

ЗАТВЕРДЖЕНО:

APPROVED BY



Операційний Директор

Operations Director

Ліпатова І.В.

I.V. Lipatova

«01» грудня 2023 року

«01» December 2023

**ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА
ПРОЖИВАННЯ У ГОТЕЛІ «ОПЕРА»
ТА НАДАННЯ ІНШИХ ПОСЛУГ**

**THE OPERA HOTEL INTERNAL RULES
FOR ACCOMMODATION
AND PROVISION OF OTHER SERVICES**

Внутрішні правила проживання у Готелі «ОПЕРА» (далі - Готель) та надання інших послуг розроблені відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», затверджених наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19, або іншими нормативно-правовим документам.

These internal rules of the Opera Hotel (hereinafter – the Hotel) for accommodation and provision of other services have been developed in accordance with the “Rules of Use of Hotels and Similar Accommodation Facilities and Provision of Hotel Services” approved by Order of the State Tourism Administration of Ukraine dated 16 March 2004 No. 19. or other regulatory documents.

Внутрішні правила проживання у Готелі та надання інших послуг (далі-Правила) регламентують процедуру та порядок надання Гостям (Замовникам) готельних послуг та поширюються на всіх фізичних та юридичних осіб, що здійснюють бронювання та користуються готельними послугами, якщо інші умови не визначені в Договорі між Готелем та Гостем (Замовником), спеціальними пропозиціями Готелю, акціями, що проводяться у Готелі. Положення даних Правил поширюються на відносини, що виникають між Готелем та споживачами послуг, замовниками таких послуг, з питань, що пов'язані із наданням конференц- та бенкетних послуг, послуг харчування, послуг СПА, та інших послуг та благ, що можуть надаватися Готелем або отримуватися особою як сумісно із проживанням в ньому, так і окремо.

The Hotel's Internal Rules for Accommodation and Provision of Other Services (hereinafter - the Rules) shall regulate the procedure for provision of hotel services to Guests (Customers) and apply to all individuals and entities who book and use the hotel services provided by the Hotel, unless other conditions are established by the Contract between the Hotel and the Guest (Customer), the Hotel's special offers and promotion campaigns. These Rules shall apply to relations arising between the Hotel and the service consumers, customers of such services and relating to the provision of conference and banquet services, catering services, spa services and other services and benefits that may be provided by the Hotel or received by a person both as part of the Hotel's accommodation fee or as a separate service.

Готель призначений для тимчасового проживання та обслуговування громадян незалежно від місця їх постійного проживання та реєстрації, проведення конференцій, бенкетів, надання послуг харчування та іншого обслуговування осіб.

The hotel is intended for temporary accommodation and provision of service to citizens, regardless of their permanent place of residence and registration, holding conferences, banquets, catering services and other services.

Готель належить на праві власності Товариству з обмеженою відповідальністю «ІНТЕРН» згідно Свідоцтва на право власності №1761-В від 28 грудня 2006 року.

Зміст даних Правил, інших положень, затверджених Готелем, вартість основних та додаткових готельних послуг, будь-яка інша інформація доводиться до відома Гостя (Замовника), через:

- розміщення інформації на сайті Готелю;
- розміщення інформації у куточку споживача Готелю або у номері Гостя;
- повідомлення інформації усно, по телефону, електронною поштою, в месенджерах Viber, WhatsApp, Telegram;
- підписання Договору про надання готельних або інших послуг або Реєстраційної карти при поселенні.

1. УМОВИ БРОНЮВАННЯ

- 1.1. Готель має право укласти договір з Замовником на бронювання Номерів шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, месенджерів Viber, WhatsApp, Telegram), який дозволяє достовірно встановити належність заявки Замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового погодження Готелем направленої йому заявки на бронювання.
- 1.2. Заявки на бронювання Номерів у Готелі для розміщення індивідуальних туристів, громадян і груп подаються Замовником у строк, визначений адміністрацією Готелю, згідно з укладеним договором.
- 1.3. Бронювання вважається негарантованим без здійснення оплати. Таке бронювання може бути відмінене Готелем на власний розсуд у випадку відсутності гарантій оплати за добу до фактичного заїзду.
- 1.4. Замовник може підтвердити бронювання (таким чином, надавши йому статус Гарантованого) шляхом направлення за допомогою електронної пошти або в інший спосіб:
 - 1.4.1. письмового/електронного документу - гарантії оплати за безготівковим

The Hotel is owned by INTERN Limited Liability Company under Certificate of Title No. 1761-B dated 28 December 2006.

The content of these Rules, other regulations approved by the Hotel, the cost of the basic and additional hotel services, any other information is communicated to the Guest (Customer) by:

- posting information on the Hotel's website;
- placing information in the customer's corner in the Hotel or in the Guest's room;
- communicating information in oral form, by telephone, e-mail, via messengers Viber, WhatsApp, Telegram;
- signing the Contract for providing hotel services or other services or Registration card upon check-in.

1. BOOKING TERMS & CONDITIONS

- 1.1. The Hotel has the right to conclude a Room booking contract with the Customer by signing thereof by both parties, as well as by accepting a booking request by postal, telephone or other communication means (e-mails, messengers Viber, WhatsApp, Telegram), which allows to reliably trace a request to the Customer who submitted it. A contract shall be considered concluded only if the Hotel has approved a booking request in writing.
- 1.2. Room booking requests for individual tourists, citizens and groups shall be submitted by the Customer within the period established by the management of the Hotel, in accordance with an existing contract.
- 1.3. If no payment is made, booking is considered to be not guaranteed. The hotel reserves the right to cancel such reservations at its own discretion if payment guarantees are absent one day prior to actual arrival.
- 1.4. The Customer can confirm a booking (thus assigning the status of a Guaranteed booking) by sending the following by e-mail or other communication means:
 - 1.4.1. a written/electronic document - a guarantee of payment by a wire transfer, provided that the

розрахунком, за умови, якщо бронювання здійснювалось згідно Договору між Гостем (Відвідувачем) та Готелем, у якому прописані та передбачені всі умови між Сторонами;

- 1.4.2. шляхом внесення передплати у розмірі вартості мінімум однієї доби проживання, або 100% від вартості бронювання (повна передплата), за допомогою банківської картки, банківським переказом або іншим способом, що погоджений сторонами.
- 1.5. Передплата враховується в оплату готельних послуг при остаточному розрахунку, якщо інше не обумовлено укладеним із Гостем (Замовником) договором.
- 1.6. Передплата не підлягає поверненню у разі анулювання бронювання або зменшення чисельності замовлення на групу, якщо інше не обумовлено укладеним із Гостем (Замовником) договором.
- 1.7. Заявка про надання готельних послуг може бути укладена Замовником на користь третьої особи (Гостя). Замовник та Гість несуть солідарну відповідальність, пов'язану із бронюванням, анулюванням бронювання тощо.
- 1.8. Анулювання індивідуального бронювання:
 - 1.8.1. гість (Замовник) може скасувати (анулювати) бронювання номеру не пізніше 18:00 доби, що передує дню заїзду без застосування до нього штрафних санкцій, якщо інше не обумовлено тарифним планом бронювання;
 - 1.8.2. якщо заява про анулювання бронювання була зроблена пізніше, або Гість не заїхав, то Готель має право застосувати до Гостя (Замовника) штрафні санкції в розмірі 100% загальної вартості заброньованих номерів за 1 (одну) розрахункову добу, якщо інше не обумовлено між Сторонами;
 - 1.8.3. неприбуття Гостя є підставою для застосування до Гостя штрафних санкцій у розмірі 100% загальної вартості заброньованих номерів за 1 (одну) розрахункову добу, якщо інше не обумовлено між Сторонами.
 - 1.8.4. після 18:00 годин дня, що передує поточній даті заселення Гостя, Готель має право скасувати бронювання, у разі відсутності додаткової інформації від Гостя (Замовника) про годину заїзду та гарантії оплати;

booking was made in accordance with the Contract between the Guest (Visitor) and the Hotel, which sets and stipulates all terms and conditions between the Parties;

- 1.4.2. by making an advance payment which is equal to at least one night's lodging fee, or 100% of the booking price (full advance payment), by a bank card, bank transfer or in other way agreed by the parties.
- 1.5. The advance payment shall be included in the payment for the hotel services at the final settlements, unless otherwise agreed in the Contract with the Guest (Customer).
- 1.6. The advance payment shall not be refunded if the booking is cancelled or the number of persons for a group booking is reduced, unless otherwise agreed in the contract with the Guest (Customer).
- 1.7. A hotel service request may be submitted by the Customer for the benefit of a third party (Guest). The Customer and the Guest shall be jointly and severally liable for the booking, cancellation of the booking, etc.
- 1.8. Cancellation of an individual booking:
 - 1.8.1. the guest (Customer) may revoke (cancel) a booking of a room before 6 pm on the day preceding the day of arrival without any penalty, unless otherwise agreed upon in the booking rate (nonrefundable rates etc.);
 - 1.8.2. if a booking cancellation request was submitted later or the Guest did not arrive, the Hotel shall have the right to charge a penalty of 100% of the total price of the reserved rooms for 1 (one) night from the Guest (Customer), unless otherwise has been agreed upon by the Parties;
 - 1.8.3. if a Guest does not arrive, a penalty of 100% of the total price of the reserved rooms for 1 (one) night from the Guest may be charged, unless otherwise has been agreed by the Parties.
 - 1.8.4. after 6 pm on the day before the Guest's current check-in date, the Hotel shall have the right to cancel the booking if no additional information about the check-in time and no payment guarantee have been provided by the Guest (Customer);

- 1.9. Зміни та доповнення до заявки на бронювання приймаються у формі, в якій була погоджена заявка на бронювання.
 - 1.10. Зміна дати заїзду та виїзду групи гостей, а також кількості замовлених номерів, послуг здійснюється не пізніше, ніж за 3 (три) доби до дати заїзду, якщо інше не обумовлено в договорі.
 - 1.11. У випадку збільшення чисельності замовлених номерів, незамовлених заздалегідь, зміни дати заїзду/виїзду групи гостей, Готель приймає рішення з цих питань відповідно до наявності вільних номерів на момент замовлення та залишає за собою право відмови у бронюванні або продовженні терміну проживання.
 - 1.12. У межах заброньованої кількості номерів замість гостей, вказаних у заявці на бронювання, за згодою Готелю, можуть бути розміщені інші гості у ті ж строки проживання з обов'язковим інформуванням Готелю про це у письмовій формі не пізніше дати заїзду.
 - 1.13. Розрахунки при груповому бронюванні регулюються виключно Договором між Готелем і Замовником.
 - 1.14. Анулювання групового бронювання регулюється Договором між Готелем і Замовником.
 - 1.15. Підтверджуючи бронювання Номеру у Готелі, Гість (Замовник) приймає та погоджується з вищезазначеними умовами, в тому числі з порядком Ануляції бронювання та правилами, які діють у разі неприбуття.
 - 1.16. У разі неможливості надання основних та (або) додаткових послуг, перелік яких вказаний в заявці на бронювання, Готель може запропонувати альтернативні послуги відповідно до переліку послуг Готелю та згідно з діючими у Готелі тарифами.
- 1.9. Changes and supplements to the booking request shall be provided in the same way as the booking request has been confirmed.
 - 1.10. For group bookings, the check-in and check-out dates, as well as the number of rooms and services ordered may be changed not later than 3 (three) days before the check-in date, unless other is agreed in the contract.
 - 1.11. For requests to add rooms to the booking, to extend the period of stay, change the check-in date for a group of guests, the Hotel makes a decision on such matter depending on the number of available rooms at the moment of request and reserves the right to deny a booking or extend a period of stay.
 - 1.12. Other guests instead of the guests indicated in the original booking request, may be accommodated within the number of rooms booked, on same dates of stay and upon the consent of the Hotel. Customer has to inform the Hotel about any changes in writing not later than the check-in date.
 - 1.13. Payment conditions for group bookings shall be regulated exclusively by the Contract between the Hotel and the Customer.
 - 1.14. Cancellation of group bookings shall be governed by the Contract between the Hotel and the Customer.
 - 1.15. By confirming the booking of a Hotel Room, the Guest (Customer) accepts and agrees to the above terms and conditions, including the procedure for Cancellation and the rules that apply in case of non-arrival.
 - 1.16. In case when the basic and (or) additional services listed in the booking request cannot be provided, the Hotel may offer alternative services according to the list of services of the Hotel and according to the existing rates of the Hotel.

2. ЗАЇЗД, ВИЇЗД, ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ

- 2.1. Режим роботи Готелю цілодобовий. Час поселення – 14:00, розрахункова година – 12:00. Оплата стягується за добу проживання згідно розрахункового часу.
- 2.2. При проживанні менше доби, оплата здійснюється за повну розрахункову добу відповідно до встановленого часу поселення і розрахункової години.

2. CHECK-IN, CHECK-OUT, REGISTRATION OF STAY

- 2.1. The Hotel works twenty-four-seven. The check-in time is 2 pm, the check-out time is 12 noon. Payment is charged per day of stay based on the check-out time.
- 2.2. In case of stay for less than one day, payment is charged for the full day based on the check-in and check-out time.

- 2.3. Ранній заїзд та пізній виїзд Гостей з/до Готелю можливий лише за попереднім письмовим узгодженням бронюванням.
- 2.4. При достроковому виїзді із скороченням терміну проживання, Гість зобов'язаний попередити Готель про таке скорочення не менш ніж як за добу до виїзду. У разі більш пізнього інформування Гість має сплатити Штраф у розмірі вартості доби проживання та здійснити розрахунок за фактично надані Готельні послуги.
- 2.5. Ранній заїзд з 00:00 годин до 07:00 години оплачується додатково в розмірі 100% вартості доби проживання.
- 2.6. Ранній заїзд з 07:00 години до 14:00 години оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання.
- 2.7. Пізній виїзд з 12:00 години до 18:00 години оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання.
- 2.8. Пізній виїзд після 18.00 оплачується в розмірі 100% вартості доби проживання.
- 2.9. Діти віком до 3-х років розміщуються безкоштовно. Дитяче ліжечко надається безкоштовно на вимогу гостя за умови його наявності.
- 2.10. При розміщенні у Готелі дітей віком від 3 до 12 років оплата за їх проживання не береться, якщо їм не надається окреме місце для проживання (додаткове ліжко).
- 2.11. За розміщення дітей та дорослих на додатковому місці в Номері стягується плата згідно з Прейскурантом Готелю.
- 2.12. Готель має право відмовити Гостю в поселенні у наступних випадках:
- 2.12.1. у Гостя відсутні документи, або ж документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
- 2.12.2. Гість знаходиться в стані алкогольного, наркотичного чи іншого подібного стану сп'яніння, поведінка Гостя неадекватна та агресивна;
- 2.12.3. Гість відмовляється дотримуватись правил проживання в Готелі;
- 2.12.4. Гість внесений у список небажаних гостей;
- 2.12.5. відсутності вільних номерів;
- 2.12.6. наявності заборгованості перед Готелем за раніше надані послуги;
- 2.12.7. в інших випадках, що унеможливають бронювання номерів з технічних, організаційних та інших причин чи у випадках, передбачених законодавством
- 2.3. Early check-in and late check-out is only possible upon prior written approval.
- 2.4. In case of early check-out accompanied by a reduction of the period of the stay, the Guest shall notify the Hotel of such cutting-down minimum one day in advance. In case of notification at the same day Guest has to pay a penalty in the amount of the night of stay and pay for the services actually provided by the Hotel.
- 2.5. Early check-in from 00:00 to 7 am shall be paid at the rate of 100% of the day of stay.
- 2.6. Early check-in from 7 am to 2 pm shall be paid at the rate of 50% of the day of stay.
- 2.7. Late check-out from 12 noon to 6 pm shall be paid at the rate of 50% of the day of stay.
- 2.8. Late check-out after 6 pm shall be paid at the rate of 100% of the day of stay.
- 2.9. Children under 3 years old are accommodated free of charge. Baby cot can be provided free of charge upon Guest's request based on availability.
- 2.10. No payment is charged for accommodation of children aged from 3 to 12, unless they are provided with a separate bed (extra bed).
- 2.11. In case when children and adults are accommodated on extra bed, additional payment according to the Hotel Price List will apply.
- 2.12. The Hotel has the right to refuse to accommodate the Guest in the following cases:
- 2.12.1. the Guest does not have any documents, or his/her documents are invalid or expired, there is a suspicion that the documents are false;
- 2.12.2. the Guest is under the influence of alcohol, drugs or other intoxicants, the Guest's behaviour is inadequate and aggressive;
- 2.12.3. the Guest refuses to observe the rules of accommodation at the Hotel;
- 2.12.4. the Guest is listed as unwanted guest;
- 2.12.5. no vacant rooms available;
- 2.12.6. there is a debt to the Hotel for previously rendered services;
- 2.12.7. in other cases that make it impossible to book a room for technical, organizational or other reasons, or in cases provided by the legislation

України. У спірних випадках питання вирішує адміністрація Готелю.

2.13. Номер (місце) надається Гостю при пред'явленні паспорта або іншого документа, який засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон /або їх еквівалент в застосунку Дія/, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідчення члену екіпажу, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, та віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових – особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача та інше), і заповненні анкети (реєстраційної картки) Гостя.

2.14. Гість зобов'язаний перевірити відповідність своїх особистих даних, що внесені у реєстраційну карту Гостя. У випадку, якщо дані занесені правильно, він підписує таку реєстраційну карту. Підпис Гостя у реєстраційній картці є достатнім підтвердженням ознайомлення гостя із Правилами та погодження їх дотримання.

2.15. Після оформлення документів на проживання гостю надається ключ від Номера. Оплата здійснюється при поселенні, крім наступних випадків:

2.15.1. гість надав свою платіжну карту для блокування суми проживання та можливих додаткових витрат;

2.15.2. бронювання для Гостя зроблене компанією, з якою є договір про співпрацю;

2.15.3. у випадку наявності дозволу директора готелю, директора з продажу, керівника служби прийому та розміщення.

2.16. Документи (паспорти або інші документи), грошові кошти будь-якої країни, коштовності тощо не приймаються Готелем в якості застави.

of Ukraine. In case of any disputes, the matter is resolved by the Hotel Administration.

2.13. A Room (bed) is provided to the Guest upon presentation of his/her passport or other ID (passport of a citizen of Ukraine, passport of a citizen of Ukraine for travelling abroad /or equivalent documents in mobile application Дія/, diplomatic or service passport, seafarer identity card, crew member ID, residence permit of a person residing in Ukraine but is not a citizen of Ukraine, foreign internal passport or document replacing it and visa for staying in Ukraine (unless otherwise provided by applicable bilateral treaties), birth certificate for minors under the age of 16, driving license, personal ID or military ID for servicemen, certificate issued at the place of work of the consumer, etc.) and filled out Guest's questionnaire (registration card).

2.14. The guest shall verify his/her personal data entered into the Guest's registration card. If the data entered are correct, he/she shall sign such registration card. The Guest's signature on the registration card is sufficient proof that the Guest has read the Rules and agrees to observe them.

2.15. After completing registration & check-in procedure, the Guest receives Room key. Payment is made upon the check-in, except for the following cases:

2.15.1. the guest has provided his/her payment card to block the accommodation charge and amount to cover possible extra charges;

2.15.2. reservation has been made by a company that has a valid cooperation agreement with the Hotel;

2.15.3. subject to the permission of the hotel director, sales director, front office manager.

2.16. The Hotel does not accept any documents (passports or other documents), money of any country, jewellery, etc. as a payment guarantee.

3. УМОВИ НАДАННЯ ПОСЛУГ

3.1. Готель надає основні готельні послуги, що входять у вартість проживання, і

3. TERMS AND CONDITIONS FOR PROVIDING SERVICES

3.1. The Hotel provides basic hotel services included into the room rate and extra services

- додаткові, які надаються за окрему плату. Без згоди гостя Готель не може надавати додаткові послуги, не обумовлені договором. Гість вправі відмовитись від оплати таких послуг, а у випадку їх оплати вимагати повернення сплачених коштів.
- 3.2. До основних послуг відноситься: надання номеру для проживання, прибирання номерів; виклик швидкої допомоги та інших спеціалізованих служб; надання для користування медичної аптечки в екстрених випадках (медикаменти для внутрішнього застосування не видаються); виклик таксі; допомога з переміщенням багажу; доставка в номер кореспонденції, адресованої Гостеві; побудка у визначений Гостем час.
- 3.3. Додаткові оплатні та безоплатні послуги, вказані в Додатку 1 до цих Правил. Оплата за послуги стягується згідно із прейскурантом.
- 3.4. Готель надає відвідувачам для користування номери, оснащені побутовою технікою (телевізор, міні-бар, сейф та ін.), сантехнікою й іншим устаткуванням необхідним для комфортного перебування Гостей та відвідувачів Готелю.
- 3.5. Діти до 18 років можуть бути поселені тільки разом з дорослими (батьки, родичі, опікуни).
- 3.6. Поточне прибирання (прибирання пилу, винос сміття, миття склянок і чашок, прибирання санвузлів, заміна білизни) проводиться щодня.
- 3.7. Заміна рушників і постільної білизни здійснюється щоденно, або рідше, за бажанням Гостя (Замовника), якщо інше не обумовлено додатково.
- 3.8. Щоразу після виїзду відвідувача проводиться повне прибирання (заміна білизни, дезінфекція санвузла, миття міні-барів, прибирання пилососом килимового покриття).
- 3.9. Не рідше одного разу на квартал проводиться генеральне прибирання (миття вікон, чищення килимових покриттів, м'яких меблів).
- 3.10. У разі виявлення забутих Гостем речей, Готель повідомляє про це Гостя - 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 протягом 6 (шести) місяців з моменту їх
- for a fee. The Hotel cannot provide any extra services that are not reflected in the contract, without consent of the Guest. The Guest has the right to refuse to pay for such services, and to request a refund in case they have been paid.
- 3.2. The basic services include: room for accommodation, daily room cleaning; calling an ambulance or any other specialized services; provision of a medical kit in case of emergency (medicines for internal use are not provided); calling a taxi; assistance with luggage; delivery of correspondence addressed to the Guest to his/her room; wake-up call service at the time specified by the Guest.
- 3.3. Extra paid and free services are listed in Annex 1 to these Rules. Payment for the services is charged according to the price list.
- 3.4. The hotel provides its guests with rooms equipped with necessary appliances (TV-set, mini-bar, etc.), plumbing and other equipment necessary for comfortable stay of the Guests and visitors of the Hotel.
- 3.5. Children under 18 can be accommodated only accompanied by the adults (parents, close relatives, guardians).
- 3.6. Room cleaning (dust removal, trash removal, washing of glasses and cups, cleaning of bathrooms and toilets, linen change) is carried out on a daily basis.
- 3.7. Towels and bed linen are replaced on a daily basis or less frequently at the request of the Guest (Customer) unless otherwise specified additionally.
- 3.8. Every time after a guest's check-out, a complete cleaning is carried out (linen replacement, bathroom and toilet disinfection, washing of mini-bars, cleaning of carpet with a vacuum cleaner).
- 3.9. General cleaning (washing windows, cleaning carpets, upholstered furniture) is carried out at least once per quarter.
- 3.10. In case of the Guest forgets his/her belongings in the Hotel, the Hotel notifies the Guest (when the owner is recognized and contact details were provided). Belongings forgotten in the Rooms are registered by the management of the Hotel in a special register and stored in the lost & found stockroom for 6 (six) months from the moment they are

виявлення. Забуті Гостями продукти харчування, алкогольні та безалкогольні напої підлягають ліквідації.

- 3.11. Територія Готелю, усі входи до неї, внутрішні сходи та коридори контролюються відеокамерами. Вся інформація реєструється, записується на цифрові носії і зберігається. Відеоспостереження здійснюється з метою безпеки Гостей, їхнього майна, майна Готелю. Підписанням реєстраційної карти Гість засвідчує свою згоду на використання в приміщеннях Готелю системи відеоспостереження.
- 3.12. Вхід до номеру Гостя працівників Готелю здійснюється за допомогою карток. Готель здійснює фіксацію кожного входу до номеру Гостя за допомогою картки-ключа.
- 3.13. У приміщеннях Готелю, які спеціально не відведені для паління, паління забороняється.
- 3.14. До Гостей Готелю можуть приходити відвідувачі цілодобово. Відвідування Гостя з 23.00 до 06.00 дозволяється за умови згоди Готелю та реєстрації такого відвідувача працівником Готелю (при наявності документів, що посвідчують особу). Гість зобов'язаний самостійно зустріти свого відвідувача на рецепції Готелю або заздалегідь повідомити адміністрацію Готелю про час приходу відвідувача та ім'я останнього.
- 3.15. За дотримання відвідувачем положень даних Правил, а також за будь-які дії, вчинені відвідувачем, Гість та відвідувач несуть солідарну відповідальність.
- 3.16. Працівник Готелю має право перевірити документи відвідувача, Гостя (або інших осіб). Працівник Готелю може заборонити відвідувачу, Гостю (або іншим особам) прохід у Готель у разі виникнення підозри, що поведінка відвідувача, Гостя (іншої особи) може викликати незручності для Гостей Готелю, його працівників, інших осіб.
- 3.17. Гості, які проживають у Готелі, мають право безкоштовно користуватися аквазоною та тренажерним залом Готелю на загальних підставах. Додаткові послуги перукаря, масажиста, манікюр/педикюр, косметологія та ін. можуть бути надані за додаткову плату в СПА салоні Діва за попередньою домовленістю.
- 3.18. У випадку анулювання бронювання послуг СПА центру менш, ніж за 4 (чотири) години

found. Left food, alcoholic and non-alcoholic beverages are destroyed.

- 3.11. The territory of the Hotel, all entrances, internal stairs and corridors are controlled by video cameras. All information is recorded on digital media and stored. Video surveillance is carried for the safety of the Guests, their property, and property of the Hotel. By signing the registration card, the Guest certifies his/her consent to the use of the surveillance system in the premises of the Hotel.
- 3.12. The staff of the Hotel enter the Guest's room using key cards. The Hotel registers each entry to the Guest's room with the use of a key card.
- 3.13. Smoking is prohibited in the Hotel premises that are not designated for smoking.
- 3.14. Guests of the Hotel may receive visitors 24 hours a day. All visitors after 11 pm till 6 am are subject to the consent of the Hotel and registration of such visitors by an employee of the Hotel (if identification documents are available) is mandatory. Guest must meet his/her visitor at the Hotel's reception on his own or to inform the management of the Hotel in advance about the time of arrival and the name of his/her visitor.
- 3.15. The Guest and the visitor are jointly and severally liable for the visitor's observance of these Rules, as well as for any actions of the visitor.
- 3.16. The Hotel employee may check documents of the visitor, Guest (or other persons). The Hotel employee may prohibit a visitor, the Guest (or other persons) to enter the Hotel in case his/her behaviour is suspicious and may cause any inconvenience to other Guests of the Hotel, its employees or other persons.
- 3.17. During their stay at the Hotel Guests have the right to use the Hotel's aqua zone and the gym free of charge on a general basis. Hairdresser, massage, manicure & pedicure, cosmetology services, etc. can be provided for an extra charge at the Diva SPA by prior appointment.
- 3.18. In case a booking for a SPA treatment is cancelled less than 4 (four) hours before the

до заброньованого часу надання послуг, а у випадку запису на ранкові години – після 21:00 попереднього дня, Замовник має сплатити штраф у розмірі 50% від вартості заброньованих ним послуг.

- 3.19. Стоянка особистих транспортних засобів Гостей Готелю, які проживають, а також Гостей, які відвідують ресторан або СПА - безкоштовна (за наявності вільних місць).
- 3.20. Паркування транспортних засобів здійснюється в спеціально відведених для цього місцях і може обмежуватися за часом.
- 3.21. Забороняється залишати транспортні засоби на заїздах і виїздах, внутрішніх проїздах Готелю.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ ГОСТЕЙ ТА ІНШИХ ОСІБ У ГОТЕЛІ

- 4.1. Гості та відвідувачі Готелю, зобов'язані з 22:00 до 8:00 години всередині Готелю і на прилеглий до нього території зберігати тишу. У номерах у цей час забороняється включати на велику гучність аудіосистеми і телевізори.
- 4.2. Гість повинен дбайливо ставитися до майна, що знаходиться в Готелі, та використовувати його за призначенням. Якщо Гість має сумніви щодо порядку використання та призначення майна, він повинен звернутися до працівника Готелю для визначення даних характеристик.
- 4.3. У випадку виявлення ушкодження майна або його технічних несправностей, надзвичайних подій (залиття, загоряння, розбиття скла і т.п.), Гість повинен негайно (не пізніше 30 хвилин з моменту виявлення) повідомити про це працівника Готелю.
- 4.4. Гостю забороняється користуватися електронагрівальними та іншим електричними приладами, що не входять до комплектації номеру.
- 4.5. Гість повинен при виході з номеру закрити вікна, водопровідні крани, вимкнути додаткові електроприлади (крім міні-бару).
- 4.6. Гостю заборонено заносити і зберігати в номерах та інших приміщеннях Готелю речовини, матеріали і речі, що є небезпечними для життя, здоров'я, майна людей.
- 4.7. Гість не може залишати в номерах або інших приміщеннях Готелю сторонніх осіб на період своєї відсутності без попередження працівника Готелю, а також

reserved time for the services, and in the case of an appointment for morning hours - after 21:00 of the previous day, the Customer pays a fine of 50% of the cost of the services booked.

- 3.19. The Guests staying in the Hotel and Guests visiting the restaurant or SPA may use the parking lot for personal vehicles free of charge (based on availability).
- 3.20. Vehicles are parked in specially designated areas. Such parking may be limited in time.
- 3.21. It is forbidden to leave vehicles at entrances and exits, internal passages of the Hotel.

4. RULES OF BEHAVIOUR FOR GUESTS AND OTHER PERSONS IN THE HOTEL

- 4.1. Guests and visitors of the Hotel are obliged to maintain silence from 10 pm till 8 am inside the Hotel and in the adjoining areas. It is forbidden to turn on audio systems and TV-sets on the high volume in the rooms at that time.
- 4.2. The guest shall take care of the Hotel equipment and facilities and use them as intended. If the Guest has doubts as to the use and purpose of any property, he/she shall contact a Hotel employee to find out these characteristics.
- 4.3. In case of detection of damage to the property or its technical malfunctions, emergencies (pouring, burning, breaking of glass, etc.), the Guest shall inform a Hotel employee immediately (not later than 30 minutes upon detection).
- 4.4. Guests are not allowed to use electric heaters or other electrical appliances not provided in the room.
- 4.5. When leaving the room, the guest shall close windows, water taps, turn off additional electrical appliances (except of the mini-bar).
- 4.6. The Guest is prohibited from bringing and storing in the rooms and other premises of the Hotel of any substances, materials and things that are dangerous for life, health and property of people.
- 4.7. The Guest may not leave strangers in the rooms or other premises of the Hotel during his/her absence without prior notice to the

передавати іншим особам картку від свого номеру.

- 4.8. Забороняється перебування Гостя на території Готелю з домашніми тваринами, окрім випадків, погоджених із адміністрацією Готелю. При заселенні до Готелю Гостя із домашньою твариною вона повинна бути зареєстрована адміністрацією Готелю.
- 4.9. Проживання та відвідування Готелю Гостем із домашньою твариною дозволяється за додаткову плату за умови дотримання Гостем Політики щодо утримання домашніх тварин, зазначеної в Додатку 2 до цих Правил.
- 4.10. Згідно Українського законодавства, зокрема адміністративного, в Україні заборонено грати в азартні ігри, у громадських місцях.
- 4.11. Забороняється в приміщеннях загального користування Готелю вживання Гостем продуктів харчування та напоїв, що були придбані Гостем за межами Готелю.
- 4.12. Паління тютюнових виробів, а також використання електронних сигарет, систем для нагрівання тютюну та кальянів заборонено в громадських місцях, у номерах готелю, ресторанах і барах. Прийміть до уваги, що за паління в готельному номері, для некурців, стягується штраф у розмірі, еквівалентному 200 євро за комерційним курсом продажу євро до гривні, що опубліковано на офіційному сайті банку «ПУМБ» <http://pumb.ua/>, що діє на дату нарахування штрафу.
- 4.13. Відвідувати заклади харчування Готелю забороняється у одязі, що не відповідає нормам ресторанного етикету.
- 4.14. Під час відвідування “шведських ліній”, банкетів, коктейлів, забороняється виносити із закладів харчування Готелю їжу та напою, якщо інше не погоджено з адміністрацією Готелю.
- 4.15. Заборонено спати в місцях громадського користування та закладах харчування.

5. УМОВИ ОПЛАТИ ПОСЛУГ

- 5.1. При поселенні в Готель Гість (Замовник) має прогарантувати (внести передплату готівкою, платіжною картою, онлайн чи в інший передбачений договором спосіб) оплату повної вартості основних готельних послуг за весь період проживання. Також кожен гість має внести передплату для

Hotel employee, as well as pass the key card from his/her room to any third persons.

- 4.8. Pets are not allowed on the territory of the Hotel, except in cases agreed with the management of the Hotel. Upon check-in of the Guest with a pet in the Hotel, it shall be registered by the reception of the Hotel.
- 4.9. A Guest with a pet may be accommodated in or visit the Hotel for an additional fee, provided the Guest compliance with the Pet Policy set out in Annex 2 to these Rules.
- 4.10. According to the laws of Ukrainian legislation, in particular administrative laws, gambling in public places in Ukraine is forbidden.
- 4.11. The Guest is forbidden to consume food and beverages purchased by the Guest outside the Hotel in the public areas of the Hotel.
- 4.12. Smoking of tobacco products and the use of electronic cigarettes, tobacco heating systems and hookahs are prohibited in public areas, in hotel rooms, restaurants and bars. Please note that for smoking in a hotel room for non-smokers the penalty charge equivalent to EUR 200 will apply to Guest's room account (at the commercial EUR to UAH exchange rate published on the official website of FUIB at <http://pumb.ua/> on the date when the penalty is charged).
- 4.13. The Food & Beverage outlets of the Hotel may not be visited in clothing that does not meet the requirements of the restaurant etiquette.
- 4.14. It is prohibited to take out food and drinks from the self-service buffet lines (breakfast, business lunch etc.), banquets, cocktails unless otherwise is agreed on with the management of the Hotel.
- 4.15. It is forbidden to sleep in public areas or F&B outlets.

5. PAYMENT FOR THE SERVICES

- 5.1. When checking in to the Hotel, the Guest (Customer) shall guarantee (make an advance payment in cash, by a bank card, online or otherwise as agreed by the contract) the payment of the full cost of the basic hotel services for the entire period of stay. For extra

- гарантії оплати додаткових послуг у розмірі еквівалентній не менше ніж 50 євро за добу перебування.
- 5.2. Мінімальна оплата за готельні послуги здійснюється в розмірі вартості однієї доби наперед.
- 5.3. Ранній заїзд та пізній виїзд є додатковими платними послугами, що можуть бути надані за додаткову плату та за умов наявності в Готелі вільних номерів.
- 5.4. Надання додаткового ліжка є додатковою послугою Готелю та має оплачуватися окремо.
- 5.5. У користування надається номер на визначену кількість місць. Якщо необхідно поселити в номер додаткову особу /кількох осіб/, то такі відвідувачі приймаються за окрему плату за умови можливості їх поселення.
- 5.6. Додаткові готельні послуги, якщо вони є платними, оплачуються після їх надання, якщо інший порядок оплати не визначено у відповідному структурному підрозділі.
- 5.7. Оплата основних та додаткових готельних послуг, збитків, завданих Готелю, іншим особам, сума штрафів тощо може здійснюватися готівкою, платіжною картою за безготівковим розрахунком виключно в національній валюті України.
- 5.8. Гість може віднести вартість отриманих додаткових послуг на особовий рахунок його номера, тільки за умов надання гарантії оплати додаткових послуг при поселенні.
- 5.9. Послуги, що замовлені Замовником оплачуються або Замовником, або Гостем безпосередньо, залежно від домовленостей. У разі, якщо за домовленістю оплата за послуги здійснюється безпосередньо Гостем, Замовник несе субсидіарну відповідальність за зобов'язаннями по оплаті замовлених послуг, що не були оплачені у строки, визначені даними Правилами.
- 5.10. При вибутті з Готелю Гість зобов'язаний пройти процедуру виселення, для чого йому необхідно:
- 5.10.1. провести повний розрахунок за проживання та отримані додаткові послуги;
- 5.10.2. відшкодувати завдані збитки Готелю та іншим особам (у випадку їх наявності);
- 5.10.3. здати електронний ключ та інші, надані при заселенні або при користуванні іншими послугами, речі.
- services, each guest shall also leave a guarantee of at least EUR 50 per night.
- 5.2. The minimum payment for the hotel services shall be paid in advance in the amount of one night's fee.
- 5.3. Early check-in and late check-out are additional paid services, which may be provided for an extra charge and are subject to availability of vacant rooms at the Hotel.
- 5.4. Provision of an extra bed is an extra service of the Hotel and shall be paid separately.
- 5.5. Rooms are provided with a certain number of beds. If it is necessary to accommodate extra person/persons, such visitors are accommodated for a separate charge, if they can be allocated in the same room.
- 5.6. Additional hotel services, if they are paid services, shall be paid for after they have been provided, unless other is established within the relevant department.
- 5.7. Payment for the basic and additional hotel services, losses incurred by the Hotel or other persons, the amount of penalties, etc. can be made in cash or by a wire transfer using a bank card in the national currency of Ukraine only.
- 5.8. The Guest may take the costs for extra services received to the personal account of his/her room only in case the guarantee of payment for extra services has been provided upon check-in.
- 5.9. Services ordered by the Customer are paid either by the Customer or directly by the Guest based on the previous agreements. If payment for the services is made directly by the Guest, the Customer shall be subsidiarily liable for the obligations to pay for the services ordered, which were not paid for within the period specified in these Rules.
- 5.10. Upon check-out from the Hotel, the Guest shall undergo the room vacating procedure meaning he should:
- 5.10.1. make a full payment for accommodation and extra services received;
- 5.10.2. reimburse any damage caused to the Hotel or other persons (if there was any);
- 5.10.3. hand over the key card and other things provided upon check-in or in the course of use of other services.

5.11. Погоджуючись з цими Правилами, та на підставі документів, що підтверджують надання Готелем додаткових послуг згідно з діючими у Готелі тарифами, Гість (Замовник) уповноважує Готель та надає право Готелю на відшкодування зі свого карткового рахунку вартості наданих основних, додаткових готельних послуг, розмір збитків та штрафів, іншої відповідальності Гостя (Замовника) відповідно до положень даних Правил шляхом самостійного переведення з рахунку Гостя на рахунок Готелю коштів у розмірі вартості послуг, які не були оплачені Гостем при виселенні з Готелю.

6. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ГОСТЕЙ, ЯКІ ПРОЖИВАЮТЬ У ГОТЕЛІ

6.1. Гість зобов'язаний:

- 6.1.1. Дотримуватися даних Правил;
- 6.1.2. Дотримуватися правил пожежної безпеки, та чітко виконувати вказівки працівників Готелю, в разі пожежної евакуації в Готелі;
- 6.1.3. Своєчасно розраховуватися за отримані послуги Готелю згідно з діючими у Готелі тарифами;
- 6.1.4. Нести відповідальність за майно, що знаходиться в номері, в якому він проживає, відповідно до чинного законодавства та положень даних Правил.

6.2. Гість має право:

- 6.2.1. Замовляти основні та додаткові оплатні та безоплатні послуги, звернувшись заздалегідь до відповідного працівника Готелю.
- 6.2.2. Пересилання забутих у Готелі особистих речей виконується за письмовим зверненням Гостя та за його рахунок (порядок оплати послуг пересилання здійснюється за погодженням сторін).
- 6.2.3. Гість має право висловлювати свої зауваження, претензії або пропозиції Готелю.

7. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ ГОТЕЛЮ

7.1. Готель зобов'язаний:

- 7.1.1. Забезпечити цілодобове оформлення Гостей, які прибувають та вибувають із Готелю.
- 7.1.2. Забезпечити рівень обслуговування Гостей, який відповідає вимогам категорії, наданій Готелю.

5.11. In accordance with these Rules and on the basis of documented proof of provision of extra services by the Hotel at the Hotel prices, the Guest (Customer) authorizes and entitles the Hotel to charge on its own the cost of the basic and extra hotel services provided, the amount of damages and penalties, other liability of the Guest (the Customer) in accordance with the provisions of these Rules, by transferring the amount of the services that was not paid by the Guest upon check-out from the card account of the Guest (Customer) to the Hotel's bank account.

6. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF GUESTS STAYING IN THE HOTEL

6.1. The Guest shall:

- 6.1.1. Observe these, Rules;
- 6.1.2. Observe the fire safety rules and strictly follow the instructions of the Hotel staff in case of a fire evacuation from the Hotel;
- 6.1.3. To pay for the services provided by the Hotel in accordance with the Hotel prices in time;
- 6.1.4. Be liable for the property available in the room where he/she stays in accordance with the applicable law and provisions of these Rules.

6.2. Guest has the right to:

- 6.2.1. Order basic and extra paid and free services addressing the relevant employee of the Hotel in advance.
- 6.2.2. Sending of the belongings forgotten at the Hotel can be arranged upon the written request of the Guest and at his/her expense (the method of payment for the delivery services is done as agreed by the parties).
- 6.2.3. The Guest has the right to provide his/her comments, complaints or suggestions to the Hotel.

7. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE HOTEL

7.1. The hotel shall:

- 7.1.1. Provide 24 hours a day check-in & check-out services for Guests arriving to and leaving the Hotel.
- 7.1.2. Ensure that level of the service provided to the Guests meets the requirements of the category assigned to the Hotel.

- 7.1.3. Вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги з моменту пред'явлення Гостем відповідної вимоги.
- 7.1.4. Довести до відома Гостя інформацію про Готель, ціни на основні та додаткові послуги тощо.
- 7.1.5. Забезпечити комплектність і справність обладнання в номерах, якість підготовки номеру (місця) до заселення, а у разі виявлення Гостем некомплектності або несправності у розумний строк виправити такі недоліки.
- 7.2. Готель має право:**
- 7.2.1. Готель має право розірвати договір на надання готельних послуг в односторонньому порядку або відмовити в продовженні терміну проживання без відшкодування Гостю сплачених коштів (що будуть відноситися до суми штрафних санкцій) в разі несвоєчасної оплати послуг Готелю, порушення Гостем Правил проживання у Готелі, що призводить до матеріальних збитків або створює незручності для інших Гостей, працівників Готелю.
- 7.2.2. Вимагати відшкодування вартості втрати/пошкодження майна Готелю.
- 7.2.3. Адміністрація Готелю залишає за собою право відвідування номера без узгодження з Гостем в разі задимлення, пожежі, затоплення, а також в разі порушення гостем Правил проживання, громадського порядку, порядку користування побутовими приладами.
- 7.2.4. У разі виявлення забутих речей адміністрація вживає заходів до повернення їх власникам. Пересилання речей відбувається за рахунок власника.
- 7.2.5. Якщо власник не знайдений, речі зберігаються готелем протягом 6 місяців. Забуті Гостями продукти харчування, алкогольні та безалкогольні напої підлягають ліквідації.
- 7.2.6. При відсутності гостя за місцем проживання більше доби (або після закінчення 6 годин з моменту настання його розрахункової години), адміністрація готелю має право створити комісію і зробити опис майна, що знаходиться в номері. Матеріальні цінності у вигляді грошових коштів, дорогоцінних металів, цінних документів, адміністрація бере під свою відповідальність. Інше майно знаходиться у відділі забутих речей.
- 7.1.3. Take measures to remedy any shortcomings of the service provided upon the Guest submits the relevant request.
- 7.1.4. Communicate information about the Hotel, prices for basic and extra services, etc. to the Guest.
- 7.1.5. Ensure the completeness and proper condition of the equipment in the rooms, the quality of preparation of the room (bed) before the check-in, and remedy such shortcomings in a reasonable time in the event the Guest detects any incompleteness or malfunction.
- 7.2. The Hotel has the right to:**
- 7.2.1. The Hotel has the right to terminate the contract for provision of the hotel services unilaterally or to refuse to expand the stay without refund of the money paid (which will be credited to the amount of penalties) to the Guest in case of late payment for the services of the Hotel, violation of the Rules of Accommodation at the Hotel by the Guest which results in financial damage or creates inconvenience to other Guests and employees of the Hotel.
- 7.2.2. Require compensation for the loss of/damage to property of the Hotel.
- 7.2.3. The management of the Hotel reserves the right to visit the room without approval of the Guest in case of smoke, fire, flooding, as well as in case of violation of the accommodation rules, public order, and rules of use of household appliances by the guest.
- 7.2.4. In case any belongings are forgotten, the management takes measures to return them to their owners. Things are delivered at the owner's expense.
- 7.2.5. If the owner is not identified, belongings are kept by the Hotel for 6 months. Left food, alcoholic and non-alcoholic beverages are destroyed.
- 7.2.6. If a guest is absent from his/her place of stay for more than a day (or after 6 hours upon his/her check-out hour), the management of the hotel has the right to establish a commission and make a list of guest's belongings in the room. The most valuable items such as cash, precious metals, valuable documents will be stored under Administration supervision. Other property will be stored in the lost & found stockroom.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

8.1. Відповідальність Гостя та відвідувачів Готелю:

- 8.1.1. У випадку втрати або пошкодження майна Готелю складається Акт пошкодження матеріальних цінностей про спричинення Готелю збитків, нанесених Гостем (відвідувачем Гостя) внаслідок втрати (пошкодження) майна. Акт підписується зі сторони Готелю уповноваженими особами, що брали участь в огляді номера, приміщення Готелю та Гостем (та/або представником Гостя).
- 8.1.2. У разі виявлення під час проживання в Готелі, що Гість (відвідувач Гостя) втратив та (або) пошкодив майно Готелю, Гість, на підставі Акту, складеного згідно з пунктом 8.1.1. Правил, зобов'язаний сплатити вартість втраченого та (або) пошкодженого майна.
- 8.1.3. Після вибуття з Готелю Гість несе відповідальність за майно, що знаходиться в номері, в якому він проживав, протягом строку, достатнього Готелю для виявлення факту втрати (пошкодження) майна та до моменту заселення в номер наступного Гостя.
- 8.1.4. Якщо факт втрати та (або) пошкодження майна Готелю було виявлено після вибуття Гостя з Готелю, або Гість відмовляється від підписання Акту пошкодження матеріальних цінностей, Акт вважається складеним належним чином без підпису Гостя за умови прикріплення до такого Акт доказів завдання збитків (фотографій, відео зйомки, тощо).
- 8.1.5. Гість зобов'язаний відшкодувати Готелю вартість пошкодженого (втраченого) майна, перелік та вартість якого вказані в Акті пошкодження матеріальних цінностей, у розмірі реальної ринкової вартості нового такого майна або його ремонту (якщо такий був визнаний доцільним Готелем), що вказується в Акті.
- 8.1.6. При заподіянні Готелю матеріального збитку з вини чи недбалості Гостей (відвідувачів Гостей) крім відшкодування збитку Гість (відвідувач Гостя) відшкодувати Готелю витрати, пов'язані з простоєм номеру під час ремонту, заміни меблів тощо.
- 8.1.7. У випадку, якщо оформлення проживання Гостя було здійснено через Замовника, Замовник несе солідарну відповідальність за майно Готелю, що було втрачене

8. LIABILITY

8.1. Liability of the Guest and visitors of the Hotel:

- 8.1.1. In case of loss or damage to Hotel property, a Certificate of Damage to Property is made to confirm the damage caused by the Guest (visitor of the Guest) as a result of the loss of (damage to) property. The Certificate is signed by the authorized persons who participated in the inspection of the room or premises of the Hotel, and the Guest (and/or the Guest's representative).
- 8.1.2. In case when loss and (or) damage to the Hotel property is established during Guest's stay in the Hotel, the Guest shall pay the cost of the lost and (or) damaged property before departure from the Hotel, on the basis of the Certificate drawn up in accordance with Clause 8.1.1. of the Rules.
- 8.1.3. Upon check-out from the Hotel, the Guest is liable for the property in the room where he/she stayed, for a period sufficient for the Hotel to identify the fact of loss or damage provided to the property and before the next Guest checks-in.
- 8.1.4. If the fact of loss and/or damage to property of the Hotel was identified after the Guest's departure from the Hotel, or the Guest refuses to sign the Certificate of Damage, the Certificate shall be considered as properly made without the signature of the Guest, when the proof materials of the damage are attached to such Certificate (photos, videos, etc.).
- 8.1.5. The Guest shall reimburse the Hotel the cost of the damaged (lost) property that is listed together with its cost in the Certificate of Damage, in the amount of the actual market value of such new property or the cost of its repair (if such repair was deemed expedient by the Hotel) specified in the Certificate.
- 8.1.6. In case of causing the material damage to the Hotel due to the fault or negligence of the Guest (Guest Visitors), in addition to the cost of damage the Guest (visitors of the Guest) shall reimburse the Hotel the costs associated with the room out of service period during the repair, replacement of furniture, etc.
- 8.1.7. In case the Guest's room was booked through the Customer, the Customer shall be jointly and severally liable for property of the Hotel that has been lost (damaged) by such Guest

(пошкоджене) таким Гостем (відвідувачем Гостя), у разі відсутності відшкодування протягом 2 (двох) календарних днів з моменту складення Акту.

8.1.8. Гість несе повну особисту відповідальність за шкоду, завдану ним або його відвідувачем життю, здоров'ю, майну інших Гостей Готелю без залучення Готелю.

8.1.9. Гість дозволяє Готелю надавати інформацію про нього для пред'явлення до нього вимог та претензій у разі пред'явлення вимог або претензій до Готелю з боку правоохоронних органів України, та у відповідності до чинного законодавства України.

8.1.10. За збереження цілісності автомобілів залишених на паркінгу готелю чи прилеглих до Готелю територіях відповідають власники транспортних засобів.

8.1.11. При заселенні у номер, Гостю надається електронний ключ (картка), який він зобов'язаний повернути Готелю в день виїзду. У разі втрати Гостем електронного ключа, Гість повинен повідомити адміністратора Готелю про втрату такого ключа, та компенсувати його вартість.

8.2. Відповідальність Готелю.

8.2.1. Готель відповідає за збереження тільки тих речей та цінностей (цінних паперів, коштовностей) Гостя, які були передані особисто Гостем на зберігання в сейфі Адміністрації Готелю.

8.2.2. Готель не несе відповідальності за особисті речі Гостя, які знаходяться у його номері, та за речі та цінності (цінні папери, коштовності), які Гість залишив без нагляду в місцях загального користування Готелю (Лобі, ресторан, бар, коридор, конференц-зал, тощо).

8.2.3. Адміністрація готелю не несе відповідальності за роботу міських служб, у випадках відключення електричної енергії, водопостачання, евакуації автомобілів.

8.2.4. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, Готель має відшкодувати Гостю (Замовнику) вартість ненаданих послуг, за умови, якщо буде доведено вину Готелю.

8.2.5. Готель не несе відповідальності за недоліки в наданих послугах, якщо вони виникли не з його вини або з вини чи

(visitors of the Guest) in case no reimbursement is paid within 2 (two) calendar days after drafting of the Certificate.

8.1.8. The Guest shall be solely liable for damage to life, health, property of other Guests of the Hotel caused by him/her, without involvement of the Hotel.

8.1.9. The Guest allows the Hotel to provide information about him/her for the purpose of filing claims and complaints against him/her in case of any claims or complaints are filed against the Hotel by law enforcement agencies of Ukraine, and in accordance with the applicable laws of Ukraine.

8.1.10. The owners of vehicles are responsible for integrity of the vehicles left in the parking lot of the Hotel or adjacent areas.

8.1.11. Upon check-in, the Guest receives an electronic key (key card) which he/she shall return to the Hotel on the check-out day. In case the Guest has lost the electronic key, the Guest shall notify the management of the Hotel about the loss of such key and reimburse the Hotel its cost.

8.2. Liability of the Hotel.

8.2.1. The Hotel is liable for safekeeping of only those things and valuable items (securities, jewellery) of the Guest, which have been personally transferred by the Guest for safekeeping to the Administration safe box.

8.2.2. The Hotel is not liable for personal things of the Guest kept in his/her room and for things and valuable property (securities, jewellery) left by the Guest unattended in the common areas of the Hotel (Lobby, restaurant, bar, corridor, conference room, etc).

8.2.3. The management of the Hotel is not liable for the operation of municipal services, in cases of power outages, water supply interruptions, evacuation of vehicles.

8.2.4. If all or part of the contractual obligations related to the provision of the hotel services are not fulfilled, the Hotel shall reimburse the Guest (the Customer) for the cost of the non-provided services, provided that the Hotel's failure is proved.

8.2.5. The Hotel is not liable for shortcomings in the services provided where such shortcomings have occurred through no fault of the Hotel or

необережності (недбалості) самого Гостя (відвідувача/ів Гостя), інших Гостей (або їх Відвідувачів), Замовників чи в результаті дії непереборної сили.

through the fault or negligence of the Guest (visitor(s) of the Guest), other Guests (or their visitors), Customers, or as a result of force majeure.

9. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

9. PERSONAL DATA PROTECTION

- 9.1. Захист персональних даних Гостей Готелю здійснюється відповідно до міжнародного та українського законодавства. Зокрема згідно Регламенту Європейського Парламенту і Ради ЄС 2016/679 від 27.03.2016, що набрав законної сили 25.05.2018 року, та Закону України «Про захист персональних даних» № 2297-VI від 01.06.2010 року.
- 9.2. Гість, Замовник, інші особи надають Готелю згоду на обробку, своїх персональних даних.
- 9.3. Вся інформація, яку представники Готелю отримали від Гостя, Замовника, інших осіб, є конфіденційною, та розголошенню не підлягає.
- 9.4. Гостю доводяться до відома його права, як суб'єкта персональних даних:
- 9.4.1. отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким можуть бути передані його персональні дані (правоохоронні органи, Прокуратура та ін.);
- 9.4.2. на доступ до своїх персональних даних, що містяться у відповідній базі персональних даних;
- 9.4.3. отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи зберігаються його персональні дані у відповідній базі персональних даних, а також отримувати зміст його персональних даних, які зберігаються;
- 9.4.4. пред'являти вмотивовану вимогу із запереченням проти обробки своїх персональних даних органами державної влади, органами місцевого самоврядування при здійсненні їхніх повноважень, передбачених законом;
- 9.4.5. звертатися з питань захисту своїх прав щодо персональних даних до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, до повноважень яких належить здійснення захисту персональних даних;
- 9.4.6. застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист
- 9.1. Personal data of the Guests of the Hotel are protected in accordance with international and Ukrainian legislation. In particular, according to the Regulation of the European Parliament and the Council 2016/679 dated 27 March 2016, which entered into force on 25 May 2018, and the Law of Ukraine On Personal Data Protection No. 2297-VI dated 1 June 2010.
- 9.2. The Guest, Customer, other persons provide their consent to processing of their personal data by the Hotel.
- 9.3. All information received by the Hotel representatives from the Guest, Customer, other persons is confidential and may not be disclosed.
- 9.4. The Guest is informed of his/her rights as a personal data subject:
- 9.4.1. to receive information about the conditions of granting access to personal data, including information about third parties to whom his/her personal data may be transferred (law enforcement agencies, prosecutor's office, etc.);
- 9.4.2. to access their personal data contained in the relevant personal data database;
- 9.4.3. not later than thirty calendar days from the date of receipt of the request, except in cases provided for by law, to receive an answer whether his/her personal data are stored in the relevant personal data database, and to receive the contents of his/her personal data stored;
- 9.4.4. to make a reasoned request with objection to processing of his/her personal data by state authorities, local self-government authorities in exercising their powers provided for by law;
- 9.4.5. to apply for protection of his/her rights regarding personal data to public authorities, local self-government authorities, whose powers include protection of personal data;
- 9.4.6. to apply remedies in case of violation of personal data protection legislation.

персональних даних.

9.4.7. Положення п. 9.1.- 9.4.6. застосовуються до Замовників послуг СПА центру Готелю.

9.4.7. The provisions of Clauses 9.1.- 9.4.6. apply to the Customers of the SPA centre of the Hotel.

10. ПОРЯДОК ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

10.1. Спори, що можуть виникнути у зв'язку з наданням послуг Готелем, вирішуються шляхом домовленостей сторін, а у разі неможливості вирішити спір шляхом домовленостей — у судовому порядку, згідно чинного Законодавства України.

10. DISPUTE RESOLUTION

10.1. Any disputes that may arise in connection with the provision of the services by the Hotel are resolved through negotiations of the parties, and in case the dispute cannot be resolved through negotiations - in the court in accordance with the applicable legislation of Ukraine.

ПОГОДЖЕНО:

APPROVED BY

Операційний Директор

Operations Director



Ліпатова І.В.



Lipatova I.V.

**Додаток №1
до Внутрішніх правил проживання**

**у готелі «Опера» на надання інших послуг
Затверджених:
Операційний Директор
Ліпатова І.В.**



«01» грудня 2023 року

Перелік послуг що надаються Готелем

До безкоштовних готельних послуг належать:	До готельних послуг за додаткову плату належать:
Надання набору для чищення зубів, набору для гоління, гребінця	Сніданок типу «Шведський стіл»
Послуги відвідання тренажерного залу та аквазони	Послуги з ресторанного обслуговування
Доступ до мережі Інтернет в номерах та інших зонах Готелю	Послуги бару
Замовлення і бронювання авіа та залізничних квитків, білетів в театр або на інші культурні та спортивні заходи	Міські, міжміські, міжнародні дзвінки по телефону; дзвінки на номери мобільних операторів
Бронювання столика в ресторанах міста	Обслуговування номерів офіціантами
Замовлення екскурсійного обслуговування	Послуги з конференц-обслуговування
Збереження майна Гостей у камері схову Готелю під час їхнього проживання	Послуги міні-бару в номерах
Надання місця для паркування автомобілів Гостей на період їх проживання у Готелі	Послуги бізнес-центру
Надання льоду для напоїв	Послуги флориста
Надання праски та прасувальної дошки (за наявності).	Послуги прання та хімчистки.
Надання послуги Меню Подушок (за наявності)	Послуги масажного кабінету та інших послуг СПА центру

**Annex No. 1
The Opera Hotel Internal Rules for
Accommodation
and Provision of Other Services**

**Approved by:
Operations Director
Lipatova I.V.**



1 December 2023

List of the services provided by the Hotel

Free hotel services include:	Paid extra hotel services include:
Provision of a toothbrush, shaving kit and a comb	Buffet breakfast
Using of gym and aqua zone	Restaurant services
Internet access in the rooms and other areas of the Hotel	Bar services
Booking of flight and train tickets, tickets to the theatre and other cultural and sports events	City, long distance, international phone calls; calls to numbers of mobile operators
Table reservations in the city's restaurants	Room service
Arranging of excursions and city tours.	Conference services
Storing of Guests' belongings in the Hotel Luggage Room during their stay	Room mini-bar service
Parking lot for Guests' vehicles for the period of their stay	Business centre services
Delivery of ice for drinks	Florist services
Provision of an iron and an ironing board (if available).	Laundry and dry cleaning services.
Provision of the Pillow Menu (if available).	Massage and other services of the SPA center

**Додаток №2
до Внутрішніх правил проживання**

у готелі «Опера» на надання інших послуг



**Затверджених:
Операційний Директор
Ліпатова І.В.**

«01» грудня 2023 року

**Annex No. 2
The Opera Hotel Internal Rules for
Accommodation
and Provision of Other Services**

Approved by:

**Operations Director
Lipatova I.V.**



1 December 2023

Політики щодо утримання домашніх тварин

1. Домашніми тваринами в Готелі визнаються тільки собаки та кішки малих порід (зріст у холці до 30 см, вага – до 10 кг), за винятком собак-поводирів для Гостей з вадами зору;
2. Перебування на території Готелю, у тому числі в номерах Готелю, з собаками бійцівських порід заборонено;
3. Готель залишає за собою право визначити, чи є припустимим проживання даної домашньої тварини в номері Готелю у кожному конкретному випадку;
4. Гість зобов'язаний використовувати при проживанні домашніх тварин в Готелі власний спеціальний килимок або власну спеціальну клітку для утримання домашньої тварини. За відсутності спеціальної клітки для утримання домашньої тварини забороняється залишати домашню тварину на території Готелю без нагляду власника тварини;
5. Гість зобов'язаний виходити домашню тварину тільки у наморднику, крім випадків, коли для породи певної домашньої тварини намордники не передбачені;
6. Домашня тварина може знаходитися без повідця лише в межах номера Гостя. Забороняється вільне пересування домашніх тварин без повідця у загальних зонах, холах та коридорах Готелю;
7. Вигул домашніх тварин на території Готелю забороняється. За порушення даної заборони до порушника можуть бути застосовані штрафні санкції;
8. Для годування домашньої тварини може використовуватися тільки спеціальний посуд, що є власністю Гостя. Годувати домашніх тварин з посуду, що належить Готелю, категорично забороняється;

Pet policy

1. Only dogs and cats of small breeds (height at withers up to 30 cm, weight up to 10 kg) are recognized as pets by the Hotel, except for guide dogs for visually impaired Guests;
2. Stay with dogs of fighting breeds on the territory of the Hotel, including in the rooms of the Hotel, is forbidden;
3. The hotel reserves the right to determine whether the accommodation of a certain pet in the Hotel room is acceptable on a case-by-case basis;
4. The Guest shall use his/ her own special mat or pet cage to keep the pet while staying at the Hotel. In the absence of a special pet cage, it is prohibited to leave the pet in the Hotel unattended;
5. The guest shall walk his/her pet only in a muzzle, except for cases where muzzles are not provided for the breed of a particular pet;
6. The pet can only be kept without a leash within the room of the Guest. Pets may not move without a leash in common areas: the halls and corridors of the Hotel;
7. Pets may not be walked on the territory of the Hotel. For violation of this prohibition, a penalty may be charged from the offender;
8. Only special utensils owned by the Guest may be used for feeding his/her pet. It is strictly forbidden to feed pets from dishes owned by the Hotel;

9. Для туалету котів Гість повинен використовувати спеціальний лоток, що є його власністю;

10. Вхід з домашніми тваринами в ресторан, бар, СПА центр забороняється;

11. Забороняється використовувати для домашніх тварин рушники, простирадла та інші постільні принади, що належать Готелю;

12. Забороняється залишати домашніх тварин у номері Готелю без нагляду;

13. У випадку порушення Гостем правил проживання із домашніми тваринами та (або) у випадку, якщо перебування домашньої тварини призвело до пошкодження майна Готелю володар тварини має відшкодувати витрати на відновлення майна згідно калькуляції що надана Готелем в повному об'ємі зазначеної суми;

14. Гість несе відповідальність за шкоду, завдану життю, здоров'ю, майну іншим Гостям Готелю без залучення Готелю;

15. У випадку виявлення незареєстрованої адміністрацією Готелю домашньої тварини в номері Готелю, до Гостя, що проживає у такому номері, можуть бути застосовані штрафні санкції додатково до обов'язкової платні за перебування в номері домашньої тварини, передбаченої Готелем.

9. The Guest shall use a special tray owned by the Guest as a cat litter-box;

10. Pets are not allowed at the restaurant, bar, SPA;

11. Hotel towels, bed sheets and other bedding may not be used for pets;

12. Pets shall not be left in the Hotel unattended;

13. In case the Guest violates the rules of stay with pets and (or) in the event that the stay of a pet has caused damage to property of the Hotel, the owner of the animal shall reimburse the cost of restoring the property in full as calculated by the Hotel;

14. The Guest shall be liable for damage to life, health, property of other Guests of the Hotel without involvement of the Hotel;

15. In case of detection of unregistered pets by the management of the Hotel in a room of the Hotel, the Guest may be charged a penalty in addition to the obligatory charge for accommodation of a pet in the room provided for by the Hotel.