

Публічна оферта на продаж готельних послуг

Товариство з обмеженою відповідальністю Релакс Резорт (далі – “Виконавець”), зареєстроване і діє відповідно до законодавства України, керуючись ст.ст. 633, 641 Цивільного кодексу України, укладає цей Договір з будь-якою особою, що має назву надалі “Замовник”. Договір вважається укладеним і набуває чинності з моменту здійснення Замовником дій, передбачених в Оферті, що означає беззастережне приєднання до всіх умов оферти без будь-яких вилучень або обмежень.

Даний Договір є договором надання послуг, що укладається шляхом публічної оферти, і регламентує порядок надання послуг та зобов'язання, що виникають у зв'язку з цим між Виконавцем і Замовником. Текст цього Договору розміщений в мережі інтернет за адресою <http://goodzonehotel.com.ua/ua/>

1. Терміни та поняття

1.1. Договір — це угода сторін за всіма умовами надання послуг, складене у вигляді публічної оферти, надалі беззастережно прийняте Замовником послуг у повному обсязі за допомогою її акцепту. Цей договір є угодою, що складається з акцептованої публічної оферти.

1.2. Прийняття (акцепт) пропозиції — надання Замовником повної й безумовної згоди на укладення даного Договору в повному обсязі, без підпису письмового примірника Договору Сторонами. Дія Замовника, яка вважається акцептом цього договору публічної оферти: здійснення бронювання та/або його оплата.

1.3. Готельна послуга — дії Виконавця з розміщення Замовника або Гостя шляхом надання номеру (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням в зазначеному готелі.

1.4. Гість (гості) — особа(-и), яка(-и) скористається(-ються) або фактично скористалася(-лися) готельними послугами.

1.5. Система бронювання – комплекс програмних сервісів Виконавця, що надає можливість оперативного доступу Замовника до бази готельних номерів, представленої для подальшого формування замовлення на придбання послуг з тимчасового проживання в частині такого фонду.

1.6. Сайт – веб-сайт Виконавця, на якому міститься актуальний перелік послуг та їх вартість та який знаходиться за URL-адресою: <http://goodzonehotel.com.ua/ua/>

2. Загальні положення

2.1. Цей Договір укладається шляхом надання повної й безумовної згоди (акцепту) Замовника на укладення Договору в повному обсязі, без підпису письмового примірника Договору Сторонами.

2.2. Договір має юридичну силу відповідно до ст. 633, 641, 642 Цивільного кодексу України і є рівнозначним Договору, підписаному Сторонами.

2.3. Замовник підтверджує факт ознайомлення та згоди з усіма умовами цього Договору в повному обсязі шляхом акцепту.

2.4. Укладаючи цей Договір, Замовник автоматично погоджується з повним та безумовним прийняттям положень цього Договору, цін на роботи (послуги) та всіх додатків, які є невід'ємними частинами Договору.

2.5. Положення цього Договору можуть бути змінені Виконавцем в односторонньому порядку без попереднього повідомлення Замовника. Нова редакція Договору та/або додатків до нього набуває чинності з моменту її опублікування на Веб-сайті, якщо Виконавцем не буде передбачено інше.

2.6. Виконавець підтверджує, що має всі необхідні дозволи на здійснення господарської діяльності, передбачені законодавством України.

3. Предмет договору

- 3.1. За цим договором Виконавець надає готельні та інші послуги Замовнику (Гостям) відповідно до замовлення на бронювання в GoodZone Hotel, розміщеному за адресою: Україна, Дніпропетровська область, Новомосковський район, с. Піщанка, вулиця Чкалова, 70 (Надалі - Готель), Замовник зобов'язується прийняти та оплатити замовлені послуги.
- 3.2. Цей договір вважається укладеним з моменту вчинення Замовником його акцепту.
- 3.3. Цей договір є основним документом в офіційних взаєминах між Замовником та Виконавцем.
- 3.4. Послуги надаються у порядку, встановленому чинним законодавством України та умовах, визначених Виконавцем.

4. Умови надання послуг

- 4.1. Для того щоб оформити Замовлення та здійснити оплату, Замовник повинен заповнити все необхідні поля форми бронювання, що розміщена на сайті. При цьому Замовником повинні бути надані всі необхідні дані.
- 4.2. Замовник несе відповідальність за правильність та достовірність усіх даних, наданих Виконавцю. Замовник підтверджує та гарантує, що досяг 18-річного віку, має повну право- та дієздатність, фінансову спроможність та законне право вступати в права і нести обов'язки з цивільно-правових та інших видів угод, як від свого імені, і на користь інших.
- 4.3. Оформлення та онлайн-оплата Замовлення здійснюється Замовником самостійно на сайті, за допомогою відділу бронювання або адміністратора готелю.
У випадку бронювання на сайті через Систему бронювання замовник отримує підтвердження бронювання на вказану при бронюванні електронну пошту.
При бронюванні через відділ бронювання або адміністраторів готелю в телефонному режимі та/або при бронюванні електронною поштою, або в месенджерах, замовник отримує підтвердження бронювання на електронну пошту або в зручному для замовника месенджері (Телеграм, Вайбер) за вибором Замовника.
- 4.4. З усіма умовами надання послуги Замовник знайомиться у процесі оформлення Замовлення.
- 4.5. Послуги з проживання надаються лише за умовою пред'явлення паспорта або іншого документа, що засвідчує особу замовника, як вимагає того чинне законодавство.
- 4.6. Якщо Замовник перебував в Готелі протягом менш ніж одного (1) розрахункового дня, він оплачує вартість своїх номерів за один (1) розрахунковий день.
- 4.7. Замовник здійснює оплату Замовлення відповідно до розділу 7 цього договору.
- 4.8. В готелі діє система розрахункової години:
- Час заїзду з 15.00
 - Час виїзду до 12.00
 - При ранньому заїзді з 00:00 до 8:00 у день заїзду додатково оплачується 100% вартості номера на добу проживання.
 - При ранньому заїзді з 08:00 до 15:00 додатково сплачується 50% вартості номера за добу, та у вартість такого раннього заїзду не включається сніданок.
 - При пізньому виїзді з номера з 12:00 до 22:00 додатково оплачується 50% від вартості номера за добу.
 - При пізньому виїзді з номера після 22:00 оплачується 100% вартості номера на добу проживання.
- При виїзді надання всіх послуг припиняється.
- 4.9. Бронювання стає гарантованим за умови 100% передоплати. Бронювання без попередньої оплати є негарантованим. Готель залишає за собою право скасувати негарантоване бронювання без попередження.

5. Права та обов'язки Замовника та Виконавця

5.1. Права Замовника

5.1.1. Проводити пошук, Бронювання та оплату послуг Готеля за допомогою Системи бронювання та іншими способами, вказаними на сайті. При цьому Замовник визнає, що у разі використання Системи він у повній мірі та беззастережно приймає умови даного договору незалежно від того, яким способом було здійснено Бронювання та оплата Замовлення.

5.1.2. Відмовитись від Замовлення або змінити Замовлення на умовах, обумовлених у розділі 8 цього договору.

5.1.3. Замовник має право на отримання заброньованих послуг у строки та в обсязі, обумовлені в замовленні.

5.2. Права Виконавця

5.2.1. Вимагати від Замовника дотримання умов цього договору. Виконавець відповідає за належне виконання договору лише у разі дій та процедур, вчинених Замовником з повним дотриманням цих умов.

5.2.2. Вимагати від Замовника повну згоду з умовами цього договору. В разі незгоди з умовами цього договору відмовити Замовнику у наданні послуг.

5.2.3. Вимагати від Замовника повну оплату Замовлення, в порядку та строки зазначені в договорі. При неотриманні від Замовника оплати у строк, встановлений у договорі, анулювати Замовлення.

5.2.4. Розірвати договір у односторонньому позасудовому порядку, якщо Замовник надав Виконавцю недостовірні дані, а також свідомо неправдиві та/або неправомірно використовувані Замовником дані банківських карток.

5.2.5 Виконавець залишає за собою право проводити відеоспостереження в громадських приміщеннях (фойє, зал, коридори ресторанів тощо) для забезпечення безпеки Замовників, відвідувачів, працівників Виконавця. Вся інформація реєструється, записується на цифровий носій та зберігається. Підписуючи картку розміщення, Замовник/Гість враховує і не заперечує проти того, що використовуються системи відеоспостереження (крім номерів та туалетів) у приміщенні Виконавця.

5.3. Обов'язки Замовника

5.3.1. Не приступати до оформлення Замовлення, попередньо не ознайомившись із цим договором. Якщо Замовник приступив до оформлення та оплаті Замовлення, то Виконавець вважає, що Замовник повністю ознайомлений та погоджується з умовами цього договору.

5.3.2. Самостійно знайомитися на сайті Виконавця з інформацією про Готель та його послуги, включаючи вартість послуг.

5.3.3. При оформленні замовлення та виконанні онлайн-оплати вказувати актуальну контактну інформацію, необхідну Виконавцю для оперативного зв'язку із Замовником.

5.3.4. Надати всі необхідні для оформлення замовлення актуальні дані.

5.3.5. Своєчасно сплатити у повному обсязі вартість. У разі оплати Замовлення банківською картою через Інтернет необхідно користуватися лише банківською картою, що належить Замовнику. Щоб уникнути шахрайства, Виконавець перевіряє платіж і для вирішення проблем зв'язується із Замовником. Якщо Замовник недоступний або питання залишається невирішеним, Виконавець залишає за собою право анулювати це Замовлення та повертає кошти на банківську картку її власника.

5.3.6. У разі відмови від Замовлення або частини послуг у Замовленні, а також для зміни замовлених послуг негайно повідомити про це Виконавця.

5.3.7. Замовник несе повну відповідальність за свого домашнього улюбленця. Домашніми улюбленцями в Готелі визнаються тільки собаки декоративних і дрібних порід до 3 кг і зростом близько 15-30 см у холці. Розміщуються за окрему плату. Готель залишає за собою право визначати, чи можливо проживання тварини в номері. Забороняється перебування в готелі з

котами, собаками бійцівських порід. Тварину можна виводити на прогулянку тільки на повідку, а за необхідності – і в наморднику. Заборонено вільне пересування тварин без повідка в загальних зонах (холи, коридори готелю та ін.), а також неподалік дитячих майданчиків.

5.4. **Обов'язки Виконавця**

5.4.1. Надати Замовнику на сайті необхідну інформацію про Готель та його послуги.

5.4.2. Прийняти оплату Замовника від Замовника (у тому числі через третіх осіб) після належного оформлення Замовлення та успішного Бронювання послуг.

6. **Акцепт Оферти та укладання договору**

6.1. Замовник здійснює акцепт оферти шляхом виконання наступних дій:

- Здійснення Бронювання
- Оплата бронювання

6.2. Після виконання будь-якої із зазначених дій Замовником на сайті Виконавця або за допомогою електронної пошти, меседжера або телефонного зв'язку, договір вважається укладеним.

7. **Порядок розрахунків**

7.1. Вартість послуг визначається у Замовленні, сформованому Замовником відповідно до вибраним набором послуг.

7.2. Вартість послуг встановлюється в гривнях та вказується на сайті та в підтвердженні Бронювання. Вартість послуг може змінюватись Виконавцем в односторонньому порядку. Вартість оплачених послуг не може бути змінена.

7.3. Усі розрахунки за договором проводять у гривнях.

7.4. При самостійному бронюванні онлайн на сайті через Систему бронювання Замовник оплачує 100% вартості бронювання безпосередньо під час такого бронювання за допомогою систем ApplePay або GooglePay або за допомогою системи UPC.

7.5. При бронюванні через відділ бронювання або адміністраторів готелю в телефонному режимі та/або при бронюванні електронною поштою, в меседжерах, замовник отримує разом з підтвердженням бронювання реквізити для оплати (розрахунковий рахунок) і повинен сплатити 100% вартості бронювання у дводенний термін з дня бронювання.

8. **Анулювання бронювання та внесення змін в бронювання.**

8.1. Анулювання бронювання без штрафних санкцій провадиться за 96 годин до заїзду. В такому разі, сплачені грошові кошти повертаються Замовнику протягом 14 календарних днів із дня анулювання бронювання.

8.2. В разі анулювання бронювання менше ніж за 96 годин або у разі незаїзду (no-show) із Замовника стягуються штрафні санкції у розмірі 100% вартості номера за першу добу проживання. В такому разі, сплачені грошові кошти, за вирахуванням 100% вартості номера за першу добу проживання, повертаються Замовнику протягом 14 календарних днів із дня анулювання бронювання.

8.3. У разі оформленні анулювання бронювання на сайті через Систему бронювання грошові кошти повертаються автоматично, та для їх повернення не потрібно вчиняти жодних інших дій. Грошові кошти будуть повернуті на рахунок Замовника із якого була здійснена оплата протягом 14 календарних днів із дня анулювання бронювання.

8.4. У разі анулювання бронювання через відділ бронювання або адміністраторів готелю в телефонному режимі та/або при бронюванні електронною поштою, в меседжерах, Замовнику необхідно зв'язатися з відділом бронювання Готелю. Замовнику буде надано шаблон заяви на повернення, який необхідно заповнити і надати копію паспорта та реєстраційного номеру облікової картки платника податків. Грошові кошти будуть

повернуті за вказаними в заяві реквізитами Замовника протягом 14 календарних днів з дня отримання заяви на повернення.

8.5. Анулювання та зміна бронювання, яке було здійснено через сайт та Систему бронювання здійснюється також за допомогою Системи бронювання. При отриманні підтвердження бронювання на електронну пошту Замовник також отримує інструкції щодо анулювання та зміни даного бронювання.

8.6. Анулювання та зміна бронювання, яке здійснювалося через відділ бронювання або адміністраторів готелю в телефонному режимі та/або при бронюванні електронною поштою, в меседжерах, здійснюється Замовником в телефонному режимі, електронною поштою та в меседжерах, при внесенні відповідних змін на електронну пошту чи в месенджер Замовник отримує оновлене підтвердження бронювання або повідомлення про анулювання.

9. Відповідальність сторін та вирішення спорів

9.1. За невиконання та неналежне виконання зобов'язань за цим договором сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

9.2. Виконавець не несе відповідальності за неможливість обслуговування Замовника з будь-яких причин, включаючи порушення роботи ліній зв'язку, несправність обладнання тощо.

9.3. Виконавець не несе відповідальності перед Замовником у разі невиконання або неналежного виконання послуг зі свого боку або з боку третіх осіб, що виникло внаслідок порушень умов цього договору Замовником.

9.4. Замовник несе відповідальність за виконання своїх зобов'язань перед Виконавцем, заподіяння як матеріальних збитків, так і збитків його ділової репутації. Збитки, що виникли у випадку втрати або пошкодження майна Виконавця, нанесені Замовником, має бути відшкодований Замовником у повному обсязі, у день пред'явлення йому акту про шкоду, складену відповідно до законодавства України та тарифів на пошкодження майна Готелю.

9.5. Виконавець несе відповідальність за матеріальні збитки, заподіяні Замовнику у зв'язку з не наданням Замовнику з вини Виконавця послуг в обсязі, обумовленому в Замовленні, порядку, встановленому чинним законодавством України, за винятком випадків, коли Порушення прав Замовника сталося внаслідок дій непереборної сили.

9.6. Виконавець не несе відповідальність у випадку невиконання чи неналежного виконання послуг зі свого боку або з боку третіх осіб, що виникло через недостовірність, недостатність чи несвоєчасність відомостей та документів, наданих Замовником, а також внаслідок інших порушень умов договору з боку Замовника.

9.7. Виконавець не несе відповідальність перед Замовником у разі запізнення заселення у Готель більш ніж на 1 добу або дострокового виїзду.

9.8. Виконавець публікує на сайті інформацію про Готель та його послуги та несе відповідальність за її актуальність та достовірність.

9.9 Факт пошкодження та / або знищення майна буде зафіксовано у заяві, складеній та підписаній уповноваженими представниками Виконавця у присутності Замовника. У разі відмови Замовника від участі у підготовці зазначеної заяви та / або отримання її копії, така заява складається та підписується уповноваженими представниками Виконавця.

10. Дотримання конфіденційності

10.1. Приймаючи умови цього договору, Замовник висловлює згоду на обробку своїх персональних даних, а також персональних даних осіб, від імені та на користь яких він діє (в т.ч. прізвище, ім'я, по-батькові, електронна пошта, номер мобільного телефону тощо). Дана згода на обробку персональних даних є безстроковою і може бути скасована шляхом надання письмової заяви Замовника на адресу Виконавця. Персональна інформація Замовника розповсюдженню не підлягає, крім випадків, передбачених законодавством України.

10.2. Замовник несе відповідальність за конфіденційність своїх контактних даних, а також за всі дії, зроблені з їх використанням. Виконавець не несе відповідальності та не відшкодовує збитки, що виникли через несанкціоноване використання третіми особами даних Замовника.

11. Обставини непереборної сили (форс мажор)

11.1. Сторони звільняються від відповідальності за повне чи часткове невиконання своїх з обов'язань за договором, якщо таке невиконання стало наслідком обставин непереборної сили, тобто надзвичайних та невідворотних у даних умовах обставин.

11.2. До обставин непереборної сили відносяться, але ними не обмежуються: стихійні лиха, військові дії, загальнодержавна криза, страйки у галузі чи регіоні, дії та рішення державних органів влади, збої, що виникають у телекомунікаційних та енергетичних мережах, дія шкідливих програм, а також недобросовісні дії третіх осіб, спрямованих на несанкціонований доступ та/або виведення з ладу програмного та/або апаратного комплексу кожної із сторін.