій номеру у розмірі 100% від загальної вартості заброньованих номерів за одну розрахункову добу.

**3.9.** У випадку застосування спеціального тарифу без права ануляції (non-refundable), передбачається стягнення 100% передплати замовлених послуг при оформленні бронювання за весь період проживання. Після внесення такої передоплати та у випадку скасування бронювання, внесена сума не підлягає поверненню.

**3.10.** Бронювання для групи може бути відмінене письмовою заявою замовника; штрафні санкції застосовуються до замовника згідно таблиці 1, якщо інше не передбачено угодою про готельне обслуговування:

Таб. 1.

Період	Штрафні санкції/
За 14 днів	Безкоштовно
*Від 13 до 8 днів	Замовник зобов'язаний сплатити Готелю штраф у розмірі 50% від вартості всього замовлення (включаючи замовлення рестораних послуг)

Від 7 до 4 днів	Замовник зобов'язаний сплатити Готелю штраф у розмірі 75% від вартості всього замовлення (включаючи замовлення рестораних послуг)
Менше, ніж 72 години до дати заїзду / початку заходу або у разі не заїзду групи	100% вартості всього замовлення (готель та ресторан)

**3.11.** Зміни і доповнення до заявки на бронювання для індивідуального гостя приймаються від гостей і замовників у письмовому вигляді або іншим способом, що дозволяє достовірно встановити приналежність заявки гостю.

**3.12.** Зміни і доповнення до заявки на бронювання для груп гостей приймаються лише у письмовому вигляді та можуть бути внесені не пізніше за 1 одну добу до дати заїзду групи гостей.

**3.13.** Готель підтверджує прийняття змін і доповнень до заявки на бронювання готельних послуг для індивідуальних гостей і груп гостей за наявності умов, необхідних для виконання доповнень і змін, що вносяться.

**3.14.** Підтвердження прийняття змін і доповнень до заявки на бронювання готельних послуг надсилається гостю або замовнику у спосіб, взаємно оговорений із гостем або замовником, протягом 3-х робочих годин з моменту прийняття заявки, при умови отримання відповідної заявки в межах 9:00 до 18:00 години за місцевим часом Готелю.

**3.15.** У випадку зміни дати заїзду після 14:00 за місцевим часом дня, що передує даті заїзду індивідуальних гостей, готель має право застосувати штрафні санкції за простій номерів у розмірі 100% від загальної вартості заброньованих номерів за добу.

**3.16.** Готель може в рамках однієї заявки розмістити інших гостей без зміни умов надання готельних послуг, якщо замовник обов'язково проінформує про це готель в письмовій формі не пізніше, ніж за одну добу до дня заїзду.

#### **4. Надання готельних послуг**

**4.1.** Умови надання готельних послуг визначаються даними Правилами та/або угодою про надання готельних послуг. Угода про надання готельних послуг вважається укладеною в разі її двостороннього підписання або підписання гостем реєстраційної карти при поселенні до готелю.

**4.2.** Номер (основні послуги) в готелі надається гостю/гостям при пред'явленні паспорта чи іншого документу, що засвідчує особу: паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний або службовий паспорт, посвідчення особи моряка, дозвіл на проживання особи, що проживає в Україні, але не є її громадянином, національний паспорт іноземного громадянина чи документ, що його заміняє, і діюча віза на право перебування на території України (якщо інше не передбачено діючими міждержавними угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, що не досягли 14 років, посвідчення водія, для військових – особисте посвідчення або військовий квиток, посвідчення, що видане за місцем роботи гостя тощо, після внесення паспортних даних, з підписом гостя на реєстраційній карті встановленого зразка.

Готель залишає за собою право, відмовити у наданні готельних послуг гостям, які не пред'явили документи, що посвідчують особу або відмовились здійснити оплату а також, у разі порушення гостем правил готелю.

**4.3.** Підписанням реєстраційної карти гість/споживач надає Готелю згоду на збір, обробку та використання його персональних даних з метою забезпечення реалізації господарсько-правових, адміністративно-правових, податкових відносин, відносин у сфері бухгалтерського обліку, аудиту та статистики тощо відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», підтверджує про ознайомлення з Правилами проживання та надання готельних послуг Готелю «БАККАРА» (договір публічної оферти)

**4.4.** При поселенні груп (від 10 номерів) та розміщенні в номерах таких гостей по дві та більше осіб, припускається поселення по наданим організатором спискам та при наявності (пред'явленні) паспорту (або документу, що його замінює) одного проживаючого на кожен наданий номер.

**4.5.** Малолітні діти розміщуються в Готелі тільки у супроводі батьків або повнолітніх родичів першої лінії.

- Діти у віці до 6-ти років розміщуються безкоштовно без надання додаткового місця (ліжка), у разі надання додаткового ліжка-місця (за попереднім бронюванням) стягується оплата згідно діючого тарифу.

- Підлітки у віці від 14 до 18 років розміщуються у Готелі тільки при наявності дорослого супроводжуючого, яким можуть бути батьки, усиновлювачі, опікуни або законні представники. При реєстрації готельного номеру, необхідно пред'явити паспорт або інший документ, що засвідчує особу супроводжуючого дорослого, свідоцтво про народження неповнолітніх дітей, з 14 років ID карту

- Самостійне проживання підлітків з 14-18 років дозволене у Готелі, але лише за наявності: письмової згоди від батьків, усиновлювачів, опікунів або законних представників при наданні свідоцтва про народження дитини або ID карти. Згода повинна бути нотаріально завірена.

- Групове розміщення підлітків в Готелі (спортивні команди, туристичні групи та інш.) дозволене при умові наявності дорослого супроводжуючого (тренер, викладач, представник шкільного закладу чи батьківського комітету) та документів на відрядження.

**4.6.** Час реєстрації та заселення в Готель починається з 14:00 поточного дня за місцевим часом.

**4.7.** Заселення до 14:00 є додатковою платною послугою і надається за наявності вільного номерного фонду. За ранній заїзд з 06:00 до 14:00 оплата проводиться в розмірі 50% від вартості номера за одну розрахункову добу, при наявності вільних номерів у день заїзду.

**4.8.** Час виїзду гостей і розрахунковий час - 12:00 поточного дня за місцевим часом.

**4.9.** Оплата за надання готельних послуг стягується у відповідності із встановленою розрахунковою годиною.

**4.10.** При виїзді з готелю у день заїзду стягується оплата не менше ніж за одну добу проживання.

**4.11.** Виїзд після 12:00 є додатковою послугою, що надається при наявності вільних номерів і оплачується в розмірі 50% вартості доби проживання (наданих послуг) тільки до 20:00, виїзд після 20:00 оплачується як за одну розрахункову добу.

**4.12.** Основна послуга Готелю складається з:

- надання номеру для проживання одного або двох гостей;

- надання сніданку у ресторані чи за замовленням послуги room service у визначений час.
- сніданок включено / не включено до вартості проживання.
- час сніданку у ресторані, будні дні з 8:00 до 10:00, вихідні та святкові з 8:00 до 11:00.  
Сніданок Континентальний або Шведський стіл.

**4.13.** При додатковому розміщенні осіб у номері (третя / четверта особа у номері\*), стягується оплата згідно діючого тарифу.

\* Максимальна кількість гостей у номерах категорій DeLuxe або Suite становить чотири особи.

**4.14.** Ціни на основні послуги не можуть бути змінені в разі, якщо гість/гості не користувалися будь-якою послугою, що входить до складу основної.

**4.15.** Основні та додаткові послуги надаються гостям в рамках розміру попередньої оплати. Попередня оплата може здійснюватися гостями за весь період проживання або частково, але не менше, ніж за одну добу проживання в Готелі. Додаткові послуги, що надаються понад попередньої оплати, сплачуються по факту їх надання.

**4.16.** Розрахунки в готелі здійснюються у національній валюті – гривні.

**4.17.** Форма та метод оплати – кредитні картки VISA CARD, AMERICAN EXPRESS, MASTER CARD, MAESTRO / готівковий розрахунок при заїзді / безготівковий розрахунок та LIQ PAY.

**4.18.** Для гарантії оплати додаткових послуг готель може стягувати з гостей авансовий платіж. Розмір авансового платежу та умови його стягнення визначаються адміністрацією готелю.

**4.19.** При відсутності гарантій безумовної оплати готельних послуг готель залишає за собою право обмежити надання додаткових послуг, що надаються автоматично (наприклад, послуги телефонного зв'язку, платне телебачення, послуги міні-бару тощо).

**4.20.** Для забезпечення додаткових гарантій оплати послуг, що надаються автоматично та спрощення процедури виселення, Готель залишає за собою право отримати від гостя інформацію про його платіжну карту: номер, термін дії, CVV-код.

**4.21.** Готель несе відповідальність за збереження речей гостей, які були передані готелю на зберігання згідно з правилами передачі та не несе відповідальність за речі залишені без нагляду, кожен номер оснащений сейфом для зберігання цінних речей.

**4.22.** В разі втрати або пошкодження речей, що належать гостю, гість зобов'язаний терміново повідомити про це адміністрацію готелю.

**4.23.** Претензії стосовно втрати чи пошкодження речей гостя не можуть бути пред'явлені Готелю після виїзду гостя.

**4.24.** В разі виявлення забутих речей:

- адміністрація готелю повинна терміново повідомити про це власника за умови, що його особа встановлена.
- забуті речі повертаються їх власнику при пред'явленні документа, що засвідчує особу; третім особам забуті речі видаються при пред'явленні письмового доручення від власника речей.

**4.25.** Доручення повинно містити фотокопію посвідчення особистості власника речей та його підпис; в ньому потрібно вказати особу-одержувача забутої речі. Забуті цінні речі і документи видаються третім особам тільки при пред'явленні нотаріально завіреного доручення, крім державних органів, яким речі передаються відповідно до акту. Особа, яка приймає забуті речі, повинна письмово засвідчити відсутність претензій до Готелю.

**4.26.** Готель може відправляти поштою або іншими кур'єрськими службами забуті речі гостям на їхню вимогу за рахунок одержувача. Забуті речі, які не зажадалися власниками або власники яких невідомі, зберігаються в готелі протягом шести місяців, після завершення терміну зберігання, забуті речі підлягають списанню / утилізації згідно Процедури про забуті речі.

**4.27.** В цілях забезпечення безпеки гостей / замовників та працівників готелю у Готелі ведеться відеоспостереження у місцях загального користування за винятком туалетних кімнат і готельних номерів. Підписанням реєстраційної картки споживач (гість) погоджується із використанням в Готелі системи відеоспостереження. Готель гарантує гостям дотримання конфіденційності і залишає за собою право надавати на запит уповноважених державних органів всі необхідні їм відомості та інформацію.

**4.28.** Тимчасово, на період дії військового стану в Україні, ресторани послуги після 23:00 у готелі не надаються.

**4.29.** На період дії воєнного стану рецепція готелю працює з 08:00 - 00:00 (не у цілодобовому режимі). Просимо наших Гостей повідомити заздалегідь, якщо ви затримуєтеся і прибудете у готель після 00:00. Ми підготуємо для вас номер та оформимо поселення.

Деякі додаткові послуги Готелю можуть бути надані гостю за попереднім запитом, через службу прийому та розміщення або службу бронювання (відповідно з графіком роботи готельних служб).

#### **Підстава:**

- Закон України від 24 лютого 2022 року № 2102-IX "Про затвердження Указу Президента України "Про введення воєнного стану в Україні"
- Указ Президента України від 24 лютого 2022 року № 64 "Про введення воєнного стану в Україні"
- Наказ Начальника Київської міської військової адміністрації про запровадження комендантської години в місті Києві з 00:00 до 05:00 ранку.
- Рішення Ради оборони міста Києва, що до заборони роботи кафе і ресторанів після 23:00 години.

В період дії військового стану Готель в своїй роботі керується Протоколом безпеки. З даним Протоколом можна ознайомитися на офіційному сайті Готелю.

## **5. Права та обов'язки гостей**

### **5.1. Особи, що проживають в готелі, зобов'язані:**

- дотримуватись встановлених адміністрацією готелю Правил надання готельних послуг;
- дотримуватись встановленої Готелем максимальної кількості гостей для ночівлі, згідно бронювання;
- дотримуватись умов договору про надання готельних послуг;
- дотримуватись правил проживання та поважливого ставлення до гостей, що проживають у сусідніх номерах готелю;
- дотримуватись правил протипожежної безпеки;
- виходячи з номеру, зачинити вікна, водопровідні крани, вимкнути світло та електроприлади;

- не користуватися звуковою апаратурою чи іншими звуковими та акустичними пристроями (колонками) у готельному номері та на території готелю без попереднього узгодження з Менеджментом готелю;
- заборонено проводити вечірки чи інші розважальні заходи у готельних номерах;
- у разі нанесення збитків майну Готелю відшкодувати збитки відповідно до чинного законодавства та згідно діючого Прейскуранту.
- при виїзді з Готелю у повному обсязі розрахуватися за всі надані послуги і здати ключі від номеру, якщо інше не передбачено окремою угодою про надання готельних послуг.

#### 5.2. Особам, що мешкають у Готелі, забороняється:

- заносити на територію готелю та зберігати в номерах речовини, матеріали і речі, небезпечні для життя, здоров'я людей та майна готелю;
- залишати під час своєї відсутності в номері сторонніх осіб, що не проживають у готелі та не пройшли попередню реєстрацію;
- утримати в номері тварин та птахів без попереднього погодження при заселенні (див. п. 9 Правил);
- залишати без нагляду неповнолітніх дітей;
- порушувати спокій інших гостей після 22:00 (див. п. 5.5. Правил);
- використовувати електроприлади, що не належать до облаштування номеру;
- передавати іншим особам свій ключ та/або картку гостя.
- змінювати інтер'єр кімнати (переміщати меблі, знімати текстиль чи жалюзі з вікон та інш.);
- курити в номерах та місцях загального користування, окрім спеціально відведених для куріння місць визначених готелем. (див. 5.6. Правил );
- купатися у Дніпрі в зоні швартовки судна, стрибати з нього та його споруд (балкони, тераси та інш.) у воду, щоб уникнути каліцтв (травмувань) та трагічних наслідків.

5.3. Готель, являє собою плав засіб (несамохідне судно), який стоїть на воді і пришвартований залізними тросами та кріпленнями, як у бік суші так і у бік води (Дніпра). Територія біля Готелю не облаштована пляжами.

Місця для купання: пляж Венеція, володар Блакитного прапора (знак чистоти) знаходиться у Гідропарку 15 хвилин від Готелю (піша доступність). За бажанням, Гості можуть скористатися міськими доглянутими та комфортними зонами відпочинку та купання. Інформацію про них можете отримати на рецепції Готелю.

#### 5.4. Особи, що проживають в Готелі, мають право:

- вимагати надання документів, які підтверджують якість, безпеку та відповідність наданій готелю категорії;
- отримати розрахункові документи, згідно сплачених послуг;
- розірвати договір про надання готельних послуг в односторонньому порядку в будь-який час за умови оплати фактично наданих послуг та штрафних санкцій, передбачених даними Правилами або договором про надання готельних послуг;
- при виявленні недоліків в послугі, що надається, невідповідності послуги категорії, наданій готелю, вимагати усунення недоліків без оплати або відповідного зменшення оплати за дану послугу; розірвати договір про надання готельних послуг та відповідно до чинного законодавства вимагати повного відшкодування збитків, якщо готель не усунув недоліки.

#### 5.5. З 22:00 до 8:00 час відпочинку у готелі.

З 22:00 до 08:00 необхідно зменшувати гучність телевізора, не користуватися звуковою апаратурою чи іншими звуковими чи акустичними пристроями (колонками), уникати гучних розмов у номерах, балконах та на терасах.

У відповідності до Закону України "Про систему громадського здоров'я" від 11.02.2024 № 26, ст. 32. У цей час для усіх наших гостей важлива тиша.

Послуга беруші в номер надається за запитом гостя.

**5.6.** У відповідності до Закону України «Про обмеження місць куріння тютюнових виробів» від 24.05.2012 №4844-VI, на території готелю не дозволяється курити тютюнові вироби та кальяни. У разі порушення Закону, з гостей знімається оплата за додаткове прибирання та відшкодування збитків.

## **6. Права та обов'язки готелю**

### **6.1. Готель зобов'язаний:**

- забезпечити відповідність готельних послуг категорії, наданій готелю;
- забезпечити якісне надання готельних послуг відповідно до чинного законодавства, даних Правил та договору про надання готельних послуг;
- забезпечити цілодобове надання основних готельних послуг, заїзд та виїзд гостей;
- забезпечити комплектність номерів та справність їх устаткування, а також якість підготовки номеру для поселення;
- в доступній та наглядній формі інформувати гостя (шляхом усного інформування та/або розміщення інформації в холі готелю у зручному для огляду місці):
- про Правила надання готельних послуг;
- про категорії номерів та ціни на розміщення;
- про послуги, які входять у вартість номеру;
- про номенклатуру та вартість додаткових послуг, які надаються за окрему плату;
- про форму та порядок оплати готельних послуг.
- надати гостю на його вимогу без додаткової оплати наступні послуги:
- виклик швидкої медичної та ветеринарної допомоги;
- доставка в номер кореспонденції;
- побудка у призначений час;
- виклик служби таксі;
- прийняти заходи по усуненню недоліків у послугі, що надається, з моменту пред'явлення гостем відповідної вимоги;
- при неможливості (відмові) з боку готелю виконати умови укладеного договору про надання послуг, готель за вимогою гостя/замовника зобов'язаний забезпечити розміщення гостя у іншому готелі, який розташований в даній місцевості та надає рівноцінні або більш якісні послуги. Пов'язані з цим додаткові витрати покриваються готелем.

### **6.2. Готель має право:**

- вимагати від гостей та замовників виконання даних Правил;
- встановлювати та змінювати на власний розсуд ціни на основні та додаткові послуги; порядок надання послуг та їх оплати;
- відмовити в поселенні або розірвати договір про надання готельних послуг (виселити з Готелю) гостя/замовника, якщо він неодноразово порушує дані Правила, що призводить до завдання матеріальних збитків готелю та/або створює незручності для інших гостей;
- обмежити доступ сторонніх осіб на територію готелю;
- відмовити в доступі у номери готелю стороннім особам без супроводу осіб, які мешкають в готелі (гостей);
- відмовити у наданні готельних послуг гостям за відсутності безумовних гарантій оплати.
- нарахувати та стягнути оплату за додаткове розміщення\* у номері (згідно діючого тарифу) за кожного відвідувача, у випадку перебування у номері після 23:00, якщо відвідувач не зареєстрований як гість, та не проживає у готелі.

\*якщо категорія номеру передбачає додаткове розміщення (згідно п.4.13);

- у разі відмови сторонніх відвідувачів від оплати додаткового розміщення / або номер не передбачає додаткове розміщення, готель має право заборонити цим особам перебувати на його території;
- нарахувати та стягнути додаткову оплату за додаткове прибирання чи за збитки, які були нанесені гостем майну готелю під час перебування (п.7.6.).

## **7. Відповідальність готелю та гостей / замовників за невиконання зобов'язань під час надання послуг**

**7.1.** За невиконання або неналежне виконання договірних зобов'язань по наданню готельних послуг Готель та/або гість/замовник несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства. Винна сторона відшкодовує іншій стороні усі збитки, що були викликані невиконанням або неналежним виконанням умов договору у повному обсязі.

**7.2.** Готель несе відповідальність за збитки, причинені життю, здоров'ю або майну гостя або замовника, які виникли у зв'язку із недоліками при наданні послуг відповідно до чинного законодавства.

**7.3.** Готель не несе відповідальність за збитки, спричинені життю, здоров'ю або майну гостя або замовника, які виникли у зв'язку з перебуванням в номері у присутності гостя сторонніх осіб та осіб незареєстрованих в номері, а також з порушенням гостем або замовником даних Правил.

**7.4.** Гості несуть відповідальність за збитки, спричинені майну готелю, відповідно до чинного законодавства. У разі виявлення пошкоджень готельного майна до виїзду гостя, працівники готелю у складі комісії складають відповідний документ з переліком пошкоджень та сумою, яку гість має відшкодувати готелю за нанесені збитки. У випадку незгоди гостя підписувати необхідні документи, працівники готелю мають право викликати представників правоохоронних органів України з метою оформлення правопорушення.

**7.5.** Готель має право відмовити в поселенні гостя у випадках:

- у гостя відсутні документи, документи недійсні чи прострочені, документи не відповідають особі, що їх надає;
- відсутня оплата за номер у встановленому порядку та необхідній сумі;
- гість знаходиться у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, агресивно себе поводить;
- гість внесений у список небажаних відвідувачів готелю;
- якщо гість порушує Правила проживання в Готелі, що призводить до матеріальних збитків готелю або моральних збитків персоналу готелю, та/або створює незручності для інших споживачів / гостей, або шкодить репутації Готелю.

У готелі ведеться список гостей, що порушували правила проживання та нанесли матеріальні збитки майну готелю. До списку небажаних гостей включаються:

- гості, що раніше проживали у готелі та виселені примусово;
- гості, які не були виселені примусово, але внесені до списку небажаних гостей за неналежну поведінку споживача під час попереднього візиту (порушення правил проживання у готелі, нанесення матеріальних збитків готелю та/або іншим гостям, створення незручностей для інших гостей та працівників).
- гості які нанесли збитки готелю, виїхали з готелю без оплати та компенсації збитків згідно Акту та при поселенні відмовляються погасити борги.

**7.6.** Готель з турботою та увагою відноситься до всіх гостей.

Задля комфортного проживання та перебування гостей, учасників конференцій та відвідувачів бізнес заходів, що проходять на території готелю, перебуваючи у гостьових

зонах готелю, ресторану, приміщеннях загального користування (за межами свого готельного номеру), просимо дотримуватися загальноприйнятого (умовного) дрес-коду та уникати в одязі наступного:

- пляжного вбрання (плавки, купальники, легкі парео, пляжне взуття);
- домашнього взуття (капці);
- банних халатів;
- відвертого чи надто відкритих елементів вбрання (наприклад, кроп-топи, прозорі блузи, дуже коротких шортів чи спідниць).

Готель залишає за собою право, відмовити гостю у наданні готельних або ресторанних послуг у разі недотримання вимог п.7.6.

**7.7.** У разі нанесення збитків майну готелю, готель має право на нарахування та стягнення оплати з гостя за збитки.

Збитки майну готелю нараховуються та оплачуються згідно діючого Прейскуранту по оцінці збитків та складеного Акту про нанесені збитки, що підтверджено Комісією з представників готельних служб та СБ.

**7.8.** Додаткове прибирання номеру, додаткове прибирання зон загального користування, конференц залів (прибирання накопиченого сміття, після куріння, після тварин, бруд на стінах та підлоговому покритті і т. інші) нараховується та підлягає відшкодуванню згідно діючого Прейскуранту.

**7.9.** Послуга позапланового прибирання номеру це додаткова послуга готелю, що виконується за попереднім запитом від гостя. Нарховування відповідно до Прейскуранту на додаткові послуги від Готелю.

**7.10.** Медична допомога. Відповідно до законодавства України, готель не є закладом охорони здоров'я або аптечним закладом і не має права зберігати або надавати гостям лікарські засоби (медикаменти), окрім тих, що входять до аптечки першої до медичної допомоги (наприклад, пластирі, бинти), та забезпечувати медичний догляд, оскільки це потребує спеціальної ліцензії. Готель несе відповідальність лише за послуги, передбачені внутрішніми правилами та договором на проживання, харчування та відповідні додаткові послуги. Основні обмеження: Готельний персонал не має права займатися медичною практикою. Дії при необхідності: При виникненні проблем зі здоров'ям у гостя, готель зазвичай викликає швидку медичну допомогу або пропонує викликати лікаря, а не надає власні медикаменти.

## **8. Право. Вирішення спорів**

**8.1.** У вирішенні всіх питань, які не передбачені даними Правилами, готель, гості та замовники керуються чинним законодавством України.

**8.2.** Усі спори, які виникають у зв'язку з виконанням договірних зобов'язань стосовно бронювання номерів та надання готельних послуг, вирішуються шляхом переговорів між готелем, гостем та/або замовником.

**8.3.** Якщо в результаті переговорів готель, гість та/або замовник не дійдуть згоди, прийнятної для всіх сторін, відповідний спір між ними вирішується в судовому порядку.

## **9. Умови розміщення та проживання з домашніми тваринами:**

**9.1.** Гість повинен попередити про намір проживання з домашньою твариною заздалегідь (при бронюванні номеру).

**9.2.** Готель приймає гостей з домашніми улюбленцями\*:

- для тварин вагою до 10 кг - гарантійний платіж не вноситься.

- для тварин вагою понад 10 кг, перед заселенням, необхідно внести гарантійний платіж у розмірі 1 500, 00 грн.

Гарантійний платіж повертається гостю після виїзду та перевірки номера, за умови відсутності пошкоджень майна готелю або забруднень після тварин.

\* Виняток становлять собаки-помічники.

**9.3.** При заселенні, обов'язковою умовою є наявність ветеринарного паспорту про здоров'я тваринки.

**9.4.** Обов'язкове використання повідка для тваринки в зонах загального користування.

**9.5.** Заборонено залишати тварину наодинці в номері та в зонах загального користування.

**9.6.** Не допускати перебування тваринки в ліжку або душовій кабіні номеру.

**9.7.** Гість самостійно здійснює прибирання за тваринкою, за допомогою гігієнічних пакетів, під час прогулянки на прилеглий території Готелю.

**9.8.** Після прогулянки необхідно очистити лапки тваринки, перш ніж зайти в номер.

**9.9.** Під час прибирання номеру необхідно взяти тваринку на руки або розмістити у спеціальному контейнері для перевезення тварини.

**9.10.** У випадку пошкодження меблів або інших предметів номеру тваринкою, завдані збитки підлягають компенсації.

**9.11.** Вигул тварин можливий у парковій зоні Гідропарку поряд з готелем. Зелена зона готелю (до дамби) призначена для проведення весільних церемоній, корпоративних заходів та відпочинку відвідувачів Готелю.

При вигулі тварин прохання дотримуватися правил вигулу тварин, встановлених законодавством України та Розпорядженнями КМДА і не забувати, що за їх порушення встановлена відповідальність:

- відповідно до ч. 1 ст. 154 КУпАП, вигул собак без повідка та намордників чи в не відведених для цього місцях, а також не прибирання власником тварини її екскрементів під час перебування тварини у громадському місці, передбачено адміністративну відповідальність у вигляді попередження або накладення штрафу від 170 грн до 340 грн.

Якщо заподіяно шкоду здоров'ю людей, то передбачено відповідальність у вигляді накладення штрафу на громадян від 1 700 грн до 3 400 грн.

## **10. Тварини, що проживають на території готелю, під опікою працівників готелю**

**10.1.** У службовому приміщенні готелю мешкає кішка Діна. Вона з'явилася на території готелю 24 лютого 2022 року і була «прийнята в команду». Кішка має ветеринарний паспорт і всі необхідні щеплення.

**10.2.** У приміщенні ресторану Готелю вже багато років мешкає папуга Аїтоніна. Папуга проходить регулярний огляд та обстеження у лікаря ветеринара, на постійній основі.

10.3. Всі тварини Готелю доглянуті, спокійні і доброзичливі.

**Важливо:** Ми цінуємо турботу та увагу до наших тварин та прагнемо забезпечити їм люблячий та турботливий дім. Якщо ви не впевнені у своїй симпатії до них, або у Вас є якісь алергічні хвороби, просимо вас просто утриматися від контакту з ними.



**ПОГОДЖЕНО**

Директор ТОВ ФУДРІВЕР  
Тверітінова А.

Додаток 1  
до Правил проживання та надання готельних послуг в Готелі Баккара

Директору

ТОВ «БАККАРА-ПЛЮС» / ФОП \_\_\_\_\_

ПІБ \_\_\_\_\_

Вих. № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 2025 р.

Гарантійний лист

Даним листом компанією \_\_\_\_\_ (повна юридична назва платника) гарантується оплата безготівковим розрахунком проживання та додаткових послуг (якщо вони також оплачуються безготівковим переказом) з \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ (вказати числа і місяць прибуття та відбуття) 202\_ року.

Перелік замовлених послуг	Об'єм замовлених послуг	Вартість замовлених послуг (в тому числі ПДВ)
Проживання	Кількість номерів/клас номеру Кількість днів	
Сніданки	Кількість	
Оренда конференц зали	Кількість годин	
Оренда обладнання	Кількість годин	
Технічний супровід	Кількість годин	
		Загальна вартість послуг, грн:

**З умовами ануляції замовлення на оренду конференц-залу, готельних та рестораних послуг ознайомлені:**

- За 14 днів до початку заходу - без штрафних санкцій.
- Від 13 до 8 днів – Замовник зобов'язаний сплатити Готелю штраф у розмірі 50% від вартості всього замовлення.
- Від 7 до 4 днів – Замовник зобов'язаний сплатити Готелю штраф у розмірі 75% від вартості всього замовлення.
- Менше, ніж 72 години до дати проведення заходу – 100% вартості всього замовлення.

- У разі нанесення Гостями матеріальних збитків готелю, сприяти у вирішенні питання оплати згідно складеного Акту або сплатити рахунок замість гостя.

Реквізити платника:

р/р/в/р

у (вказати банк)

МФО

ЕДРПОУ

Свідоцтво платника ПДВ (якщо мається)

ПІН

Головний бухгалтер

підпис

ПІБ

Керівник підприємства (посада)

підпис

ПІБ

**Додаток 2**  
до Правил проживання та надання готельних послуг в Готелі Баккара

Директору

ТОВ «ФУДРІВЕР» / ФОП \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ПІБ

Вих. № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ 2025 р.

Гарантійний лист

Даним листом компанією \_\_\_\_\_ (повна юридична назва платника) гарантується оплата безготівковим розрахунком рестораних та додаткових послуг (якщо вони також оплачуються безготівковим переказом) з \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 2025 року:

Перелік замовлених послуг	Об'єм замовлених послуг	Вартість замовлених послуг (в тому числі ПДВ)
Каво-пауза		
Бізнес ланч		
Бізнес вечеря		
Банкет		
Фуршет		
		Загальна вартість послуг, грн:

**З умовами ануляції замовлення на ресторани та додаткові послуги ознайомлені:**

- За 14 днів до початку заходу - без штрафних санкцій.
- Від 13 до 8 днів – Замовник зобов'язаний сплатити Ресторану штраф у розмірі 50% від вартості всього замовлення.
- Від 7 до 4 днів – Замовник зобов'язаний сплатити Ресторану штраф у розмірі 75% від вартості всього замовлення.
- Менше, ніж 72 години до дати проведення заходу – 100% вартості всього замовлення.
- У разі нанесення Гостями матеріальних збитків ресторану, сприяти у вирішенні питання оплати згідно складеного Акту або сплатити рахунок замість гостя.

Реквізити платника:

р/р/в/р

у (вказати банк)  
МФО  
ЕДРПОУ  
Свідоцтво платника ПДВ (якщо мається)  
ІПН

Головний бухгалтер

підпис

ПІБ

Керівник підприємства (посада)

підпис

ПІБ

Додаток

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

№ п/п	Позначення	Код	Код
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_