

## **Публічна оферта (договір) про надання послуг з тимчасового розміщення**

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ГРАНД ГОТЕЛЬ ЛЬВІВ»**, код ЄДРПОУ **45130330**, в особі директора Андрія Олеговича Новосада, котрий діє на підставі Статуту (надалі – Готель), пропонує будь-якій дієздатній фізичній безпосередньо (далі – «Гість», або «Гості»), прийняти (акцептувати) цей публічний договір про надання послуг з тимчасового розміщення (надалі – Договір).

Прочитайте текст даної Публічної оферти (договору) про надання послуг і, якщо Ви не погоджуєтесь з будь-яким із пунктів цієї Публічної оферти (договору), чи Ви не зрозуміли будь-який із пунктів цієї Публічної оферти (договору), пропонуємо звернутись за додатковими роз'ясненнями до працівників Готелю.

Послуги надаються на території готелю «Grand Hotel Lviv Casino & SPA», що знаходиться за адресою: проспект Свободи, 13, м. Львів, Україна (далі – Готель), та включають в себе: розміщення фізичних осіб, шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання, а також послуг харчування і супутніх та додаткових послуг в порядку (далі - Послуг) та на умовах цього Договору.

Режим роботи Готелю – цілодобово.

У випадку прийняття Вами запропонованих Послуг в Готелі вважається, що Ви цілком та безумовно погоджуєтесь з усіма умовами нижчевикладеної Публічної оферти (договору) про надання послуг, у повному обсязі і безумовно приймаєте їх (в т. ч. погоджуєтесь виконувати усі зобов'язання, які на Вас покладаються Публічною офертою (договором) про надання послуг) і Вам зрозумілі всі їх положення. Публічна оферта (договір) про надання послуг визначає зміст прав, обов'язків та відповідальності Готелю і Гостя, діють одночасно та доповнюють один одного.

---

### **1. Загальні положення**

1.1. Дана Публічна оферта визначає умови договору відповідно до ст. 641 Цивільного кодексу України та є офіційною Публічною офертою, адресованою іншим особам (далі – «Гість», або «Гості»), укласти договір про надання Гостю послуг з розміщення (надання

# GRAND HOTEL LVIV

CASINO & SPA

\*\*\*\*\*

Grand Hotel Lviv Casino & SPA

просп. Свободи 13

Львів 79000, Україна

Тел: +38 032 232 88 88

[reservation@grand-hotel.com.ua](mailto:reservation@grand-hotel.com.ua)

<https://grand-hotel.com.ua/>

номера (місця) для тимчасового проживання), а також послуг харчування, супутніх та додаткових послуг на викладених нижче умовах.

1.2. Надалі по тексту Публічної оферти (договору) Готель та Гість разом називаються «Сторони», а кожен окремо – «Сторона».

1.3. Кожна Сторона гарантує іншій Стороні, що володіє необхідною дієздатністю, а також усіма правами та повноваженнями, необхідними та достатніми для укладання і виконання Договору відповідно до його умов.

1.4. Текст Публічної оферти (договору), розміщені на офіційному сайті Готелю [www.grand-hotel.com.ua](http://www.grand-hotel.com.ua) - надалі сайт Готелю.

1.5. Гість дає згоду на повідомлення третім особам інформації, яка виникає у зв'язку із виконанням цієї Публічної оферти (договору) та отримання Гостем послуг від Готелю.

---

## 2. Предмет договору

2.1. Предметом Публічної оферти/Договору є надання Готелем Гостеві за плату послуг з розміщення, шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання за адресою знаходження Готелю відповідно до замовлення на бронювання, а також послуг харчування, додаткових та супутніх послуг.

2.2. Договір вважається укладеним і набуває сили договору приєднання з моменту здійснення Клієнтом будь-якої дії, передбаченої п. 3.4 цього Договору, що означають повне та беззастережне прийняття останнім всіх умов Договору без будь-яких виключень та/або обмежень у відповідності до статті 642 Цивільного кодексу України. Договір про надання послуг з тимчасового розміщення укладений Гостем за допомогою акцепту Публічної оферти, має юридичну чинність у відповідності зі статтею 642 Цивільного кодексу України і є рівносильним договору, підписаному сторонами та вважається таким, що Гість ознайомився і згоден з умовами цієї Публічної оферти (договору).

---

## 3. Порядок укладення договору

3.1. Договір укладається між Готелем і Гостем у формі договору приєднання (ст. 634 Цивільного кодексу України).

3.2. Прийняттям (акцептом) Публічної оферти є здійснення Гостем будь-якої з дій, визначених п. 3.4 Договору.

3.3. Прийняття (акцепт) Публічної оферти означає повне, безумовне та беззастережне прийняття Гостем всіх умов договору без будь-яких виключень та/або обмежень та прирівнюється згідно ч. 2 ст. 642 ЦК України до укладення Сторонами двостороннього письмового договору на умовах, що викладені в цій Публічній оферті.

Укладання договору означає, що Гість:

- у повному обсязі ознайомився та згідний з положеннями Публічної оферти;
- визнає безумовну придатність приміщень Готелю для задоволення потреб, описаних у цьому договорі;
- приймає всі умови цього договору без зауважень та заперечень.

3.4. Гість у відповідності до статті 642 Цивільного кодексу України підтверджує факт прийняття (акцепт) Публічної оферти у випадку виконання будь-якої з наступних дій:

- сплати послуг з тимчасового проживання через службу прийому і розміщення (рецепцію) або банківським переводом на підставі виписаних рахунків, або банківською картою або іншим дійсним способом згідно із чинним законодавством України;
- безпосереднє користування Гостем послугами Готелю (поселення);
- заповнення та підписання реєстраційної форми/розписки/анкети на рецепції.

3.5. Гість зобов'язується самостійно вносити (повідомляти) при реєстрації на отримання послуг Готелю достовірні персональні дані та відомості, що відповідають дійсності.

3.6. Термін акцепту цієї Публічної оферти необмежений.

---

## 4. Порядок розрахунків

4.1. Послуги Готелю, в тому числі додаткові, надаються Гостеві на платній основі відповідно до умов договору і тарифів/цін, вказаних в інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю, з урахуванням обраної категорії номерів. Тарифи/ціни на послуги

# GRAND HOTEL LVIV

CASINO & SPA

\*\*\*\*\*

Grand Hotel Lviv Casino & SPA

просп. Свободи 13

Львів 79000, Україна

Тел: +38 032 232 88 88

[reservation@grand-hotel.com.ua](mailto:reservation@grand-hotel.com.ua)

<https://grand-hotel.com.ua/>

Готелю та їх перелік визначаються і змінюються виключно за одноособовим рішенням Готелю.

4.2. Право на отримання/використання Послуг Готелю, надається після здійснення плати за відповідні Послуги, згідно з Тарифами/Цінами. Готель вправі надавати Гостеві послуги без здійснення передоплати за попередньою окремою письмовою згодою у відповідності до чинного законодавства України.

4.3. Готель вправі застосовувати вільні ціни та систему знижок на послуги з тимчасового розміщення.

4.4. Оплата послуг в Готелі здійснюється готівкою, банківськими картами МПС Visa, Mastercard або за безготівковим розрахунком банківським переказом, або іншим дійсним способом згідно із чинним законодавством України.

Оплата за послуги в Готелі може бути здійснена шляхом отримання від працівників Готелю посилання на захищену інтернет-сторінку платіжного провайдера («Portmone»), де необхідно буде підтвердити оплату. Факт здійснення оплати підтверджується квитанцією платіжного провайдера, який надає послугу онлайн-еквайрингу («Portmone»).

У розумінні цього Договору, банківська картка Гостя – це будь-який електронний платіжний засіб, який є інструментом здійснення платіжної операції, емітований банком Гостя. При цьому способі оплати Готель сплачує комісію за переказ коштів.

4.5. Зі збігом оплаченого періоду проживання Гість зобов'язаний залишити номер та звільнити його від особистих речей і багажу не пізніше часу виселення, що визначено у п. 4.6. цього Договору, останнього оплаченого дня проживання або оплатити продовження періоду проживання в номері за відсутності бронювання вказаного номеру третіми особами.

4.6. Час поселення в Готель – 14.00. Час виселення з Готелю – 12.00. Часовий проміжок між часом заселення та часом виселення називається розрахунковою добою.

4.7. Ранній заїзд (поселення) та пізній виїзд (виселення) є додатковою послугою, яка оплачується з урахуванням обраної категорії номерів відповідно до цін, вказаних в інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю.

Поселення (заїзд) до 06:00 та виселення (від'їзд) після 21:00 додатково оплачуються у розмірі повної вартості доби проживання у номері відповідної категорії.

Поселення (заїзд) після 06:00 та виселення (від'їзд) до 21:00 додатково оплачуються у розмірі половини вартості доби проживання у номері відповідної категорії.

При проживанні у Готелі менше розрахункової доби, оплата стягується за повну добу незалежно від фактичного часу виїзду.

---

## **5. Порядок оформлення проживання в Готелі. Порядок дострокового припинення надання послуг з розміщення за ініціативою Гостя.**

5.1. Розміщення Гостя в Готелі здійснюється на попередній платній основі, тобто при внесенні 100% оплати послуг з тимчасового розміщення на узгоджений з Готелем період відповідно до цін, вказаних в інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю, з одночасним пред'явленням Гостем рецепції документів, що посвідчують його особу (паспорт громадянина України, в тому числі для виїзду за кордон, свідоцтво про народження – для осіб молодше 16 річного віку без супроводу батьків, опікунів тощо, паспорт громадянина іноземної держави чи особи без громадянства, міграційна карта), а також заповненням та залишенням на рецепції анкети Гостя за визначеною формою реєстраційної картки. При відсутності вищезгаданих документів, Гість визнає за працівником рецепції/Готелем право відмовити в наданні послуги з тимчасового розміщення в Готелі.

Забороняється вилучення паспортів, або документів, які їх замінюють, під заставу у громадян, які поселяються у Готелі.

5.2. У випадку відмови Гостя від заброньованої послуги або зміни дати початку та/або закінчення послуги з будь-яких причин, не залежних від Готелю, зміни умов послуги за ініціативою Гостя після її оплати прирівнюється до відмови (часткової відмови) від послуги, і на користь Готелю утримується (стягується) сума в розмірі 100% від вартості послуги за одну добу, якщо інше не регламентовано окремими письмовими домовленостями Сторін до початку надання послуг.

---

## **6. Форс-мажор.**

6.1. При виникненні форс-мажорних обставин: війна, повінь, землетруси, пожежі, страйки, епідемії, зміни в законодавстві тощо, сторони частково або повністю звільняються від виконання обов'язків за даним Договором.

6.2. Сторона для якої створилася неможливість виконання прийнятих на себе зобов'язань, внаслідок дії форс-мажорних обставин, зобов'язана в письмовій формі повідомити іншу Сторону про час настання і припинення дії даних обставин.

6.3. Дія форс-мажорних обставин повинна бути підтверджена відповідним компетентним органом згідно із чинним законодавством України.

---

## 7. Розміщення дітей

7.1. Можливе розміщення дітей віком до 5 років включно з батьками в одному номері з наданням додаткового місця та сніданку без додаткової оплати.

7.2. Можливе розміщення дітей віком від 6 до 12 років включно з батьками в одному номері з наданням додаткового місця з оплатою згідно його вартості. Вартість додаткового місця не включає сніданок. Сніданок надається за запитом із 50% знижкою від вартості послуги.

7.3. Розміщення дітей віком до 18 років можливе виключно з батьками або іншими законними супроводжуючими особами.

---

## 8. Додаткові послуги Готелю

8.1. Крім послуг з розміщення Готель надає наступні послуги на безоплатній основі:

- Виклик невідкладної медичної допомоги;
- Доставку в номер кореспонденції при її отриманні;
- Побудка гостя у визначений час;
- Виклик таксі;
- Піднос багажу;
- Чистка взуття;
- Користування міні-сейфом у номері.

8.2. Інші додаткові послуги надаються за тарифами/цінами, вказаними в інформаційній документації Готелю та/або на сайті Готелю з урахуванням обраної категорії номерів.

8.3. Розміщення із свійськими тваринами є додатковою платною послугою Готелю та визначається відповідною внутрішньою політикою, дотримання якої гість має засвідчити підписом під час реєстрації у Готелі.

Гість має право за запитом завчасно отримати внутрішню політику розміщення зі свійськими тваринами для ознайомлення за допомогою будь-якого засобу зв'язку. Обов'язок Гостя дотримання внутрішньої політики розміщення зі свійськими тваринами зберігається незалежно від того чи був Гість завчасно ознайомлений із нею.

---

## 9. Права і обов'язки Гостя послуг з розміщення в Готелі

9.1. Гості послуг з розміщення мають право:

- користуватись послугами з розміщення та додатковими послугами в порядку, зазначеному в даній Публічній оферті та в інших документах Готелю;
- отримувати повну і достовірну інформацію про години доступу на територію Готелю, вартість послуг, що надаються на території Готелю;
- звертатися до співробітників рецепції з питань якості послуги з тимчасового розміщення, залишати скарги, відгуки і пропозиції.

9.2. Гості послуг з розміщення зобов'язані:

- беззастережно дотримуватись положень та умов даної Публічної оферти;
- до відбуття з Готелю повністю сплатити Готелю вартість всіх наданих Гостеві Послуг;
- поважати права інших гостей Готелю;
- дотримуватись морально-етичних норм, утримуватись вживання нецензурних висловів у громадських зонах Готелю;
- дотримуватись правил користування об'єктами інфраструктури Готелю, регламенту доступу до них, про які можна дізнатись на рецепції;
- при виході з номеру закрити вікна, водопровідні крани, вимкнути світло та електроприлади;
- берегти майно Готелю. У випадку втрати чи пошкодження з вини Гостя майна (в тому числі рушники, постіль, посуд, меблі, різний інвентар тощо), які знаходяться на території готелю, гість зобов'язаний в строк до 3 календарних днів, але не пізніше дати виселення з

Готелю відшкодувати шкоду, розмір якої визначається комісією у складі: керівників господарської та інженерної служб, працівника рецепції та будь-якого іншого працівника Готелю на умовах прозорості та за ринковою вартістю втраченого чи пошкодженого майна;

– дотримуватись правил пожежної безпеки та раціонального (економного) користування електроприладами і обладнанням Готелю.

---

## 10. Права і обов'язки Готелю

### 10.1. Готель зобов'язаний:

– своєчасно, якісно і в повному обсязі надавати Гостю оплачені послуги;  
– інформувати Гостя про послуги, що надаються на території Готелю та форму і порядок їх оплати;

– забезпечувати повну відповідність послуг, що надаються санітарно-епідеміологічним нормам і правилам;

– своєчасно реагувати на прохання Гостя, що стосуються надання послуг з тимчасового розміщення, вживаючи заходів по усуненню поломок і аварій в номерах Готелю в найкоротші строки (у випадку неможливості усунення аварії чи поломки в номері, надається інший номер категорії не нижче від тієї, яку було узгоджено в день заїзду);

– нести відповідальність за комплектність та справність обладнання в номерах, а також за якість підготовки номеру до заселення.

– у разі виявлення забутих речей, негайно повідомити про це власника речей (за умови, що їх власник відомий). Речі, забуті гостями в номерах, оформлюються за описом адміністрацією готелю в спеціальному журналі та зберігаються в камері забутих речей. Забуті речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого знищуються, про що складається акт установленної форми.

Також можлива пересилка забутих речей за письмовою вимогою і за рахунок власника.

Забуті гостями продукти харчування підлягають ліквідації згідно встановленого готелем порядку.

Готель не несе відповідальності за гроші, речі та будь-які інші матеріальні цінності, що були залишені в номері поза міні-сейфом, втрачені на території Готелю, або їх пропажу з будь-яких причин (крім випадку надання таких матеріальних цінностей на відповідальне зберігання Готелю).



## 10.2. Готель має право:

– заходити до номеру Готелю для проведення прибирання, зміни білизни, перевірки систем водопостачання, кондиціонування повітря або усунення недоліків в їх функціонуванні, а також у випадку порушення Гостем положень даної Публічної оферти;

– у випадку закінчення (збігу), узгодженого із рецепцією та 100% оплаченого періоду проживання Гостя в Готелі та/або відсутності Гостя за місцем тимчасового проживання більш як 2 годин без сплати, самостійно звільнити номер від особистих речей Гостя, склавши при цьому опис майна, що залишив Гість. При цьому складається акт із описом майна, що вилучається з номеру, у складі комісії щонайменше з двох працівників готелю;

– з метою забезпечення встановлених правил та безпеки гостей, співробітники Готелю, в разі необхідності, мають право перевірити в них наявність гостьових карток;

– при порушенні Гостем загальноприйнятих норм поведінки, запрошувати співробітників органів внутрішніх справ для з'ясування обставин та встановлення фактів таких порушень;

– достроково, без повернення сплачених Гостем за тимчасове проживання коштів, розривати договір про надання послуг з тимчасового розміщення, з одночасним примусовим виселенням з території Готелю у разі:

– перебування в стані сильного алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння чи під дією психотропних речовин;

– паління в номерах, а також на території Готелю і комплексу, окрім спеціально відведених для цього місць;

– без належних дозвільних документів зберігання чи принесення зброї, вибухових і легкозаймистих, їдких, ядовитих, наркотичних засобів та інших небезпечних предметів і речовин;

– порушення правил громадського порядку;

– порушення положень даної Публічної оферти;

– систематичних скарг інших гостей Готелю на порушення їхніх прав та свобод.

---

## 11. На території Готелю забороняється:

– запрошувати та проводити в номери сторонніх осіб без належної реєстрації на рецепції;

– передавати третім особам ключ від номера;

– зберігати в номері габаритні речі та предмети, окрім валіз, (ящики, коробки розміром більше 100 x 100 x 100 см., велосипеди, скутери, мопеди тощо);

– пересувати меблі та переміщати предмети інтер'єру;

– палити в номерах та інших місцях, не призначених для паління;

# GRAND HOTEL LVIV

CASINO & SPA

\*\*\*\*\*

Grand Hotel Lviv Casino & SPA

просп. Свободи 13

Львів 79000, Україна

Тел: +38 032 232 88 88

[reservation@grand-hotel.com.ua](mailto:reservation@grand-hotel.com.ua)

<https://grand-hotel.com.ua/>

- порушувати спокій інших гостей готелю після 22:00 години, створюючи галас або шум;
- зберігати чи приносити зброю, вибухові і легкозаймисті, їдкі, ядовиті, отруйні, наркотичні засоби та інші небезпечні предмети. Гості, які мають право на носіння та зберігання зброї, зобов'язані повідомити про це рецепцію в день заїзду, пред'явивши відповідні дозвільні документи;
- виносити посуд і столові прибори з номерів та за межі закладів харчування;
- виносити за межі закладів харчування продукти харчування та напої;
- вживати в номері продукти харчування та напої (окрім розміщених з ініціативи Готелю в міні-барі);
- свідомо забруднювати територію Готелю недопалками, сміттям тощо;
- кидати з балконів чи вікон будь-які предмети та речі;
- розміщувати будь-які предмети та речі на зовнішніх підвіконнях;
- користуватись власними прасками, електронагрівальними приладами, кип'ятильниками, чайниками тощо, які не входять в комплектацію номера;
- запалювати свічки.

У випадку порушення гостем правил поведінки та/або обов'язків, зазначених в розділах 9-11 даної Публічної оферти, Готель вправі відмовити гостю в подальшому наданні послуги з тимчасового розміщення, а відтак і перебування на території Готелю, з обов'язковим складанням відповідного акту та, за необхідності, із залученням співробітників правоохоронних органів.

Гості визнають за Готелем право не надавати послуги з тимчасового розміщення особам, які:

- на думку рецепції, знаходяться в стані сильного алкогольного та/або наркотичного та/або токсичного сп'яніння чи під дією психотропних речовин;
- без погодження рецепції та без належних дозвільних документів зберігають чи приносять зброю, вибухові і легкозаймисті, їдкі, ядовиті, наркотичні засоби та інші небезпечні предмети і речовини;
- не надали документів, що посвідчують особу;
- мають намір заселитись в номер більшою кількістю осіб ніж передбачає відповідна категорія номера;
- з будь-яких інших причин, визначених адміністрацією Готелю.

# GRAND HOTEL LVIV

CASINO & SPA

\*\*\*\*\*

Grand Hotel Lviv Casino & SPA

просп. Свободи 13

Львів 79000, Україна

Тел: +38 032 232 88 88

[reservation@grand-hotel.com.ua](mailto:reservation@grand-hotel.com.ua)

<https://grand-hotel.com.ua/>

## 12. Вирішення спорів

12.1. У випадку виникнення скарг Гостю необхідно надати: скаргу, чек (квитанцію тощо) Готелю, документ з відміткою Готелю, який підтверджує порушення умов надання послуги, документи, що підтверджують фактичні збитки. Реєстрації та всі необхідні документи надаються Готелю не пізніше 14 днів із дня закінчення надання послуги. Всі реєстрації розглядаються Готелем лише за умови, що Готель був поінформований про порушення умов надання послуги заздалегідь для можливості їх усунення протягом наступних 12 годин.

12.2. Готель розглядає отриману реєстрацію протягом 20 днів.

12.3. Реєстрації, заявлені з порушенням вимог Публічної оферти (договору) не розглядаються.