

Договір публічної оферти про надання послуг заміського відпочинку (з тимчасового розміщення (проживання), послуг банного та SPA-комплексів, літнього басейну та харчування)

Цей документ є офіційною пропозицією (Публічною офертою) ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВІДПОЧИНКОВО-РОЗВАЖАЛЬНИЙ КОМПЛЕКС «БОРЕМЕЛЬ ХІЛЛЗ» в особі директора, який діє на підставі Статуту (далі - Виконавець), укласти Договір Публічної оферти про надання послуг заміського відпочинку на визначених нижче умовах із будь-якою фізичною або юридичною особою (далі - Замовник), яка виявила намір приєднатися до цього Договору, скористатися Послугами Комплексу та безумовно приймає умови цієї пропозиції

1. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

1.1. Публічна оферта (надалі - Оферта) - пропозиція Виконавця, адресована необмеженому колу фізичних та юридичних осіб відповідно до статей 633 та 641 Цивільного кодексу України, укласти Договір про надання послуг заміського відпочинку на визначених у ній умовах.

1.2. Договір (надалі - Договір) - правочин про надання послуг заміського відпочинку (тимчасового розміщення з відвідуванням SPA-центру, одноразових послуг банного комплексу та SPA-центру, літнього басейну та харчування та інших додаткових послуг), укладений між Виконавцем і Замовником / Гостем (далі разом — Сторони, а кожен окремо — Сторона) на умовах Публічної оферти в момент її Акцепту, що за своєю правовою природою є договором приєднання відповідно до статті 634 Цивільного кодексу України (надалі — ЦК України).

1.3. Акцепт (надалі - Акцепт) - повна й безумовна згода Замовника / Гостя з усіма умовами цього Договору та Правилами Комплексу. Договір вважається укладеним без підписання паперового примірника, а Сторона Замовника (Замовник / Гість) підтверджує свою згоду, якщо вчинить будь-яку з таких дій, що свідчать про приєднання до Договору:

- Внесення будь-якої оплати (авансу, часткової або повної передоплати) за послуги Комплексу на поточний рахунок або в касу Виконавця;
- Підписання на рецепції Комплексу Реєстраційної картки (анкети Гостя для поселення під час заселення) або Реєстраційної картки на відвідування SPA-центру;
- Отримання ключа-картки від готельного номера або електронного браслета (перепустки у роздягальні SPA-центру чи для доступу до літнього басейну);
- Фактичний початок користування послугами тимчасового проживання, SPA-центру, харчування або будь-якими іншими послугами Комплексу на його території.

З моменту вчинення будь-якої з дій, визначених у п. 1.3 цього Договору, Замовник / Гість вважається таким, що повністю ознайомився, зрозумів та беззастережно погодився з умовами цього Договору та внутрішніми Правилами Комплексу.

1.4. Сторони Договору та користувачі Послуг:

1.4.1. Виконавець (надалі - Виконавець) - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ВІДПОЧИНКОВО-РОЗВАЖАЛЬНИЙ КОМПЛЕКС «БОРЕМЕЛЬ ХІЛЛЗ» (код ЄДРПОУ 43256343), яке безпосередньо надає Послуги за цим Договором. Повні юридичні, банківські, поштові та контактні реквізити Виконавця зазначені у Розділі цього Договору «Реквізити Виконавця».

1.4.2. Замовник (надалі - Замовник) - фізична особа з повною цивільною дієздатністю, фізична особа — підприємець (ФОП) або юридична особа, яка акцептувала цей Договір, здійснила бронювання та/або оплату Послуг Виконавця.

Замовник гарантує, що володіє повною цивільною правоздатністю та дієздатністю, а також усім обсягом повноважень, необхідних для укладення та виконання цього Договору, зокрема діє законно та правомірно в інтересах усіх Гостей, на користь яких здійснюється бронювання та які перебувають разом із ним.

1.4.3. Гість (надалі - Гість) - будь-яка фізична особа, яка фактично проживає, перебуває на території Комплексу або користується його Послугами (зокрема сам Замовник, члени його родини, друзі, колеги, а також малолітні та неповнолітні особи, які перебувають у Комплексі разом із Замовником або на його запрошення).

1.4.4. Виконавець та Замовник надалі разом поіменовані - **Сторони**, а кожен окремо - **Сторона**.

1.5. Замовник зобов'язаний самостійно ознайомити запрошених ним Гостей з умовами цього Договору та Правилами Комплексу, а також попередити їх про відповідальність за їх порушення. За збитки, завдані Гостями (у тому числі неповнолітніми та малолітніми особами, які прибули з ними), Замовник та Гість, який безпосередньо завдав шкоди, несуть солідарну матеріальну та цивільно-правову відповідальність перед Виконавцем.

Виконавець має право вимагати повного відшкодування збитків як від Замовника, так і безпосередньо від Гостя, або від обох одночасно.

1.6. Комплекс (надалі — Комплекс) — місце безпосереднього надання Послуг за цим Договором (тимчасового розміщення (проживання з відвідуванням SPA-центру), послуг банного комплексу та SPA-центру, літнього басейну, харчування тощо), яке розташоване за адресою: 35210, Рівненська обл., Дубенський р-н, с. Боремель, вул. Горохівська, 1.

1.7. Застереження про відсутність медичного нагляду та обмеження відповідальності:

1.7.1. Комплекс не є медичним, санаторно-курортним або лікувально-профілактичним закладом, не має у своєму штаті медичного персоналу та не здійснює оцінку, контроль чи нагляд за станом здоров'я Гостей.

1.7.2. Усі Послуги Комплексу (зокрема, але не обмежуючись: послуги басейнів, джакузі, банного комплексу, сауни, хамаму, чанів тощо) надаються з розрахунку, що:

- Гість самостійно переконаний у відсутності індивідуальних медичних протипоказань для отримання Послуг та відпочинку;
- Гість підтверджує відсутність медичних протипоказань до теплових та водних процедур і несе особисту відповідальність за стан свого здоров'я під час їх використання;
- Замовники та Гості несуть повну персональну відповідальність за безпеку, життя та стан здоров'я малолітніх та неповнолітніх осіб, які прибули разом із ними. На території басейнів та SPA-центру діти повинні перебувати виключно під постійним наглядом дорослих.

1.7.3. Виконавець повністю звільняється від відповідальності за будь-які погіршення стану здоров'я, отримання травм, нещасні випадки, алергічні реакції або загострення хронічних захворювань Гостя, що виникли під час перебування в Комплексі внаслідок особистих дій чи бездіяльності Гостя, ігнорування ним медичних протипоказань, наявності прихованих хвороб, індивідуальних особливостей організму, перебування у стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння, або внаслідок порушення положень цього Договору та Правил Комплексу.

1.8. Послуги (надалі - Послуги) - послуги із тимчасового проживання (розміщення), харчування, організації дозвілля та інших супутніх послуг заміського відпочинку, які надаються Виконавцем на території Комплексу, замовляються Замовником та споживаються Замовником та/або Гостем згідно з цим Договором.

Послуги поділяються на:

1.8.1. Комплексні послуги (надалі - Комплексні Послуги) - послуги з тимчасового розміщення (проживання) в готельних номерах Комплексу різних категорій згідно з інформацією на Офіційному вебсайті, у вартість яких включено доступ до SPA-зони (на визначених Адміністрацією умовах).

1.8.2. Разові Послуги (надалі - Разові Послуги):

- **одноразовий візит до SPA-центру для Гостей, які не проживають у готелі;**
- **користування літнім басейном та шезлонгами;**
- **надання послуг Банного комплексу (зокрема користування лазнями на дровах та відпочинок у чанах на відокремленій території).**

1.8.3. Додаткові Послуги (надалі - Додаткові Послуги):

- **надання послуг громадського харчування (обслуговування в ресторані, кафе, барі, надання сніданків, кейтеринг, а також доставка їжі та напоїв у номери / Room-service);**
- **організація дозвілля та заходів (оренда банкетного залу, караоке-залу, організація весіль, днів народжень, корпоративів, конференцій тощо);**
- **інші додаткові послуги, що надаються на території Комплексу та зазначені в чинних прайс-листах Виконавця та/або на Офіційному вебсайті.**

1.9. Правила перебування на території Комплексу (надалі - Правила Комплексу) - Додатки № 1–5 до цього Договору публічної оферти, які є його невід'ємною частиною та визначають внутрішній розпорядок, норми поведінки й техніки безпеки на території Комплексу. До них належать:

Додаток № 1 — «Графік роботи Комплексу та розклад роботи SPA-центру»;

Додаток № 2 — «Правила проживання в готелі та використання послуг особами, які проживають в готельних номерах»;

Додаток № 3 — «Правила відвідування літнього басейну та майданчика»;

Додаток № 4 — «Правила відвідування SPA-центру»;

Додаток № 5 — «Правила відвідування Банного комплексу».

1.10. Офіційний вебсайт Виконавця (надалі – Офіційний Вебсайт) - вебсторінка в мережі Інтернет за адресою: www.boremelhills.com.ua, на якій розміщено актуальний текст цієї Публічної оферти, чинні прайс-листи та офіційну інформацію про Послуги Комплексу.

1.11. Бронювання (надалі - Бронювання) - належним чином оформлений та направлений Виконавцю запит Замовника на отримання Послуг, що підтверджений Виконавцем і передбачає тимчасове резервування за Замовником конкретного об'єкта або Послуги Комплексу на визначений період.

Виконавець має право відмовитися від прийняття замовлення на Бронювання у разі відсутності вільних місць, відсутності технічної можливості надання Послуг, наявності у Замовника заборгованості за раніше надані Послуги, а також з інших обґрунтованих підстав, визначених цим Договором, Правилами Комплексу та чинним законодавством України.

Бронювання поділяється на два види:

1.11.1. Негарантоване (попереднє) бронювання (надалі - Негарантоване бронювання) - Бронювання, яке здійснюється без внесення Замовником забезпечувального (гарантійного) платежу. Є попереднім і автоматично анулюється Виконавцем у разі відсутності оплати у встановлений строк.

1.11.2. Гарантоване бронювання (надалі – Гарантоване бронювання) - Бронювання послуг Комплексу, яке покладає на Виконавця зобов'язання з їх надання виключно після внесення Замовником 100% передоплати (або іншого розміру передоплати, встановленого Виконавцем у рахунку на оплату). За своєю правовою природою така передплата є забезпечувальним (гарантійним) платежем, що підтверджує намір Замовника скористатися Послугами та забезпечує резервування (блокування) Послуг на його користь.

1.12. Інформаційне забезпечення - надання Замовнику/ Гостю консультацій щодо переліку Послуг, актуальних цін, умов проживання або процедури Бронювання, що здійснюється засобами телефонного зв'язку, електронною поштою або через месенджери, актуальні контакти яких розміщені на Офіційному вебсайті та вказані в Розділі «Реквізити, Виконавець» цього Договору.

2. ПРЕДМЕТ ТА ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ

2.1. За цим Договором **Виконавець зобов'язується** надати Послуги із заміського відпочинку на території Комплексу на користь Замовника та/або Гостя, а **Замовник зобов'язується** прийняти й оплатити замовлені Послуги на умовах та в порядку, визначених цим Договором.

2.2. Цей Договір вважається укладеним і набирає чинності з моменту його Акцепту Замовником і діє до повного виконання Сторонами своїх зобов'язань за цим Договором (включаючи зобов'язання з оплати Послуг та відшкодування завданих збитків, якщо такі матимуть місце).

2.3. Акцепт цієї Публічної оферти означає повне й беззастережне прийняття Замовником усіх умов Договору без будь-яких винятків чи обмежень і, згідно з ч. 2 ст. 642 Цивільного кодексу України, прирівнюється до укладення двостороннього письмового договору.

Акцепт Договору Замовником свідчить про те, що Замовник та Гість (Гості):

- **у повному обсязі ознайомилися, беззастережно приймають та зобов'язуються виконувати умови цього Договору та Правила Комплексу;**
- **підтверджують**, що приміщення, територія та інфраструктура Комплексу повністю відповідають стандартам обслуговування, є придатними для відпочинку та не мають видимих недоліків на момент фактичного заселення. Якщо Гість **протягом перших 30 (тридцяти)**

хвилин з моменту фактичного заселення (отримання ключів/браслетів на рецепції) не повідомив Адміністратора про виявлені недоліки чи пошкодження майна в номері, таке майно вважається прийнятим у належному стані;

- **надають згоду** на збір та обробку своїх персональних даних відповідно до [Закону України «Про захист персональних даних»](#) з метою забезпечення надання Послуг та здійснення розрахунків. Виконавець не несе відповідальності за будь-які наслідки, спричинені наданням Замовником недостовірної, неточної або неповної інформації про себе та/або про Гостей;
- **підтверджують**, що умови цього Договору та Правила Комплексу (Додатки № 1–5) є обов'язковими для виконання. Замовник гарантує, що ознайомив усіх Гостей з умовами Договору та Правилами Комплексу, а також бере на себе відповідальність за їх дотримання своїми Гостями. Замовник та Гість повністю усвідомлюють, що несуть ризик будь-яких негативних наслідків (зокрема травмування, погіршення здоров'я чи фінансових утримань) у разі порушення Правил або ігнорування інструкцій з безпеки.

2.4. Строк для акцепту цієї Публічної оферти є необмеженим. Оферта діє постійно з моменту її розміщення на Офіційному вебсайті Виконавця до моменту її зміни, оновлення або відкликання Виконавцем у порядку, передбаченому цим Договором.

2.5. Оновлення Договору, Правил та доступність інформації: З метою підвищення рівня безпеки й комфорту Гостей, Виконавець залишає за собою право в односторонньому порядку коригувати чинні Правила Комплексу та додавати до них нові положення в будь-який час.

Такі зміни набувають чинності з моменту їх публікації на офіційному вебсайті Виконавця за адресою: www.boremelhills.com.ua та одночасно розміщуються Виконавцем на рецепції Комплексу.

Оновлені Правила Комплексу є обов'язковими для виконання всіма Гостями. Для Гостей, які фактично перебувають на території Комплексу в момент публікації змін, нові правила або обмеження, що погіршують їхнє становище порівняно з моментом заселення, застосовуються з наступної доби після ознайомлення з ними на рецепції Комплексу.

3. ЦІНИ, ОНОВЛЕННЯ ЦІН. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ.

ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ, ОПЛАТИ ТА ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

3.1. Усі Послуги Виконавця надаються на платній основі в національній валюті України - гривні, відповідно до умов цього Договору та цін, вказаних на інформаційних стендах, в меню, прайс-листах, іншій інформаційній документації Комплексу (зокрема в електронному вигляді чи за QR-кодами) та на Офіційному вебсайті Виконавця (**надалі - Ціни**).

3.2. Доступність інформації про Ціни та зміна прайсу:

Актуальні Ціни, Прайси, Акції завжди розміщені для ознайомлення на Офіційному вебсайті Виконавця за адресою: www.boremelhills.com.ua, а також у доступному для ознайомлення місці на рецепції Комплексу.

Ціни на Послуги, а також їхній перелік визначаються та змінюються виключно за одноособовим рішенням Виконавця шляхом публікації нових Цін на Офіційному вебсайті та одночасне розміщення нових Прайс-листів у доступному для ознайомлення місці на рецепції Комплексу. Нові Ціни набирають чинності з моменту їх розміщення у зазначених

джерелах і застосовуються виключно до нових (майбутніх) бронювань та замовлень Послуг. Зміна Цін не поширюється на вже підтверджені та повністю оплачені Замовником Послуги.

У разі здійснення бронювання у високий сезон, вихідні або святкові дні, Виконавець має право встановлювати індивідуальні строки передоплати, які безпосередньо вказуються в рахунку на оплату.

3.3. Загальна вартість цього Договору складається з вартості всіх Послуг, фактично замовлених Замовником та наданих Виконавцем протягом строку дії Договору.

3.4. Негарантоване і Гарантоване Бронювання. Строк оплати рахунків.

3.4.1. Негарантоване (попереднє) Бронювання: Замовник здійснює бронювання Послуг через адміністратора Комплексу за телефоном: **+380 (68) 000-01-60**, електронною поштою, через месенджери чи інші офіційні канали комунікації, вказані на Офіційному вебсайті. Після отримання замовлення та узгодження умов надання Послуг, Виконавець надсилає Замовнику рахунок на оплату (у формі SMS, повідомлення в месенджері або листа на електронну пошту). Надсилання рахунку є попереднім (негарантованим) бронюванням. Це означає, що обрана Послуга (готельний номер, банний комплекс, місце біля вуличного басейну, послуги SPA-центру тощо) тимчасово резервується за Замовником виключно на строк для оплати, зазначений у рахунку на оплату. **У разі відсутності оплати у строк, вказаний в рахунку на оплату, Негарантоване (попереднє) Бронювання анулюється автоматично без додаткового попередження Замовника, а Виконавець не несе відповідальності за будь-які пов'язані з цим наслідки чи незручності для Замовника та/або Гостей.**

3.4.2. Порядок підтвердження та умови збереження Гарантованого Бронювання:

Послуга набуває статусу Гарантованого Бронювання виключно після фактичного надходження 100% передоплати від Замовника на поточний рахунок Виконавця у строк, зазначений у рахунку на оплату, але в будь-якому випадку — не пізніше моменту фактичного заселення або початку надання Послуг. Правова природа та умови застосування цієї оплати визначені в цьому Договорі.

3.4.3. Порядок оплати Послуг (Комплексних, Разових та Додаткових):

На умовах 100% передоплати для отримання Гарантованого Бронювання Замовник оплачує:

- **Комплексні Послуги** (послуги з тимчасового розміщення / проживання в готельних номерах з відвідуванням SPA-центру);
- **Разові Послуги**, що бронюються завчасно до моменту прибуття в Комплекс (одноразовий візит до SPA-центру для Гостей, які не проживають у готелі; користування літнім басейном; послуги Банного комплексу тощо);

Додаткові Послуги, що замовляються Замовником або Гостями безпосередньо під час перебування на території Комплексу, оплачуються в момент їх замовлення або за фактом їх надання (якщо інший порядок не встановлено Виконавцем) готівкою або платіжною картою через POS-термінал на відповідній точці продажу (рецепція, бар тощо). До таких Послуг належать всі Додаткові послуги, визначені в п. 1.8.3 цього Договору.

Остаточний розрахунок за всі отримані Додаткові Послуги під час перебування в Комплексі є обов'язковим для Замовника до моменту його фактичного виїзду (виселення) з Комплексу.

3.4.4. У разі відмови Замовника або Гостей оплатити отримані Послуги, Виконавець має право:

- **відмовити** у закритті рахунку (виселенні) та зафіксувати факт несплати актом, підписаним Виконавцем в односторонньому порядку або із залученням свідків;
- **призупинити** надання Послуг проживання та/або тимчасово заблокувати доступ до номера до моменту повного погашення заборгованості;
- **обмежити** Замовнику та Гостям доступ до подальшого отримання будь-яких Послуг на території Комплексу;
- **викликати** правоохоронні органи для фіксації правопорушення (шахрайства або заподіяння майнової шкоди відповідно до чинного законодавства України).

3.4.5. Строки внесення передоплати:

- **для фізичних осіб** — протягом **12 годин** з моменту надсилання рахунку на оплату;
 - **для юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців (ФОП)** — протягом **24 годин** з моменту надсилання рахунку на оплату;
 - **у будь-якому випадку (для всіх категорій Замовників)** — не пізніше моменту фактичного заселення або початку надання Послуг згідно з Графіком роботи Комплексу, або у строк, окремо узгоджений Сторонами та зазначений у рахунку на оплату.
- Якщо грошові кошти не надходять на поточний рахунок Виконавця у зазначений термін, таке бронювання анулюється автоматично без додаткового попередження Замовника, а Виконавець не несе відповідальності за будь-які пов'язані з цим наслідки чи незручності.

3.5. Додаткові умови щодо строків оплати:

Бронювання «в останній момент» (Last Minute):

- При здійсненні бронювання менш ніж за **12 годин** до запланованого часу заїзду / початку надання Послуг, оплата має бути внесена протягом 2 годин з моменту надсилання рахунку на оплату, але в будь-якому випадку — до моменту фактичного заселення чи початку надання Послуг.
- При здійсненні бронювання «день у день» або безпосередньо перед початком надання Послуг, бронювання вважається Гарантованим виключно за погодженням з Адміністрацією Комплексу та за умови миттєвої оплати на поточний рахунок Виконавця.

3.6. Моментом оплати Послуг вважається:

- **у разі безготівкового розрахунку (за реквізитами IBAN)** — дата та час фактичного зарахування грошових коштів на поточний банківський рахунок Виконавця;
- **у разі розрахунку платіжною картою через POS-термінал** — момент успішного проведення транзакції, підтверджений платіжною системою (еквайєром), та формування чека;
- **у разі розрахунку готівкою** — момент передачі коштів у касу Виконавця (адміністратору, касиру або бармену) з видачею відповідного розрахункового документа (фіскального чека).

3.7. Умови скасування Гарантованого Бронювання Комплексної Послуги (Послуги з тимчасового розміщення / проживання в готельних номерах з відвідуванням SPA-центру) та повернення коштів:

3.7.1. Своєчасне скасування та повернення коштів:

Гарантоване Бронювання Комплексної Послуги може бути скасоване Замовником без застосування фінансових утримань за умови повідомлення Виконавця **не пізніше ніж за 72 (сімдесят дві) години до встановленого часу заїзду**, якщо інший строк скасування індивідуально не визначено та не доведено до відома Замовника під час Бронювання та/або не зазначено в рахунку Виконавця.

У цьому випадку Виконавець повертає Замовнику суму внесеної передоплати протягом **3 (трьох) календарних днів** з моменту отримання від Замовника письмової заяви про повернення коштів із зазначенням банківських реквізитів рахунку, за вирахуванням фактичних комісій банківських установ та/або платіжних систем, безпосередньо пов'язаних із поверненням коштів.

3.7.2. Несвоєчасне скасування, зміна Гарантованого Бронювання та повернення коштів:

У разі:

- А)** скасування Замовником Гарантованого Бронювання **менш ніж за 72 (сімдесят дві) години до встановленого часу заїзду**;
- Б)** відмови Замовника від заброньованих Послуг після спливу строку для безкоштовного скасування, встановленого п. 3.7.1 цього Договору;
- В)** зміни за ініціативою Замовника дати початку та/або закінчення проживання після спливу строку, встановленого п. 3.7.1 цього Договору;
- Г)** скорочення строку проживання або іншої зміни істотних умов Гарантованого Бронювання за ініціативою Замовника після спливу строку, встановленого п. 3.7.1 цього Договору, з причин, що не залежать від Виконавця,

такі дії вважаються повною або частковою відмовою Замовника від заброньованих Послуг.

У такому випадку Виконавець **утримує** із суми внесеної Замовником передоплати грошові кошти у розмірі **100% вартості 1 (однієї) доби проживання** за відповідним Гарантованим Бронюванням.

Якщо Гарантоване Бронювання було здійснено лише на 1 (одну) добу, сума передоплати утримується в межах вартості цієї доби.

Решта суми передоплати за ненадані Послуги, за наявності, повертається Замовнику в порядку та строки, визначені п. 3.7.1 цього Договору.

У разі неприбуття Замовника / Гостя у встановлений день заїзду без попереднього повідомлення Виконавця (No-Show) готельний номер зберігається за Замовником до 11:30 години дня, наступного за днем запланованого заїзду. Після 11:30 години Гарантоване Бронювання анулюється. У разі No-Show Виконавець **утримує** із суми внесеної передоплати грошові кошти у розмірі **100% вартості 1 (однієї) доби проживання**. Решта суми передоплати за наступні ненадані дні проживання, за наявності, повертається Замовнику в порядку та строки, визначені п. 3.7.1 цього Договору.

3.7.3. Достроковий виїзд та повернення коштів

У разі дострокового виїзду Замовника / Гостя з Комплексу з власної ініціативи з причин, що не залежать від Виконавця, вартість фактично наданих Послуг за період проживання поверненню не підлягає.

Крім вартості фактично наданих Послуг, Виконавець утримує із суми внесеної передоплати грошові кошти у розмірі **100% вартості 1 (однієї) наступної невикористаної доби проживання**.

Решта суми передоплати за наступні ненадані дні проживання, за наявності, повертається Замовнику в порядку та строки, визначені п. 3.7.1 цього Договору.

3.7.4. Відповідальність за платежі

Виконавець не несе відповідальності за затримки фактичного зарахування повернутих коштів на рахунок Замовника, якщо такі затримки виникли з вини або внаслідок строків обробки операцій банківськими установами чи платіжними системами.

Фактична комісія банку та/або платіжної системи, безпосередньо пов'язана з поверненням коштів Замовнику, за наявності такої комісії, вираховується із суми коштів, що підлягає поверненню.

3.8. Умови скасування Гарантованого Бронювання Разових Послуг та повернення коштів:

3.8.1. Своєчасне скасування та повернення коштів

Гарантоване Бронювання Разових Послуг може бути скасоване Замовником без застосування фінансових утримань за умови повідомлення Виконавця **не пізніше ніж за повних 24 (двадцять чотири) години до заброньованого часу початку надання Послуг**, якщо інші умови скасування не були індивідуально визначені та доведені до відома Замовника під час Бронювання та/або зазначені в рахунку Виконавця.

У цьому випадку сума внесеної передоплати повертається Замовнику за вирахуванням фактичних комісій банківських установ та/або платіжних систем, безпосередньо пов'язаних із поверненням коштів.

3.8.2. Несвоєчасне скасування, неявка та повернення коштів

У разі скасування Замовником Гарантованого Бронювання Разових Послуг **менш ніж за 24 (двадцять чотири) години до заброньованого часу початку надання Послуг** або у разі неприбуття (неявки) Замовника / Гостей у заброньований час внесена передоплата **не повертається та утримується Виконавцем у повному обсязі**.

Зазначене утримання обумовлене індивідуальним резервуванням за Замовником відповідного часу та об'єкта / Послуги, обмеженням можливості реалізації цього часу іншим Замовникам, а також здійсненням Виконавцем підготовчих та організаційних заходів і понесенням відповідних витрат, зокрема на набір та підігрів води, підготовку і розпалювання лазень та/або чанів, підготовку відповідних приміщень та обладнання, резервування часу працівників і спеціалістів та інші дії, необхідні для надання заброньованої Разової Послуги.

3.8.3. Запізнення на Разові Послуги

У разі запізнення Замовника та/або його Гостей до визначеного Гарантованим Бронюванням часу початку надання Разової Послуги (сеансу відвідування Банного комплексу, чанів, SPA-процедур тощо) **час закінчення заброньованого сеансу не переноситься**, а фактичний час користування Послугою скорочується на тривалість запізнення.

Невикористаний Замовником / Гостями внаслідок запізнення час не переноситься на інший період та не є підставою для перерахунку вартості Послуги або повернення відповідної частини сплачених коштів.

Продовження часу надання Послуги можливе лише за погодженням із Виконавцем, за наявності відповідної можливості та, якщо таке продовження передбачає додаткову оплату, після її здійснення Замовником.

3.9. Умови скасування бронювання Додаткових Послуг та повернення передоплати визначаються Сторонами під час прийняття такої передоплати.

3.10. Продовження надання Послуг:

Можливість продовження надання Комплексних або Разових Послуг (продовження перебування в номері, сеансу лазні/чану чи перебування в SPA-центрі після завершення оплаченого часу) обов'язково узгоджується з Адміністратором рецепції. За наявності вільних готельних номерів, вільного часу та організаційно-технічної можливості, надання Послуги продовжується, а Замовник зобов'язується оплатити додатковий час згідно з чинним прайс-листом Виконавця безпосередньо в момент оформлення такого продовження.

Самовільне затримання готельного номера або зони надання Разових послуг понад заброньований час суворо заборонено. У разі такого порушення Замовник зобов'язаний оплатити час несанкціонованого перебування у подвійному розмірі від стандартної вартості відповідної Послуги за кожну годину прострочення (при цьому кожна неповна година прострочення округляється до повної години на користь Виконавця).

3.11. Зміна умов Гарантованого Бронювання:

Зміна умов Гарантованого Бронювання після отримання підтвердження від Виконавця (зокрема перенесення дат проживання, зміна часу відвідування SPA/лазень, зміна категорії номера чи загального обсягу Послуг) за запитом Замовника здійснюється виключно на розсуд Виконавця та за наявності організаційно-технічної можливості Комплексу. **Перенесення дат або часу Гарантованого Бронювання з порушенням строків, визначених у п. 3.7.1 та п. 3.8.1 цього Договору, прирівнюється до несвоєчасного скасування Гарантованого Бронювання та тягне за собою застосування фінансових утримань (штрафів), передбачених цим Договором.**

3.12. Невикористання послуг з вини Замовника:

Замовник не має права вимагати зменшення вартості Послуг чи повернення коштів, якщо він (або особи, які перебувають із ним / його Гості) зі своєї вини чи за власною ініціативою не скористався Послугами або скористався ними частково (зокрема у разі запізнення до визначеного часу, передчасного виїзду, відмови від включеного у вартість проживання харчування, відвідування SPA-центру чи будь-яких інших складових частин Послуг).

3.13. Порядок повернення коштів:

Повернення коштів у випадках, передбачених цим Договором, здійснюється Виконавцем виключно у безготівковій формі на той самий банківський рахунок (або платіжну картку), з якого було фактично здійснено оплату за Послуги (якщо інше не встановлено нормами чинного законодавства України та правилами платіжних систем), **протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту отримання від Замовника належним чином оформленої письмової заяви про повернення коштів.**

4. ПОРЯДОК НАДАННЯ ТА ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ-ПЕРЕДАЧІ НАДАНИХ ПОСЛУГ

4.1. Порядок надання Послуг регулюється цим Договором та Правилами перебування на території Комплексу (Додатки № 1–5), які розміщені на Офіційному вебсайті та на рецепції Комплексу. Послуги надаються відповідно до встановленого Графіка роботи окремих інфраструктурних зон (готель, SPA-центр, басейн, ресторан, бані/чанів тощо).

4.2. Виконавець зобов'язується зберігати та надати повністю оплачену Послугу з урахуванням таких умов:

- **для Комплексної послуги (проживання в готелі з відвідуванням SPA-центру):**

готельний номер зберігається за Замовником до 11:30 години дня, наступного за днем запланованого заїзду;

- **для Разових послуг (Банний комплекс, SPA-центр, вуличний басейн тощо):**

резервування конкретного часу (сеансу) зберігається за Замовником виключно протягом тривалості оплаченого сеансу згідно з Графіком роботи Комплексу.

Моментом закінчення надання Послуг за цим Договором вважається дата та час завершення їхнього надання відповідно до підтвердженого Гарантованого Бронювання або фактичний час виїзду Гостя з території Комплексу. З цього моменту надання Послуг за відповідним Бронюванням вважається завершеним, з урахуванням права Замовника / Гостя заявляти вимоги у випадках та порядку, передбачених цим Договором і чинним законодавством України.

4.3. Замовник / Гість зобов'язані негайно проінформувати про виявлені недоліки Адміністратора рецепції або Керуючого для можливості усунення недоліків на місці. Виконавець зобов'язується вжити всіх залежних від нього заходів для усунення недоліків у найкоротший строк, але не більше ніж протягом 12 (дванадцяти) годин з моменту звернення (залежно від специфіки Послуги) або, за наявності можливості, запропонувати Замовнику / Гостю альтернативний варіант надання Послуги (наприклад, інший готельний номер аналогічної чи вищої категорії).

У разі неможливості усунення недоліків на місці, Замовник / Гість та уповноважений представник Адміністрації Комплексу (Керуючий, а в разі його відсутності — заступник директора з господарської діяльності) складають двосторонній Акт претензій із зазначенням суті зауважень.

Для розгляду фінансових претензій Замовник **не пізніше 7 (семи) календарних днів із дня закінчення надання Послуг** (виїзду з Комплексу) має право надіслати на поштову (або офіційну електронну) адресу Виконавця письмову претензію. **До претензії обов'язково додаються:**

оригінал або завірена копія спільно складеного на місці двостороннього Акту претензій (оформленого відповідно до умов цього пункту 4.3);

оригінал або завірена копія розрахункового документа (фіскальний чек, квитанція, платіжне доручення), що підтверджує факт оплати Послуг Комплексу;

документи, які належним чином підтверджують розмір фактичних збитків Замовника.

Виконавець розглядає отриману письмову претензію **протягом 10 (десяти) календарних днів** із дня її офіційного отримання лише за сукупності таких обов'язкових умов:

- Виконавець був поінформований про недоліки заздалегідь, безпосередньо під час перебування Замовника / Гостя в Комплексі, і Сторонами було спільно складено двосторонній Акт претензій;

- претензія надіслана з усіма обов'язковими додатками, зазначеними в цьому пункті 4.3 Договору.

Будь-які претензії, заявлені з порушенням строків та порядку, визначених пунктом 4.3 цього Договору, або такі, що не були зафіксовані у двосторонньому Акті претензій під час перебування Замовника / Гостя в Комплексі, визнаються Сторонами необґрунтованими та не підлягають задоволенню Виконавцем у добровільному (досудовому) порядку.

Виконавець, розглянувши належним чином оформлену претензію, направляє Замовнику офіційну письмову відповідь у встановлений цим пунктом строк.

Положення цього пункту визначають порядок добровільного досудового врегулювання претензій та не обмежують права Замовника / Гостя, передбачені чинним законодавством України.

4.4. Особливості прийняття Послуг та документообігу:

- **Для фізичних осіб (громадян):** письмовий Акт приймання-передачі наданих послуг не складається. Факт відсутності письмових претензій з боку Замовника на момент фактичного виїзду з Комплексу (здачі ключів від номера, ключ-карток або електронних браслетів на рецепції Адміністратору) підтверджує відсутність заявлених Замовником на момент виїзду зауважень щодо якості та обсягу Послуг;

- **Для юридичних осіб та ФОП:** Виконавець надає Замовнику Акт приймання-передачі наданих послуг у день виїзду або направляє його через системи електронного документообігу (зокрема «Вчасно», «М.Е.Дос» тощо). Замовник зобов'язаний підписати такий Акт або надати мотивовану письмову відмову від його підписання протягом 3 (трьох) календарних днів з моменту його отримання. Якщо у зазначений строк Акт не підписано Замовником і вмотивовану відмову не надіслано Виконавцю, Послуги вважаються прийнятими Замовником без зауважень, а Акт — підписаним Сторонами в односторонньому порядку та таким, що має повну юридичну силу.

4.5. Будь-які претензії щодо якості, обсягу чи повноти надання Послуг заявляються та фіксуються виключно в порядку та у строки, що чітко визначені в пункті 4.3 цього Договору. Виконавець залишає за собою право відмовити у задоволенні фінансових чи інших претензій Замовника, якщо факт наявності недоліків не міг бути перевірений Виконавцем через те, що Замовник / Гість не повідомив про них безпосередньо під час свого перебування в Комплексі.

4.6. Відповідальність Замовника / Гостя за порушення правил поведінки та громадського порядку:

Виконавець має право негайно в односторонньому порядку розірвати цей Договір, припинити надання Послуг, анулювати Бронювання та вимагати від Замовника / Гостя негайно залишити територію Комплексу (здійснити виселення / видворення) без будь-якого повернення чи відшкодування сплачених коштів за невикористаний час проживання чи відпочинку, у разі:

- **порушення** Замовником та/або Гостем громадського порядку, проявів агресивної поведінки, дій, які суперечать загальноприйнятим нормам моралі чи перешкоджають нормальному функціонуванню Комплексу, а також вчинення дій, що принижують честь чи гідність інших відвідувачів або персоналу Комплексу;
- **якщо дії** чи поведінка Замовника та/або Гостя створюють реальну загрозу для життя, здоров'я або майна інших осіб чи Комплексу;
- **перебування** Замовника та/або Гостя у стані алкогольного, наркотичного чи іншого токсичного сп'яніння, що супроводжується неадекватною або образливою поведінкою;
- **завдання** матеріальної шкоди, псування чи знищення майна Комплексу;
- **грубого**, повторного або систематичного порушення Правил перебування на території Комплексу (Додатки № 1–5) та ігнорування законних вимог або зауважень персоналу Виконавця;

- **вчинення** дій, які мають ознаки адміністративного правопорушення чи кримінального правопорушення (зокрема, але не виключно: крадіжка майна Комплексу або інших осіб, хуліганство, завдання тілесних ушкоджень, пошкодження автотранспорту);
- **грубого** або навмисного порушення правил пожежної безпеки чи техніки безпеки (включаючи куріння у невідведених для цього місцях, використання відкритого вогню, принесення вибухонебезпечних, вогнєнебезпечних або хімічно чи бактеріологічно небезпечних речовин), що створює загрозу для людей та майна.

У разі фіксації таких порушень працівники Виконавця мають право негайно припинити обслуговування Замовника / Гостя, використати записи камер відеоспостереження як належний доказ порушення, викликати правоохоронні органи та вжити всіх дозволених чинним законодавством України заходів для припинення протиправних дій порушника до приїзду поліції. Особам, які порушили умови цього пункту, Виконавець має право відмовити у майбутньому Бронюванні, укладенні Договору та відвідуванні території Комплексу.

4.7. Порядок надання Послуг в умовах обмеження електропостачання:

У разі планових, аварійних або стабілізаційних відключень централізованого електропостачання з боку ПАТ «Рівнеобленерго» (або інших операторів систем розподілу), Комплекс переходить на автономні джерела живлення на таких обов'язкових умовах:

- **Загальне забезпечення:** у період з 07:00 до 00:00 Комплекс забезпечує за наявності технічної можливості автономну подачу електроенергії, водопостачання, опалення, а також доступ до мережі інтернет та телебачення.
- **Режим роботи кафе та ресторану:** заклади громадського харчування Комплексу в умовах роботи на автономному живленні працюють до 22:30. Прийом замовлень на страви кухні припиняється о 21:30, на напої та продукцію з бару — о 22:30.
- **Режим роботи SPA-центру:** у разі відключення централізованого електропостачання, у SPA-центрі функціонують виключно басейн, джакузі та соляна кімната. Хамам та фінська сауна стають недоступними з технічних причин (через високу потужність енергоспоживання), при цьому вартість Комплексної або Разової послуги за замовчуванням не підлягає перерахунку чи зменшенню.
- **Нічний режим (дотримання тиші):** з метою забезпечення комфорту відпочивальників та дотримання правил нічної тиші, автономні джерела живлення (генератори) повністю вимикаються **з 00:00 до 07:00**. У цей час подача електроенергії до готельних номерів та на територію Комплексу припиняється. Таке нічне відключення є запланованим технічним регламентом, не вважається порушенням Договору з боку Виконавця та не є підставою для зменшення вартості проживання чи повернення коштів.

4.8. Відеоспостереження:

З метою забезпечення особистої безпеки Замовників, Гостей, відвідувачів та персоналу Комплексу, запобігання правопорушенням, а також для збереження майна й контролю якості обслуговування, Виконавець здійснює відкрите відеоспостереження (без фіксації звуку) в місцях загального користування та на загальнодоступній території Комплексу (зокрема на паркувальних майданчиках, у залах ресторану, кафе, барах, зонах загального відпочинку, біля літнього басейну, у SPA-центрі, коридорах готелю та біля стійки реєстрації / рецепції). Акцепт цього Договору є

беззаперечним підтвердженням того, що Замовник / Гість детально проінформований про ведення відеоспостереження та надає свою повну, безумовну й добровільну згоду на таку відеофіксацію.

4.9. Заборона куріння:

Куріння будь-яких тютюнових виробів, електронних сигарет, кальянів, вейпів, кальянів на сумішах, кальянів на тютюні, а також пристроїв для електронного нагрівання тютюну (зокрема «IQOS», «glo» тощо) всередині всіх закритих приміщень Комплексу (у готельних номерах, залах кафе, ресторану, приміщеннях SPA-центру та Банного комплексу) суворо заборонено відповідно до чинного законодавства України. Куріння дозволяється виключно у спеціально відведених для цього місцях на відкритому повітрі, що обладнані попільничками та відповідними інформаційними табличками.

За порушення цієї заборони Замовник зобов'язаний сплатити Виконавцю штраф у розмірі **5 000,00 грн (п'ять тисяч гривень 00 копійок)** за кожен зафіксований факт порушення для повної компенсації витрат Комплексу на професійне хімічне очищення приміщення, текстилю, меблів та системи вентиляції від стійкого запаху диму.

4.10. Дотримання безпеки та виселення:

Порядок, підстави та наслідки дострокового припинення надання Послуг і примусового виселення порушників громадського порядку, правил пожежної безпеки, антитютюнового законодавства чи техніки безпеки на території Комплексу суворо регулюються **пунктом 4.6 цього Договору** та внутрішніми Правилами перебування на території Комплексу.

4.11. Дії в екстрених ситуаціях:

У разі виникнення надзвичайних подій чи обставин (пожежа, аварія, оголошення сигналу «Повітряна тривога» тощо) Сторона Замовника зобов'язана зберігати спокій, суворо виконувати законні вказівки та розпорядження персоналу Комплексу, уникати паніки та оперативно залишити приміщення згідно з затвердженими схемами евакуації, орієнтуючись на світлові вказівники, або негайно пройти до укриття на території Комплексу.

4.12. Суворі обмеження та повна заборона перебування з тваринами:

4.12.1. У зв'язку з особливостями інфраструктури, складністю ландшафтного дизайну Комплексу, а також із турботою про безпеку відпочивальників, які мають алергічні реакції, та сімей із малолітніми дітьми, на всій території Комплексу «БОРЕМЕЛЬ ХІЛЛЗ» діє **повна і безумовна заборона на розміщення, перебування та проживання з будь-якими тваринами.**

4.12.2. Перебування з будь-якими тваринами (зокрема з собаками всіх порід та розмірів, котами, птахами, гризунами, рептиліями, іншими домашніми, дикими чи екзотичними тваринами) у готельних номерах, котеджах, залах ресторану, кафе, барах, SPA-центрі, Банному комплексі, біля басейнів, чанів та на всій відкритій території Комплексу — **суворо заборонено.**

4.12.3. У разі порушення вимог цього пункту, Адміністрація Комплексу залишає за собою право негайно в односторонньому порядку відмовити в обслуговуванні, розірвати цей Договір та вимагати від Замовника / Гостя негайно залишити територію Комплексу (здійснити примусове виселення/видворення) в порядку, визначеному **пунктом 4.6 цього Договору**. При цьому оплата за невикористані Послуги чи проживання Замовнику не повертається взагалі.

4.12.4. Приховане перебування тварини: У разі виявлення факту прихованого або несанкціонованого перебування тварини в готельному номері, котеджі або на будь-якій іншій

локації Комплексу після фактичного поселення чи входу на територію, зі Сторони Замовника стягується фіксований штраф у розмірі **5 000,00 грн (п'ять тисяч гривень 00 копійок)** за кожен зафіксований факт порушення.

4.12.5. Додаткова компенсація за клінінг: Крім сплати штрафу, Замовник зобов'язаний у повному обсязі компенсувати фактичні витрати Комплексу на спеціалізоване професійне очищення текстилю, м'яких меблів, килимового покриття, а також озонування й дезінфекцію приміщень для повного видалення шерсті, алергенів, специфічних запахів чи інших слідів перебування тварини. Розмір цієї компенсації становить **від 5 000,00 грн** (залежно від ступеня забруднення та фактичної вартості клінінгових послуг). Загальна мінімальна сума фінансового стягнення за приховане перебування тварини в номері або на території Комплексу становить **не менше 10 000,00 грн**.

4.12.6. Пошкодження майна та благоустрою: Будь-які матеріальні збитки, завдані твариною інфраструктурі Комплексу (зокрема пошкодження або псування меблів, дверей, елементів інтер'єру та оздоблення, текстилю, а також газонів, зелених насаджень, ландшафтного дизайну чи об'єктів благоустрою території), компенсуються Стороною Замовника окремо в повному обсязі відповідно до їхньої ринкової вартості або чинного Прейскуранта збитків Виконавця в порядку, визначеному в цьому Договорі.

4.13. ПАРКОВКА та РУХ ТРАНСПОРТУ.

4.13.1. Для зручності Замовників та Гостей на території Комплексу облаштовано безкоштовний автомобільний майданчик (паркінг) із системою відеоспостереження та контролю доступу. Виконавець забезпечує загальний лад на території паркінгу, але **не несе матеріальної або іншої відповідальності** за збереження, цілісність, викрадення чи пошкодження транспортних засобів Гостей третіми особами, а також за будь-які особисті речі, документи, мобільні пристрої та грошові кошти, залишені Стороною Замовника всередині автомобілів.

4.13.2. Рух будь-яких транспортних засобів територією Комплексу дозволено виключно до визначеного місця паркування зі швидкістю, що не перевищує 5–10 км/год. Хаотичне залишення автомобілів, перекриття проїздів, а також паркування на газонах, тротуарах, зелених зонах, ландшафтних локаціях Комплексу або безпосередньо біля входів у корпуси готелю, котеджі чи зони відпочинку — **суворо заборонено**.

4.13.3. За пошкодження газонів, елементів благоустрою чи ландшафтного дизайну колесами транспортного засобу, Замовник зобов'язаний відшкодувати Комплексу повну вартість відновлювальних робіт та нових насаджень відповідно до умов цього Договору.

4.14. РЕЖИМ ТИШИ ТА ГРОМАДСЬКИЙ ПОРЯДОК

4.14.1. З метою забезпечення комфортного й безпечного відпочинку для всіх відвідувачів, на всій території Комплексу (включаючи готельні номери, котеджі, відкриті локації, тераси, зони біля басейнів, SPA-центр та Банний комплекс) з **22:45 до 08:00 діє режим тиші**.

4.14.2. Під час дії режиму тиші суворо заборонено гучно розмовляти, кричати, співати, вмикати особисті акустичні системи (музичні колонки) на відкритій території, а також вчиняти будь-які інші дії, що порушують спокій відпочивальників та перешкоджають їхньому відпочинку.

4.14.3. Сувора заборона на використання музичного продукту країни-агресора: На всій території Комплексу «БОРЕМЕЛЬ ХІЛЛЗ» (включаючи ресторан, кафе, бари, караоке-зали, басейни, SPA-центр, лазні, чани, а також через особисті акустичні системи гостей на відкритих

локаціях, терасах та в номерах / котеджах при відкритих вікнах) **суворо заборонено** публічне відтворення, трансляцію чи виконання пісень, музики, аудіо- та відеоконтенту мовою країни-агресора. У разі порушення цього правила Виконавець має право негайно припинити надання Послуг та здійснити примусове виселення порушників без будь-якого повернення коштів у порядку, визначеному **пунктом 4.6 цього Договору**.

4.14.4. Користування караоке-сценою, проведення гучних святкових заходів, весіль чи корпоративів із використанням звукопідсилювальної апаратури дозволяється виключно в попередньо погоджених із Виконавцем закритих залах Комплексу з неухильним дотриманням режиму тиші після 22:45.

4.14.5. Порядок інформування про заходи: Адміністратор рецепції зобов'язаний заздалегідь (до моменту фактичного поселення чи початку надання Послуг) попередити Замовника / Гостей про заплановане проведення на території Комплексу масштабних святкових заходів (весіль, банкетів, корпоративів тощо), які можуть супроводжуватися підвищеним рівнем шуму у денний та вечірній час (до 22:45). Таке своєчасне попередження є належним виконанням обов'язку з інформування, і підвищений рівень шуму під час заходу до 22:45 не може бути підставою для фінансових претензій чи вимог щодо зменшення вартості Послуг.

4.15. Дбайливе ставлення до ландшафту та території:

Замовник та Гості зобов'язані дбайливо ставитися до ландшафтного дизайну Комплексу, усіх зелених насаджень, газонів, квітників, декоративних кущів, дерев, а також до елементів вуличного декору й освітлення. Засмічення території, викидання сміття у невідведених для цього місцях, пошкодження майна Комплексу, зривання квітів, ламання гілок або витоптування газонів є суворим порушенням цих Правил.

У разі завдання шкоди ландшафту, Замовник несе повну матеріальну відповідальність та зобов'язаний відшкодувати Комплексу вартість відновлювальних робіт, послуг ландшафтного майстра та придбання нових рослин аналогічного розміру й сорту в порядку, визначеному в цьому Договорі, або відповідно до чинного Прейскуранта цін на відшкодування пошкодженого майна Комплексу.

4.16. Розпивання принесених із собою (власних) алкогольних, слабоалкогольних чи спиртних напоїв, а також вживання власної їжі на всій території Комплексу (зокрема в готельних номерах, залах ресторану, кафе, барах, на літній терасі, біля літнього басейну, у SPA-центрі та Банному комплексі) — суворо заборонено.

4.17. Особливості роботи закладу громадського харчування (кафе / ресторану):

4.17.1. Стандартний графік роботи кафе/ресторану Комплексу встановлено з 12:00 до 22:30 (з середи по неділю включно). При цьому останнє замовлення страв по кухні приймається офіціантом суворо до 21:30, а останнє замовлення продукції по бару — до 22:30. Вказаний графік може коригуватися в умовах автономного енергопостачання відповідно до умов пункту 4.7 цього Договору.

4.17.2. Технічна перерва: щодня з 11:00 до 12:00 кафе/ресторан зачиняється на технічну перерву для проведення комплексного санітарного прибирання, дезінфекції та підготовки залу до обслуговування.

4.17.3. Суворі заборона на винесення посуду: Замовнику, Гостям та всім відвідувачам суворо заборонено самостійно виносити будь-яку їжу, напої, столові прибори, а також скляний,

порцеляновий чи керамічний посуд за межі закритих приміщень та літньої тераси кафе/ресторану. Винятком є виключно замовлення, що доставляються безпосередньо персоналом Комплексу в номери/котеджі в межах платної послуги Room-service. За самовільний винос, втрату, бій або псування ресторанного посуду чи приборів Замовник зобов'язаний сплатити штраф згідно з чинним Прейскурантом збитків Комплексу.

5. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ СТОРІН. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

5.1. Виконавець зобов'язаний:

- **своєчасно**, якісно та в повному обсязі надавати заброньовані й оплачені Послуги відповідно до умов цього Договору та Правил перебування на території Комплексу;
- **приймати**, опрацьовувати й підтверджувати замовлення на Бронювання Послуг за наявності організаційно-технічної можливості;
- **забезпечувати** якість наданих Послуг відповідно до стандартів обслуговування, чинних санітарно-епідеміологічних норм та правил безпеки України;
- **надавати** Замовнику / Гостю актуальну та достовірну інформацію про Послуги, Тарифи та умови їхнього надання на Офіційному Вебсайті та на рецепції Комплексу;
- **забезпечувати** справність, комплектність та належний технічний стан обладнання й інвентарю, що надається Замовнику / Гостю в користування.

5.2. Виконавець має право:

- **своєчасно** й у повному обсязі отримувати від Замовника плату за надані Послуги згідно з умовами цього Договору;
- **вимагати** від Замовника та/або кожного фактичного Гостя надання оригіналів документів, що посвідчують особу (зокрема в електронному вигляді через мобільний застосунок «Дія»), реєстраційних даних юридичної особи або ФОП, а також інших персональних даних, необхідних для законного оформлення Бронювання та реєстрації осіб у Комплексі;
- **в односторонньому** порядку вносити зміни до цього Договору та чинних Цін у порядку, визначеному цим Договором;
- **застосовувати вільні (договірні) ціни та систему знижок чи програм лояльності** на свої Послуги;
- **відмовити** Замовнику в Бронюванні, не допускати осіб на територію або достроково припинити надання Послуг у випадках, прямо передбачених цим Договором;
- **самостійно** визначати внутрішній розпорядок, вносити зміни до Правил перебування на території Комплексу, встановлювати ліміти на відвідування окремих зон та користування інфраструктурою з міркувань безпеки чи технічної необхідності.

5.3. Замовник та/або Гість зобов'язані:

- **своєчасно** й у повному обсязі оплачувати Послуги на умовах цього Договору;
- **до моменту оплати Послуг або заселення/входу** на територію ознайомитися з цим Договором, Правилами перебування на території Комплексу (Додатки № 1–5) та неухильно дотримуватися їх протягом усього часу відпочинку;
- **перед початком користування** кожною конкретною зоною (басейнами, SPA-центром, лазнею чи чанами) ознайомитися з інструкціями безпеки, правилами поведінки, що розміщені на

інформаційних стендах Комплексу. Гість несе повну особисту відповідальність за власне життя, здоров'я та безпеку, а також за безпеку осіб, які перебувають під його опікою;

- **забезпечувати постійний, безперервний та неухильний нагляд за своїми неповнолітніми дітьми** або дітьми, які прибули разом із ним, протягом усього часу перебування на території Комплексу (особливо біля літнього басейну, в SPA-центрі, на дитячому майданчику, в Банному комплексі);

- **дбайливо** ставитися до майна, будівлі, меблів, обладнання, інвентарю та ландшафту (дерев, рослин, газонів) Комплексу. У разі їхнього пошкодження, втрати чи псування з власної вини або вини запрошених осіб — у повному обсязі відшкодувати Виконавцю завдані збитки (згідно з Прейскурантом цін пошкодженого майна Комплексу або ринковою вартістю майна)

безпосередньо до моменту виїзду з Комплексу. **У разі відмови від підписання Акта про завдання збитків або відмови від їх добровільного відшкодування, факт пошкодження фіксується Виконавцем в односторонньому Акті (із залученням відеофіксації), що є підставою для примусового стягнення коштів у судовому порядку;**

- **поважати** права інших відвідувачів та персоналу Комплексу, дотримуватися морально-етичних норм, правил пристойності, громадського порядку та тиші в установлені Правилами години;

- **дотримуватися** правил пожежної безпеки, а також правил безпечного користування електроприладами в номерах;

- **повідомляти** під час Бронювання та реєстрації виключно достовірні персональні дані;

- **самостійно стежити за сигналами повітряної тривоги.** Після оголошення сигналу «Повітряна тривога» Гості зобов'язані негайно припинити відпочинок/процедури та пройти до найближчого найпростішого укриття Комплексу. У разі відмови від переходу в укриття, Гість несе особисту відповідальність за своє життя та здоров'я, а Виконавець повністю звільняється від будь-якої відповідальності за можливі наслідки.

5.4. Замовник та/або Гість мають право:

- **вимагати** від Виконавця своєчасного, якісного та в повному обсязі надання заброньованих й оплачених Послуг відповідно до умов цього Договору;
- **користуватися** готельними номерами, котеджами, SPA-центром, басейнами, територією Банного комплексу та іншими об'єктами інфраструктури Комплексу суворо в межах оплаченого часу (сеансу), відповідно до встановленого Графіка роботи та Правил перебування на території Комплексу;
- **отримувати** повну, актуальну та достовірну інформацію про обсяг, вартість, Тарифи та умови надання Послуг на Офіційному вебсайті або у безпосереднього Адміністратора рецепції;
- **звертатися** до Адміністрації Комплексу, Заступника директора або заступника директора з господарської діяльності з будь-якими зауваженнями, пропозиціями чи скаргами щодо якості обслуговування в порядку, що чітко визначений умовами цього Договору;
- **ініціювати** зміну умов Бронювання (перенесення дат, часу або зміну категорії номера) виключно в порядку, на умовах та у строки, що передбачені умовами цього Договору.

5.5. Відповідальність за дітей.

Батьки, опікуни або інші супроводжуючі дорослі особи зобов'язані здійснювати безперервний і постійний нагляд за підопічними неповнолітніми та малолітніми дітьми протягом усього часу

перебування на території Комплексу. Вони несуть відповідальність у випадках та межах, передбачених чинним законодавством України за безпеку, життя, стан здоров'я та поведінку дітей на всій території Комплексу, зокрема: на дитячих майданчиках, батутах, гірках, атракціонах, під час прокату велосипедів/самокатів, у SPA-центрі, Банному комплексі, чанах та біля басейнів.

Виконавець та персонал Комплексу нагляд за дітьми на дитячих майданчиках, батутах, атракціонах, у відпочинкових зонах чи біля води не здійснюють.

Батьки, опікуни або супроводжуючі дорослі особи несуть повну матеріальну відповідальність за будь-яку шкоду, псування чи збитки, заподіяні неповнолітніми або малолітніми дітьми майну Комплексу чи третіх осіб. Акцепт цього Договору є підтвердженням того, що супроводжуючі дорослі особи ознайомили та детально роз'яснили умови цього Договору та Правила перебування на території Комплексу усім підопічним дітям.

5.6. Виконавець не несе відповідальності за будь-яку шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну Замовника / Гостя, якщо така шкода виникла внаслідок дій або бездіяльності самого Замовника / Гостя, недотримання ним чи запрошеними ним особами умов цього Договору, Правил перебування на території Комплексу (Додатки № 1–5), а також правил техніки безпеки на воді, у термальних зонах, протипожежних та санітарних норм.

5.7. Збереження особистих речей та відповідальність:

5.7.1. Замовник та/або Гість самостійно забезпечує нагляд, контроль та збереження власних речей, цінностей, документів, мобільних пристроїв та грошових коштів протягом усього часу перебування на території Комплексу.

5.7.2. Виконавець не здійснює приймання від Замовників / Гостей грошових коштів, валютних цінностей, цінних паперів, коштовностей, ювелірних виробів та інших цінних речей на відповідальне зберігання. Для самостійного зберігання таких речей у кожному готельному номері Замовнику / Гостю надається індивідуальний сейф.

5.7.3. Виконавець повністю звільняється від відповідальності за забуті, загублені, викрадені або залишені без нагляду речі на загальнодоступній території Комплексу, зокрема, але не обмежуючись: у SPA-центрі, зонах літнього басейну, ресторані, кафе, барі, на дитячих майданчиках, терасах, відпочинкових зонах Банного комплексу, чанів та на території паркінгу.

5.7.4. Виконавець не несе відповідальності за схоронність майна Замовника / Гостя у приміщеннях проживання (готельних номерах, котеджах), якщо втрата, викрадення чи пошкодження майна сталися внаслідок недбалості або необачності самого Замовника / Гостя, зокрема: незачинення вхідних дверей чи вікон під час відсутності в номері, передачі ключів/карт доступу стороннім особам, або допуску сторонніх чи не зареєстрованих осіб до приміщення проживання.

5.7.5. Після завершення строку відпочинку та настання розрахункової години (11:30) Замовник/ Гість зобов'язані ретельно перевірити готельний номер, повністю звільнити від власних речей індивідуальні шафки у SPA-центрі та роздягальнях біля літнього басейну, залишити шафки у відкритому (не замкненому) стані та повернути ключ-картки або електронні браслети на рецепцію Комплексу.

5.7.6. Порядок поводження із забутими речами: Речі, виявлені персоналом після виїзду Замовника / Гостей, передаються на рецепцію та реєструються у «Журналі забутих речей». Виконавець забезпечує зберігання забутих речей протягом **6 (шести) місяців** з моменту їх

виявлення, після чого незатребувані речі підлягають утилізації (знищенню), а Виконавець повністю звільняється від будь-яких зобов'язань щодо їх повернення чи компенсації.

5.7.7. Повернення забутих речей (у разі неможливості власника забрати їх особисто з рецепції) здійснюється виключно за рахунок Замовника / Гостя оператором експрес-доставки «Нова Пошта» після офіційного узгодження з Адміністратором рецепції адреси та реквізитів одержувача. Комплекс не несе відповідальності за цілісність, збереження або затримку речей під час їхнього транспортування службою доставки.

5.8. Відшкодування матеріальних збитків:

5.8.1. У разі втрати, знищення, псування або пошкодження майна Комплексу з вини Замовника, Гостя чи запрошених ними третіх осіб (зокрема рушників, халатів, постільної білизни, посуду, меблів, побутової, кліматичної чи електронної техніки, елементів інтер'єру, декору, обладнання чанів, басейнів чи лазень, а також зелених насаджень і ландшафтного дизайну), Замовник та Гість зобов'язані у повному обсязі відшкодувати заподіяні Комплексу матеріальні збитки.

5.8.2. Вартість пошкодженого або втраченого майна визначається відповідно до затвердженого Виконавцем Прейскуранта цін на відшкодування пошкодженого майна Комплексу. У разі відсутності конкретної позиції в Прейскуранті, вартість визначається виходячи з ринкової вартості аналогічного нового майна (з урахуванням витрат на його доставку, встановлення та налаштування) на дату виявлення факту пошкодження чи втрати.

5.8.3. Відшкодування збитків здійснюється Замовником та/або Гостем безпосередньо на місці (на рецепції Комплексу) готівковим або безготівковим шляхом суворо до моменту його фактичного виїзду (виселення) з Комплексу в порядку, визначеному цим Договором.

6. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

6.1. За невиконання або неналежне виконання своїх зобов'язань за цим Договором Сторони несуть цивільно-правову та матеріальну відповідальність відповідно до чинного законодавства України та умов цього Договору.

6.2. Усі спори, що виникають із цього Договору або пов'язані з ним, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами. Якщо відповідний спір неможливо вирішити шляхом переговорів, він підлягає вирішенню в судовому порядку відповідно до чинного законодавства України за встановленою законодавством підсудністю.

6.3. До правовідносин Сторін за цим Договором, зокрема щодо стягнення заборгованості за надані Послуги та відшкодування завданих збитків, застосовуються строки позовної давності відповідно до чинного законодавства України.

7. ФОРС-МАЖОРНІ ОБСТАВИНИ (ОБСТАВИНИ НЕПЕРЕБОРНОЇ СИЛИ)

7.1. Звільнення від відповідальності: Сторона звільняється від відповідальності за повне або часткове невиконання своїх зобов'язань за цим Договором, якщо доведе, що таке невиконання є наслідком дії форс-мажорних обставин (обставин непереборної сили), які виникли після укладення Договору, мають надзвичайний, невідворотний характер і які Сторони не могли ні передбачити, ні попередити розумними заходами.

7.2. Перелік обставин та підтвердження Форс-мажору:

7.2.1. Під форс-мажорними обставинами (обставинами непереборної сили) Сторони

розуміють надзвичайні та невідворотні події, які виникли незалежно від волі Сторін і які безпосередньо унеможливають повне або часткове виконання зобов'язань за цим Договором.

7.2.2. До таких обставин належать: триваюча чи загроза нової війни, воєнні дії, збройний конфлікт, ворожі обстріли, ракетні чи дроніві атаки (що безпосередньо призвели до руйнування, пошкодження майна Комплексу або створили пряму загрозу життю людей), введення комендантської години, епідемії, пожежі, стихійні лиха, а також акти чи розпорядження органів державної влади або військових адміністрацій.

7.2.3. Обмеження, пов'язані з аварійними, стабілізаційними чи плановими відключеннями електроенергії, водопостачання або зв'язку з вини третіх осіб (операторів систем розподілу, комунальних служб тощо), регулюються виключно положеннями цього Договору. Такі відключення не є підставою для пред'явлення Виконавцю будь-яких претензій, не дають Замовнику (Гостю) права на розірвання Договору, перерахунок вартості послуг, повернення коштів або виплату будь-яких компенсацій.

7.2.4. Настання форс-мажорних обставин, зазначених у п. 7.2.2 цього Договору, засвідчується сертифікатом Торгово-промислової палати України (ТПП) або уповноваженого нею регіонального відділення, чи іншого уповноваженого державного органу. **Виняток:** наявність загальновідомих обставин воєнного характеру (зокрема, оголошення повітряної тривоги у Рівненській області, безпосередньої загрози обстрілу тощо), що тимчасово унеможливають безпечне надання послуг, не потребує підтвердження сертифікатом ТПП і визнається Сторонами на підставі офіційних повідомлень органів влади чи застосунку «Повітряна тривога».

7.3. Порядок та строки повідомлення про форс-мажор: Сторона, для якої настали форс-мажорні обставини (крім загальновідомих обставин воєнного характеру, вказаних у п. 7.2.4), зобов'язана негайно, але не пізніше 5 (п'яти) календарних днів з моменту їх виникнення, письмово або за допомогою доступних засобів зв'язку (у т. ч. SMS-повідомленням) повідомити про це іншу Сторону. Неповідомлення або несвоєчасне повідомлення позбавляє Сторону права посилаючись на форс-мажор як на підставу для звільнення від відповідальності.

7.4. Наслідки тривалості форс-мажору та розірвання договору: Якщо форс-мажорні обставини тривають безперервно більше 30 (тридцяти) календарних днів, будь-яка зі Сторін має право розірвати цей Договір в односторонньому порядку, письмово повідомивши про це іншу Сторону. У такому випадку Виконавець здійснює повернення Замовнику коштів за фактично ненадані послуги (якщо такі були попередньо оплачені) за вирахуванням фактичних витрат, понесених Комплексом до моменту настання форс-мажору.

7.5. Спеціальні застереження щодо воєнного стану та повітряних тривог:

Оголошення повітряної тривоги на території України або в Рівненській області, яке не супроводжується безпосереднім ураженням (руйнуванням) інфраструктури Комплексу чи офіційним закриттям повітряного/наземного сполучення, не вважається автоматичним форс-мажором, не звільняє Замовника від обов'язку оплати послуг та не є підставою для безкоштовного скасування Бронювання чи повернення коштів. Під час повітряної тривоги Комплекс діє відповідно до інструкцій безпеки, а Гості мають право скористатися укриттям.

Тимчасова відсутність централізованого електро-, водопостачання чи зв'язку, спричинена діями третіх осіб або воєнним станом, не вважається порушенням умов Договору з боку Виконавця,

якщо Комплекс використовує альтернативні джерела живлення/забезпечення (генератори, резервуари тощо). У такому разі Замовник не має права вимагати зниження вартості або повернення коштів.

8. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА МАРКЕТИНГОВІ КОМУНІКАЦІЇ

8.1. Згода на обробку персональних даних

Акцептом цієї Публічної оферти Замовник (Гість) підтверджує, що він ознайомлений з порядком та умовами обробки його персональних даних Виконавцем відповідно до Закону України «Про захист персональних даних», та надає згоду на обробку персональних даних у випадках, коли така згода є необхідною відповідно до законодавства України.

8.2. Джерела збору даних

Джерелом збору персональних даних є інформація, яка безпосередньо, добровільно та самостійно надається Замовником (Гостем) під час здійснення Бронювання Послуг, заповнення Реєстраційних карт (анкет) на стійці рецепції або під час листування будь-якими електронними каналами зв'язку.

8.3. Мета обробки персональних даних

Персональні дані Замовника (Гостя) обробляються Виконавцем з метою:

- належного надання Послуг Комплексу, ідентифікації осіб, здійснення Бронювання, реєстрації та поселення;
- забезпечення безпеки на території Комплексу, у тому числі шляхом використання систем відеоспостереження;
- здійснення фінансових розрахунків, ведення бухгалтерського та податкового обліку, а також подання передбаченої законодавством звітності;
- виконання інших обов'язків Виконавця, передбачених цим Договором та чинним законодавством України.

Обробка персональних даних з метою надсилання рекламних та маркетингових повідомлень здійснюється відповідно до п. 8.5 цього Договору.

8.4. Права суб'єкта персональних даних

Акцептом цієї Публічної оферти Замовник (Гість) підтверджує, що він ознайомлений зі своїми правами як суб'єкта персональних даних, передбаченими статтею 8 Закону України «Про захист персональних даних», зокрема правом отримувати інформацію про умови надання доступу до своїх персональних даних, мати доступ до своїх персональних даних, пред'являти вмотивовану вимогу щодо заперечення проти обробки своїх персональних даних, вимагати зміни або знищення своїх персональних даних у випадках та порядку, передбачених законодавством України, відкликати згоду на обробку персональних даних у випадках, коли обробка здійснюється на підставі такої згоди, а також користуватися іншими правами, передбаченими чинним законодавством України.

Реалізація Замовником (Гостем) своїх прав щодо персональних даних здійснюється в порядку та межах, установлених чинним законодавством України.

Терміни, що використовуються в цьому Розділі, вживаються у значеннях, визначених Законом України «Про захист персональних даних» та іншими актами чинного законодавства України.

8.5. Сервісні та рекламні повідомлення

8.5.1. Сервісні повідомлення

Виконавець має право використовувати надані Замовником (Гостем) контактні дані (номер телефону, адресу електронної пошти, дані месенджерів) для надсилання сервісних та інформаційних повідомлень, безпосередньо пов'язаних із Бронюванням та наданням Послуг, зокрема підтверджень Бронювання, рахунків, інформації щодо Послуг, змін у Бронюванні, організаційних повідомлень та анкет зворотного зв'язку.

8.5.2. Рекламні та маркетингові повідомлення

Надсилання Замовнику (Гостю) рекламних та маркетингових повідомлень, зокрема інформації про акції, спеціальні пропозиції та новини Комплексу, через SMS, месенджери та/або електронну пошту здійснюється **за наявності згоди Замовника (Гостя) на отримання таких повідомлень**, наданої у спосіб, передбачений законодавством України.

8.5.3. Право на відмову від рекламних та маркетингових повідомлень

Замовник (Гість) має право в будь-який момент відмовитися від отримання рекламних та маркетингових повідомлень та відкликати надану згоду.

Для цього Замовник (Гість) може надіслати на номер телефону **+38 068 0000 160** SMS-повідомлення у довільній формі з повідомленням про відмову від отримання рекламних та маркетингових повідомлень.

Після отримання такого повідомлення Виконавець припиняє надсилання Замовнику (Гостю) рекламних та маркетингових повідомлень на відповідний контактний номер телефону.

9. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ ТА ІНШІ УМОВИ

9.1. Конфіденційність інформації та захист персональних даних:

Інформація, що надається Замовником / Гостем, використовується Виконавцем для цілей, визначених цим Договором та чинним законодавством України. Акцептуючи цей Договір, Замовник / Гість надає Виконавцю повну й добровільну згоду на збір, обробку, систематизацію та зберігання своїх персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

Сторони зобов'язуються зберігати конфіденційну інформацію, отриману в результаті виконання цього Договору, за винятком випадків, коли це письмово санкціоновано іншою Стороною або вимагається уповноваженими державними органами відповідно до чинного законодавства України.

9.2. Публічність та строк дії Договору:

Цей Договір є публічним і безстроковим та діє до його офіційного припинення будь-якою зі Сторін у порядку, встановленому цим Договором або чинним законодавством України, а в частині фінансових та майнових зобов'язань — до повного та остаточного їхнього виконання Сторонами. Цей Договір вважається погодженим, укладеним та таким, що набув повної юридичної сили за місцезнаходженням Виконавця з дати його Акцепту (фактичного здійснення передоплати або оплати Послуг).

9.3. Право на зміну умов:

Виконавець самостійно, відповідно до вимог чинного законодавства України, визначає умови цього Договору та додатків до нього. Виконавець має право в будь-який момент в односторонньому порядку змінювати та/або доповнювати умови цього Договору та його додатків, які є його невід'ємними частинами. Актуальна редакція Договору обов'язково розміщується на

Офіційному вебсайті та на стійці реєстрації (рецепції) в Комплексі. Продовження використання Послуг Комплексу після внесення змін до Договору означає беззастережне прийняття Замовником / Гостем його нової редакції. Зміни до Договору та Правил не змінюють умови вже підтвердженого та оплаченого Бронювання в частині ціни, обсягу та істотних умов Послуг, крім випадків, передбачених законом, або змін, необхідних для забезпечення безпеки Гостей.

9.4. Регулювання правовідносин:

Усі правовідносини, що виникають із цього Договору або пов'язані з ним, регламентуються цим Договором та відповідними нормами чинного законодавства України, а також застосовними звичаями ділової практики на підставі принципів добросовісності, розумності, пропорційності та справедливості.

9.5. Автономність положень Договору:

Недійсність або визнання в судовому порядку недійсним будь-якого з положень (умов) цього Договору та/або додатків до нього не є підставою для недійсності інших положень або цього Договору в цілому. Якщо будь-яка умова визнається судом незаконною, вона автоматично замінюється найбільш близькою за юридичним та економічним змістом законною умовою.

10. РЕКВІЗИТИ

ВИКОНАВЕЦЬ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«ВІДПОЧИНКОВО-РОЗВАЖАЛЬНИЙ КОМПЛЕКС

«БОРЕМЕЛЬ ХІЛЛЗ»

Код ЄДРПОУ: 43256343

Юридична та фактична адреса:

35210, Рівненська область, Дубенський р-н,

с. Боремель, вул. Горохівська, 1

Контактні дані:

Офіційний вебсайт: boremelhills.com.ua

E-mail: boremel.hills@gmail.com

Телефон: +38 (068) 0000 160

Директор _____ (ПІБ)