

# SENATOR

HOTELS & APARTMENTS

## Апарт-готель «Senator City Center»

вул. Пирогова, 6  
Київ 01030, Україна

Тел.: +380 44 200 77 55

+380 95 275 91 70

E-mail: [citycenter@senator-apartments.com](mailto:citycenter@senator-apartments.com)

Сайт: [senator-apartments.com](http://senator-apartments.com)

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАННЯ В АПАРТ-ГОТЕЛІ «SENATOR CITY CENTER»

### I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Правила проживання в Апарт-готелі «Senator City Center» (надалі – Правила) розроблені на основі чинного законодавства України і регламентують основні вимоги щодо користування послугами Апарт-готелю «Senator City Center» (надалі — Апарт-готель), регулюють відносини між гостями (фізичними особами, які проживають в Апарт-готелі або мають намір скористатися готельними послугами) та Апарт-готелем, виконавцем цих послуг.

1.2. У своїй діяльності Апарт-готель керується чинним законодавством України, у т.ч. Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19, та цими Правилами.

1.3. Апарт-готель – юридична особа ТОВ «СЕНАТОР СІТІ ЦЕНТР», яка зареєстрована відповідно до законодавства України.

**Реквізити ТОВ «СЕНАТОР СІТІ ЦЕНТР»:**

**Юридична адреса: Україна, 01054, м. Київ, вул. Пирогова (Шевченківський р-н), будинок 6**

**Ідентифікаційний код: 45179402**

**Тел.: +380 44 200 77 00**

**Банківський рахунок: UA 37 328209 0000026003000025223**

**в АБ «Південний» м. Одеса**

**Директор (згідно Статуту): Сорокін Іван Інокентійович**

**Платник податку на прибуток на загальних підставах**

1.4. Апарт-готель знаходиться за адресою: 01030 м. Київ, вул. Пирогова, 6.

1.5. Шляхом подання заявки на бронювання гість та/або замовник підтверджують, що вони ознайомлені з цими Правилами і погоджуються з умовами, визначеними в них.

### II. ТЕРМІНИ ТА ПОНЯТТЯ

2.1. Гість – фізична особа, яка прибуває, замовляє, використовує або має намір придбати або використати готельні послуги для власних потреб.

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

- 2.3. Група – 5 або більше осіб, які бронюють готельні послуги у межах однієї заявки від одного замовника.
- 2.4. Готельні послуги – діяльність Апартамент-готелю з розміщення гостя шляхом надання готельного номера для тимчасового проживання, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельні послуги складаються з основних та додаткових послуг, що надаються гостеві при розміщенні та проживанні в готелі.
- 2.5. Основні послуги – обсяг послуг Апартамент-готелю, що включаються до вартості номеру й надаються гостеві відповідно до укладеного договору.
- 2.6. Додаткові послуги – обсяг послуг Апартамент-готелю, що не належать до основних послуг, замовляються та сплачуються гостем окремо.
- 2.7. Номер – окреме мебльоване приміщення, яке складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання гостя/гостей (вживається для позначення номерів готельного типу та апартаментів).
- 2.8. Бронювання – процес замовлення гостем або замовником в Апартамент-готелю основних та/або додаткових послуг в певному обсязі з метою використання послуг в обумовлені терміни певним гостем або групою гостей.
- 2.9. Підтвердження бронювання послуг – письмова згода Апартамент-готелю надати заброньовані основні та додаткові послуги на певних умовах.
- 2.10. Анулювання – відмова гостя або замовника від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. У випадку пізнього анулювання або неприбуття Апартамент-готель має право стягувати штраф з гостя або замовника відповідно до даних Правил, якщо інше не обумовлено договором про надання готельних послуг.
- 2.11. Своєчасне анулювання – відмова гостя або замовника від використання заброньованих послуг не пізніше термінів, обумовлених правилами анулювання.
- 2.12. Пізнє анулювання – анулювання гостем або замовником заброньованих послуг пізніше термінів, обумовлених правилами анулювання.
- 2.13. Неприбуття – фактичне неприбуття гостя в Апартамент-готель у день заїзду.
- 2.14. Дата заїзду – дата прибуття гостя в Апартамент-готель.
- 2.15. Дата виїзду – дата виїзду гостя з Апартамент-готелю.
- 2.16. Час поселення – час, після якого здійснюється поселення в Апартамент-готель.
- 2.17. Розрахункова година – час, який установлено в Апартамент-готелі та при настанні якого гість повинен звільнити номер у день виїзду.
- 2.18. Ранній заїзд – заїзд гостя в Апартамент-готель до часу поселення.
- 2.19. Пізній виїзд – виїзд гостя з Апартамент-готелю після розрахункової години у день виїзду.

### **III. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ПОСЛУГИ**

3.1. Апартамент-готель надає гостеві необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги. Інформація доводиться до відома гостя в доступній наочній формі, знаходиться в куточку споживача та/або на сайті Апартамент-готелю.

3.2. Перелік основних послуг, що входять до ціни на проживання в номерах:

- послуги розміщення (проживання);
- цілодобова служба прийому й розміщення;
- цілодобова охорона будинку;
- безкоштовний Wi-Fi Інтернет;

- супутникове телебачення;
- телефон з прямим набором номерів;
- генеральне прибирання номерів (двічі на тиждень);
- регулярна заміна постільної білизни й рушників;
- користування наступними електроприладами в номері: праска (та прасувальна дошка), електричний чайник, фен;
- індивідуальний сейф в номері;
- додаткове ліжко для дитини;
- виклик таксі;
- виклик швидкої допомоги;
- побудка у визначений гостем час;
- послуги консьєржа (замовлення квитків, екскурсій тощо);
- видача набору для шиття (за запитом);
- видача набору для гоління (за запитом);
- видача набору для чищення зубів (за запитом);
- безкоштовна питна бутильована вода в день прибуття.

3.3. Перелік додаткових послуг, що надаються за окрему плату, та преїскурант вартості цих послуг знаходяться в куточку споживача.

#### **IV. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

4.1. Бронювання готельних послуг здійснюється шляхом підписання двостороннього договору між готелем та замовником або прийняття заявки на бронювання (далі – заявки) за допомогою поштового, телефонного або іншого виду зв'язку, який дозволяє достовірно встановити належність заявки гостеві або замовникові. Договір про бронювання номерів вважається укладеним за умови прийняття Апарт-готелем заявки та підтвердження бронювання.

4.2. Заявка для індивідуальних гостей повинна мати таку інформацію:

- ім'я та прізвище гостя;
- дата заїзду та виїзду;
- тип та кількість номерів;
- наявність дітей та їх вік;
- спосіб зв'язку із замовником (контактний телефон, адреса електронної пошти тощо, контактна особа);
- гарантія та вид оплати;
- особливі умови розміщення.

4.3. Заявка для групи гостей повинна мати таку інформацію:

- список групи (імена та прізвища гостей);
- розміщення гостей по номерам;
- дати заїзду та виїзду.
- тип та кількість номерів;
- наявність дітей та їх вік;

- спосіб зв'язку із замовником (контактний телефон, адреса електронної пошти тощо, контактна особа);
- гарантія та вид оплати;
- особливі умови розміщення.

4.4. У заявці юридичної особи, що бронює номер, обов'язково повинні бути наведені реквізити цієї юридичної особи (повне найменування, юридична та фактична адреси, банківські реквізити, підпис керівника, завірений круглою печаткою цієї юридичної особи).

4.5. Апартамент-готель підтверджує прийняття заявки та бронювання при наявності вільних номерів та інших умов, необхідних для надання замовлених готельних послуг.

4.6. Апартамент-готель гарантує бронювання номеру за умови надсилання гостеві підтвердження. У підтвердженні вказується номер реєстрації заявки, дата передбачуваного прибуття й вибуття гостя, тип замовленого номеру, вартість розміщення (проживання) в номері, кількість проживаючих, а також будь-які вимоги заявника, що спеціально обумовлюються ним в заявці і узгоджені із службою розміщення.

4.7. Зміни і доповнення до заявки на бронювання приймаються від гостей і замовників у письмовому вигляді або іншим способом, що дозволяє достовірно встановити приналежність заяви гостю.

4.8. Апартамент-готель підтверджує прийняття змін і доповнень до заявки на бронювання готельних послуг для індивідуальних гостей і груп гостей за наявності умов, необхідних для виконання доповнень і змін, що вносяться.

4.9. Підтвердження прийняття змін і доповнень до заявки на бронювання готельних послуг надсилається гостю або замовнику у спосіб, взаємно оговорений із гостем або замовником.

4.10. Бронювання для індивідуального гостя або групи гостей може бути анульоване письмовою заявою гостя або замовника (або іншим способом, що дозволяє достовірно встановити приналежність заяви гостю або замовнику). У разі пізнього анулювання або неприбуття, застосовуються штрафні санкції відповідно до правил анулювання.

4.11. В залежності від періоду проживання та термінів анулювання, штраф стягується у розмірі вартості проживання нижче вказаної кількості ночей:

<b>Правила анулювання</b>		
<b>Період проживання</b>	<b>Кількість днів до дати запланованого заїзду у Апартамент-готель</b>	<b>Кількість ночей, за які стягується штраф</b>
1-6 днів	1	1
7-13 днів	3	2
14-30 днів	5	3
31-60 днів	7	5
61 і більше днів	14	7

4.12. Шляхом подання заявки на бронювання гість погоджується з правилами анулювання, які передбачають стягнення штрафу Апартамент-готелем за пізнє анулювання та/або штрафу за неприбуття у розмірі, зазначеному у Правилах проживання.

4.13. Апартамент-готель має право застосовувати вільні ціни й тарифи, а також систему знижок і націнок (зокрема, святкових, сезонних тощо) на всі послуги розміщення (проживання).

4.14. Вартість номерів, основних і додаткових послуг встановлюються Апарт-готелем самостійно, форма оплати визначається договором між гостем (замовником) і Апарт-готелем.

4.15. Туристичний збір не включений у вартість номера, нараховується та сплачується додатково за кожну добу тимчасового розміщення кожної проживаючої особи в Апарт-готелі, крім тих категорій осіб, які звільняються від його сплати відповідно до чинного законодавства.

## **V. ПОРЯДОК УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ НА ГОТЕЛЬНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ОПЛАТИ ПОСЛУГ**

5.1. Договір про надання готельних послуг вважається укладеним після оформлення документів на проживання (заповнення реєстраційної картки).

5.2. Номер в Апарт-готелі надається гостю/гостям при пред'явленні паспорта чи іншого документу, що засвідчує особу: паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює, разом із візою на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними міжнародними угодами), посвідчення водія. Для дітей у супроводі дорослих – свідоцтво про народження.

5.3. Забороняється вилучення паспортів під заставу у громадян, які поселяються у Апарт-готель.

5.4. Плата за розміщення (проживання) нараховується у відповідності з єдиною розрахунковою годиною – 12 година поточної доби за місцевим часом.

5.5. При поселенні в Апарт-готель гість:

5.5.1. Зобов'язується повністю сплатити загальну вартість проживання у національній валюті – українській гривні – згідно з комерційним курсом Райффайзен Банку Аваль до євро (чи долара) на день заїзду в Апарт-готель, а також туристичний збір. Сплата за спожиті додаткові послуги стягується з гостя при виїзді з готелю.

5.5.2. Якщо гість продовжує термін розміщення (проживання) у Апарт-готелі, він повинен оплатити авансом повну вартість наступного строку розміщення (проживання) у національній валюті – українській гривні – згідно з комерційним курсом Райффайзен Банку Аваль до євро (чи долара) на дату сплати. Якщо гість продовжує термін свого проживання у готелі і сплачує при виїзді, то вартість проживання розраховується згідно з комерційним курсом Райффайзен Банку Аваль до євро (чи долара) на кожен день проживання.

5.6. Плата за проживання і послуги, що надаються Апарт-готелем, здійснюються готівкою, за безготівковим розрахунком, кредитними картками або онлайн-оплатою за допомогою платіжної системи, згідно чинного в Апарт-готелі преїскуранта.

5.7. Після оформлення документів на проживання в Апарт-готелі та оплати готельних послуг гостеві видається документ про оплату за послуги (рахунок) і ключ від номера.

5.8. Сплачений рахунок підтверджує надання Апарт-готелем послуг проживання і містить наступну інформацію: назва документу, дата та номер рахунку, назва готелю, ім'я та прізвище гостя, період надання послуг (дата заїзду та виїзду), номер бронювання, обсяг послуг із зазначенням їх вартості, форма оплати, ім'я та прізвище касира, печатка.

5.9. У разі відмови гостя від розміщення у день поселення протягом однієї години з моменту його реєстрації у системі Апарт-готелю, а також за умови відсутності ознак користування ванною кімнатою та ліжком, готель здійснює повернення повної суми сплачених коштів. Якщо гість скористався номером чи звернувся до адміністрації Апарт-готелю з метою відмови від номеру пізніше однієї години після реєстрації у системі Апарт-готелю або наявності вказаних ознак користування номером – повернення грошових коштів за першу добу проживання не здійснюється.

## **VI. ПОРЯДОК ЗАЇЗДУ ТА ВИЇЗДУ З АПАРТ-ГОТЕЛЮ**

- 6.1. Режим роботи Апартамент-готелю цілодобовий.
- 6.2. В Апартамент-готелі встановлено час поселення – 14:00 поточної доби за місцевим часом.
- 6.3. В Апартамент-готелі встановлено розрахункову годину – 12:00 поточної доби за місцевим часом.
- 6.4. Заїзд: до 14:00 надається за проханням / заявкою гостя (замовника) і за погодженням з адміністратором служби прийому і розміщення в залежності від наявності вільних місць.
- 6.5. При ранньому заїзді з 0:00 до 8:00 стягується оплата в розмірі 100% ціни номеру за одну розрахункову добу.
- 6.6. При ранньому заїзді з 8:00 до 14:00 стягується оплата у розмірі 50% ціни за одну розрахункову добу згідно затвердженого тарифу.
- 6.7. При розміщенні менше однієї доби стягується оплата як за одну повну добу.
- 6.8. Виїзд після 12:00 надається за проханням/заявкою гостя (замовника) та за погодженням з адміністратором служби прийому і розміщення в залежності від наявності вільних місць в Апартамент-готелі.
- 6.9. При виїзді після розрахункової години в період до 18:00 оплата складає 50% ціни номеру за одну розрахункову добу згідно з затвердженим тарифом.
- 6.10. При виїзді після 18:00 оплата складає 100% ціни номеру за одну розрахункову добу згідно з затвердженим тарифом, якщо інше не було обумовлене у договорі на надання комплексних послуг та підтверджене Апартамент-готелем.
- 6.11. Дітям до 12 років надається безкоштовне розміщення в номері з батьками при використанні існуючих ліжок. Додаткове ліжко надається за запитом і за додаткову плату.

## **VII. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ГОСТЕЙ, ЯКІ ПРОЖИВАЮТЬ В АПАРТ-ГОТЕЛІ**

- 7.1. Гості, які проживають в Апартамент-готелі мають право:
  - при виявленні недоліків у наданій послугі вимагати усунення недоліків безоплатно або відповідного зменшення оплати за надану послугу;
  - розірвати договір про надання готельних послуг в будь-який час за умови оплати фактично наданих Апартамент-готелем послуг.
- 7.2. Гості, які проживають в Апартамент-готелі зобов'язані:
  - дотримуватись встановлених адміністрацією Апартамент-готелю Правил проживання;
  - дотримуватись умов договору про надання готельних послуг;
  - дотримуватись правил протипожежної безпеки;
  - дотримуватись громадського порядку;
  - виходячи з номеру, зачиняти вікна, водопровідні крани, вимикати світло та електроприлади;
  - при виході з номеру закрити його на ключ;
  - відшкодувати збитки у разі втрати або пошкодження майна Апартамент-готелю у відповідності до чинного законодавства;
  - при виїзді із Апартамент-готелю зробити повний розрахунок за додаткові платні послуги та здати ключ від номеру;
  - у разі втрати або пошкодження речей терміново повідомити про це адміністрацію Апартамент-готелю. Претензії стосовно втрати або пошкодження речей гостя не можуть бути пред'явлені Апартамент-готелю після виїзду гостя.

### 7.3. В Апартамент-готелі заборонено:

- залишати в номері сторонніх осіб, а також передавати їм свій ключ від номеру без попереднього погодження із адміністрацією Апартамент-готелю;
- залишати без догляду дорослих неповнолітніх дітей;
- заподіювати шкоду майну Апартамент-готелю;
- переставляти і виносити меблі з номеру;
- викидати сміття із вікон номеру;
- користуватися в номері електричними приладами за винятком дозволених до використання;
- самостійно усувати неполадки, що виникли під час користування електромережею, електрообладнанням, водопроводом, каналізацією, сантехнікою та іншими предметами, які складають оснащення Апартамент-готелю;
- заносити на територію Апартамент-готелю та зберігати в номерах речовини, матеріали і речі, небезпечні для життя, здоров'я людей та майна Апартамент-готелю;
- зберігати зброю відповідно до законодавства України;
- тримати у апартаменті тварин, птахів, рептилій;
- порушувати загальноновизнані норми поведінки, в т.ч. перебувати на території Апартамент-готелю під дією наркотичних засобів;
- проявляти агресію або дії, які загрожують безпеці здоров'я або майна інших осіб;
- проводити будь-яку відео- та фотозйомку на території Апартамент-готелю та в готельних номерах без погодження із адміністрацією;
- палити на території Апартамент-готелю, крім спеціально відведених місць. У разі виявлення адміністрацією Апартамент-готелю факту куріння гостя, останній повинен відшкодувати збитки (здійснення комплексу додаткового прибирання) та може бути притягнутий до відповідальності згідно з законодавством України.

7.4. Гість приймає до уваги та погоджується з тим, що в зонах загального користування готелю використовуються системи відеоспостереження.

7.5. Підписанням реєстраційної картки гість надає Апартамент-готелю згоду на збір, обробку та використання його персональних даних з метою забезпечення реалізації господарсько-правових, адміністративно-правових, податкових відносин, відносин у сфері бухгалтерського обліку, аудиту та статистики тощо відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

7.6. Політика конфіденційності та обробки персональних даних у будь-який час доступна за посиланням: [https://senator-apartments.com/wp-content/uploads/2022/05/privacy\\_policy\\_ukr.pdf](https://senator-apartments.com/wp-content/uploads/2022/05/privacy_policy_ukr.pdf).

## **VIII. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АПАРТ-ГОТЕЛЮ**

### 8.1. Апартамент-готель зобов'язаний:

- забезпечити якісне надання готельних послуг відповідно до чинного законодавства, даних Правил та договору про надання готельних послуг;
- в доступній та наочній формі інформувати гостя про категорії номерів та ціни на розміщення; надання основних і додаткових послуг, форму і порядок їх оплати;
- забезпечити цілодобове оформлення гостей, які прибувають та вибувають із готелю;
- забезпечити комплектність номерів та справність їх устаткування, а також якість підготовки номеру для поселення;

- прийняти заходи по усуненню недоліків у послугі, що надається, з моменту пред'явлення гостем відповідної вимоги;

- забезпечити безпеку перебування та конфіденційність інформації щодо особи проживаючого;

8.2. Апартамент-готель відповідно до чинного законодавства України несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну гостя, що виникла в зв'язку з недоліками при наданні послуг. Порядок і обсяг відшкодування визначаються відповідно до чинного законодавства.

8.3. Апартамент-готель не несе відповідальності за недоліки в наданих послугах, якщо доведе, що вони мали місце з вини самого гостя чи в результаті дії непереборної сили.

8.4. Апартамент-готель несе відповідальність за зберігання майна гостей згідно вимог чинного законодавства. Для зберігання цінних речей у кожному номері надається безкоштовний індивідуальний сейф. Апартамент-готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані Апартамент-готелю на зберігання за окремим договором зберігання таких цінностей.

8.5. В разі виявлення забутих речей Апартамент-готель повинен терміново повідомити про це їх власника за умови, що його особа встановлена.

8.6. Забуті речі, які не зажадалися власниками або власники яких невідомі, зберігаються в Апартамент-готелі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленої форми.

8.7. Апартамент-готель має право відмовити в розміщенні або розірвати договір (здійснити виселення) у таких випадках:

- гість відмовляється дотримуватись Правил проживання, неодноразово їх порушує, що призводить до матеріальних збитків та/або створює незручності для інших гостей;

- гість не сплачує, несвоєчасно та/або не в повному обсязі сплачує вартість готельних послуг;

- гість порушує громадський правопорядок;

- гість порушує тишу з 23:00 до 7:00 години ранку;

- у гостя відсутні документи, або ж документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;

- у гостя неохайний, брудний зовнішній вигляд, він знаходиться в нетверезому стані, неадекватно, агресивно поводить себе;

- у гостя наявні ознаки інфекційних або інших небезпечних для інших осіб захворювань;

- гість занесений до Списку небажаних гостей готелю та в інших випадках, передбачених законодавством України.

## **ІХ. КОНТРОЛЬ ЗА ДОТРИМАННЯМ ПРАВИЛ**

9.1. Контроль за дотриманням Апартамент-готелем цих Правил здійснюють місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші центральні органи виконавчої влади в межах їх компетенції.

9.2. Апартамент-готель здійснює контроль за додержанням персоналом цих Правил. У разі порушення Правил винні особи несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства.

9.3. Контроль за дотриманням гостями цих Правил здійснюється адміністрацією готелю.

## **Адміністрація апартамент-готелю «Senator City Center»**