

# VIEŠBUČIO BENDROSIOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS

## Bendrosios paslaugų teikimo ir vidaus tvarkos taisyklės

Viešbutis „Auksinės kopos“ ( toliau Viešbutis)- tai viešbutis, esantis adresu Jūros g.30, Palanga (Šventoji).

Viešbučio Valdytoja - UAB „Auksinės kopos“, esanti Jūros gatvė 30, Palanga ( Šventoji) LT-00334 , įmonės kodas 252550150, PVM kodas LT525501515.

Viešbučio teritorija – tai apgyvendinimo kambariai, SPA procedūrų kabinetai ir bendrosios viešbučio patalpos ( registratūra, restoranas ir jo lauko terasos, sporto salė, SPA lauko ir vidaus vandens ir pirčių erdvės, automobilių stovėjimo aikštelės ir kitos viešbučio pastato patalpos ir erdvės).

Viešbučio svečias – tai kiekvienas asmuo, esantis Viešbučio teritorijoje.

Šios bendrosios viešbučio paslaugų teikimo ir vidaus tvarkos taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Viešbučio paslaugų teikimo tvarką bei sąlygas, svečių pareigas ir teises, naudojantis Viešbučio paslaugomis, privalomuosius saugumo ir kitus reikalavimus.

Šios Taisyklės yra privalomos visiems Viešbučio svečiams. Kiekvienas svečias, registruodamasis Viešbutyje, patvirtina, kad yra susipažinęs su šiomis Taisyklėmis pats bei su jomis supažindinęs kartu atvykusius asmenis, ir įsipareigoja jų besąlygiškai laikytis bei užtikrinti, kad jų laikytųsi kartu atvykę asmenys. Už pasekmes, atsiradusias dėl to, kad šių Taisyklių nežinojo ar nesilaikė svečias ir/ar kartu su svečiu atvykę nepilnamečiai asmenys, atsako Viešbutyje užsiregistravęs ir/ar apyrankę-raktą paėmęs svečias. Asmenims, kurie nesutinka laikytis šių Taisyklių, Viešbučio paslaugos nėra teikiamos ir toks asmuo nedelsdamas privalo palikti Viešbučio teritoriją.

### **1. Viešbučio teikiamos paslaugos**

Šiose Taisyklėse “Viešbučio teikiamos paslaugos” reiškia Viešbučio svečių apgyvendinimo bei maitinimo paslaugas, konferencijų ir/arba kitų renginių patalpų nuomos Viešbutyje paslaugas, konferencijų ir/arba kitų renginių organizavimo Viešbutyje paslaugas, SPA sveikatinimo ir sveikatingumo teikiamas paslaugas.

### **2. Rezervacijos pateikimo ir patvirtinimo tvarka**

2.1. Rezervacijos Viešbučiui dėl paslaugų teikimo turi būti pateiktos raštu, elektroniniu paštu arba pateikiamos Viešbučio administracijoje.

2.2. Užsakovas, pateikdamas rezervaciją Viešbučiui, turi nurodyti į Viešbutį atvykstančių svečių skaičių, jų vardus ir pavardes, pageidaujamo kambario ar nuomojamų patalpų tipą, atvykimo bei išvykimo datas, kitas pageidaujamas paslaugas, apmokėjimo už Viešbučio suteiktas paslaugas būdą.

2.3. Užsakovas, pateikdamas rezervaciją Viešbučiui, patvirtina, kad yra susipažinęs su šiomis Taisyklėmis ir įsipareigoja jų besąlygiškai laikytis.

2.4. Jeigu su fiziniu ar juridiniu asmeniu Viešbutis yra sudaręs bendradarbiavimo sutartį ar kitą individualų susitarimą, toks asmuo, pateikdamas rezervaciją Viešbučiui, turi nurodyti bendradarbiavimo sutarties ar kito individualaus susitarimo numerį.

2.5. Viešbutis, gavęs jo teikiamų paslaugų rezervaciją vienu iš šiose Taisyklėse numatytų būdų, pateikia Užsakovui išsamią informaciją apie pageidaujamas rezervuoti Viešbučio paslaugas, jų kainą, trukmę, reikalaujamą iš anksto sumokėti rezervacijos mokestį už rezervuotas paslaugas bei šio mokesčio mokėjimo terminą, užsakytų paslaugų anuliavimo sąlygas bei kitą susijusią informaciją.

2.6. Gavęs Užsakovo rezervacijos mokestį už rezervuotas Viešbučio paslaugas, Viešbutis patvirtina Viešbučio teikiamų paslaugų rezervaciją, suteikdamas rezervacijos numerį. Rezervacijos numeris atitinka nuotolinės sutarties numerį. Apmokėta rezervacija, kuriai yra suteiktas rezervacijos numeris, yra laikoma garantuota. Išimtiniais atvejais, kuriuos nustato Viešbutis, garantuotomis laikomos ir dalinai neapmokėtos rezervacijos, rezervacijos, garantuotos kreditine kortele arba sutartimi su Viešbučiu.

2.7. Negarantuotas Viešbučio teikiamų paslaugų rezervacijas Viešbutis laiko nuo to momento, kai Užsakovas šiose Taisyklėse numatytu būdu pateikia Viešbučiui jo teikiamų paslaugų rezervaciją, iki termino, nurodyto Užsakovui pateikiamoje sąskaitoje rezervacijos mokesčio mokėjimui atlikti, pabaigos dienos 15:00 val. Pasibaigus šiam terminui, Viešbutis turi teisę panaikinti negarantuotą Užsakovo rezervaciją.

2.8. Sutartis dėl Viešbučio teikiamų paslaugų laikoma sudaryta, kai Viešbutis gavo jo teikiamų paslaugų rezervaciją ir ją patvirtino. Žodinis šalių susitarimas įgauna galią tik kai jis patvirtinamas raštu. Sutarties dėl Viešbučio teikiamų paslaugų sudarymas anuliuoja visus ankstesnius šalių susitarimus dėl Viešbučio teikiamų paslaugų sąlygų bei tvarkos ir įpareigoja šalis vykdyti sudarytą sutartį. Pripažinus vieną sutarties dėl Viešbučio teikiamų paslaugų punktą negaliojančiu arba derantis dėl jo pakeitimo, kiti minėtos sutarties punktai ir visa sutartis lieka galiojanti.

2.9. Viešbučio teikiamų paslaugų rezervacija yra garantuota, kuri yra apmokėta vadovaujantis rezervacijos patvirtinime nurodytomis sąlygomis. Rezervacija gali būti garantuota kreditine kortele, išankstiniu apmokėjimu arba sutartimi su Viešbučiu.

### **3. Priėmimo ir apgyvendinimo tvarka**

3.1. Kiekvienas į Viešbutį atvykęs svečias registratūroje privalo pateikti galiojantį asmens dokumentą.

3.2. Registracijos metu Viešbučio registratūroje svečiui yra pateikiama "Svečio registracijos kortelė", kurią svečias privalo užpildyti, nuroydamas vardą, pavardę, gimimo datą, galiojančio tapatybę patvirtinančio dokumento pavadinimą ir numerį, telefono numerį, elektroninio pašto adresą, lydinčio suaugusio asmens vardą, pavardę, atvykimo bei išvykimo datas, vaikų amžių, automobilio valstybinį numerį ir pasirašyti.

3.3. Registracijos metu Viešbučio administratorius:

3.3.1 siekdamas įsitikinti, kad atvykęs asmuo „Svečio registracijos kortelėje“ pateikė tikslius duomenis apie save, o taip pat siekdamas patikrinti apmokėjimo priemonių turėtojo tapatybę ir nustatyti apmokėjimo arba kitų su tuo susijusių operacijų galiojimą ir teisėtumą, paprašo svečio pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir kreditinę kortelę, kuria buvo garantuota rezervacija ir/ ar atliktas rezervacijos mokesčio mokėjimas bei atlieka kortelės patikrinimo operaciją, vadovaujantis banko pateiktomis rekomendacijomis;

3.3.2 patikrina vizos galiojimą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka;

3.3.3 supažindina svečią su Viešbučio „Privatumo politika“, „Bendromis Viešbučio vidaus tvarkos taisyklėmis“, vandens baseinų ir pirčių komplekso taisyklėmis, apgyvendinimo su gyvūnais taisyklėmis;

3.3.4 suteikia išsamią informaciją apie Viešbutyje teikiamas paslaugas, galiojančius specialius pasiūlymus, restorano, SPA erdvės ir sporto salės darbo laiką.

### **4. Atvykimo ir išvykimo laikas**

4.1. Viešbučio svečiai rezervacijoje nustatytą atvykimo dieną gali atvykti į Viešbutį nuo 15.00 val.

4.2. Viešbučio svečiai išvykimo dieną turi išsiregistruoti iš Viešbučio iki 12.00 val.

4.3. Svečiui pageidaujant išvykti vėliau nei 12:00 val., jis privalo apie tai informuoti Viešbučio registratūrą, kad būtų patikrinta tokia galimybė. Esant galimybei, pratęsiamas svečio viešnagės ir kambario apyrankės-rakto galiojimo laikas. Svečiui išvykstant iki 18:00 val., yra taikomas 50 %

nakvynės kainos. Išvykstant vėliau nei 18:00 val., svečias privalo sumokėti mokestį, lygų 100 % vienos nakvynės kainos.

## **5. Kainos ir mokėjimai**

5.1. Viešbučio paslaugas ir jų kainas nustato Viešbučio Valdytoja - UAB „Auksinės kopos“.

5.2. Viešbučio teikiamų paslaugų kainos eurais (su PVM), mokėjimo tvarka bei sąlygos numatomos bendradarbiavimo sutartyse, individualiuose rezervacijų pasiūlymuose bei rezervacijų patvirtinimuose, skelbiamos Viešbučio tinklalapyje [www.akopos.lt](http://www.akopos.lt), viešbučių rezervacinėse sistemose ir kitoje Viešbučio oficialioje reklaminėje bei informacinėje medžiagoje. Viešbutis turi teisę keisti paslaugas ir jų kainas be išankstinio įspėjimo. Viešbučio paslaugų rezervacijos patvirtinime nurodyta Viešbučio paslaugų kaina gali būti keičiama tik raštišku šalių susitarimu. Viešbučio numerių kainos nurodytos su pusryčiais dviem asmenims.

5.3. Su Viešbučiu už paslaugas gali būti atsiskaitoma grynais pinigais, kreditine kortele ar bankiniu pavedimu.

5.4. Viešbučiui mokamo rezervacijos mokesčio dydis ir jo grąžinimo sąlygos ir tvarka numatomos paslaugų teikimo sutartyje, individualiuose susitarimuose, pasiūlymuose bei Viešbučio rezervacijos patvirtinime ir/arba pateikiamoje išankstinėje rezervacijos mokesčio mokėjimo sąskaitoje.

5.5. Jei su Viešbučiu nėra sutarta kitaip, Svečias turi apmokėti apgyvendinimo sąskaitą prieš atvykstant, o už visas papildomas paslaugas – po paslaugų suteikimo. Jei su Viešbučiu yra sudaryta paslaugų teikimo sutartis ar kitas individualus susitarimas, galioja toje sutartyje ar susitarime aptarta atsiskaitymo už Viešbučio teikiamas paslaugas tvarka bei sąlygos.

5.6. Už renginių metu (pagal svečio užsakymą) suteiktas paslaugas svečiai privalo susimokėti sutartyje numatytais sąlygomis.

5.7. Svečiai, gyvenantys Viešbutyje trumpiau nei vieną Viešbučio nakvynę moka visos nakvynės kainą, nepriklausomai nuo atvykimo, išvykimo ir atsiskaitymo valandos.

5.8. Rezervuotos bei apmokėtos Viešbučio paslaugos nėra kompensuojamos, jeigu svečias jomis nepasinaudojo ir nepranešė Viešbučiui apie šių paslaugų atšaukimą rezervacijos patvirtinime, sutartyje ar šiose taisyklėse numatyta tvarka.

5.9. Svečiui išvykus iš Viešbučio anksčiau nei buvo numatyta, t. y. neišbuvus viso laiko, pinigai už neišbūtą laiką nėra grąžinami.

5.10. Svečiui atšaukus užsakytas paslaugas, iš anksto sumokėtas rezervacijos mokestis yra laikomas Viešbučio tiesiogiai patirtais bei neįrodinėjamais nuostoliais ir svečiui negrąžinamas.

5.11. Svečiui atšaukus lankstaus apmokėjimo rezervaciją ir svečio neatvykimo atveju taikomas atšaukimo mokestis žemiau išvardinta tvarka:

5.11.1 atšaukus lankstaus apmokėjimo rezervaciją ne sezono metu (nuo 09.01 d. iki 05.31 d., išskyrus 12.24-01.01 d.), iki svečio atvykimo likus ne mažiau kaip 24 val., anuliavimo mokestis netaikomas; kitu atveju Viešbutis pasilieka teisę taikyti rezervacijos anuliavimo mokestį, lygų 100 % anuliavimo nakvynės kainos.

5.11.2 atšaukus lankstaus apmokėjimo rezervaciją vasaros sezono metu (nuo 06.01 iki 08.31) ir laikotarpiu nuo 12.24 d. iki 01.01 d. iki svečio atvykimo likus ne mažiau kaip 7 kalendorinės dienos, anuliavimo mokestis netaikomas. Kitu atveju Viešbutis pasilieka teisę taikyti rezervacijos anuliavimo mokestį, lygų 30% anuliavimo kambario kainos likus mažiau kaip 7 paros iki užsakovo atvykimo ir 100 % anuliavimo nakvynės kainos likus mažiau kaip 24 val. iki atvykimo;

5.11.3 svečiui neatvykus, Viešbutis taiko rezervacijos anuliavimo mokestį, kurio dydis ne sezono (nuo 09.01 d. iki 05.31 d.) lygus vienos nakvynės anuliavimo (-ų) kambario (-ių) sutartinei kainai, o vasaros sezono metu (nuo 06.01 iki 08.31 d. ir 12.24-01.01 d.) – viso užsakymo sutartinei kainai.

5.12. Atsisakius arba pavėlavus sumokėti išankstinį rezervavimo mokestį, rezervacija yra atšaukiama. Nauja rezervacija atliekama atsižvelgiant į Viešbučio užimtumą.

- 5.13. Vienas asmuo, apsigyvenęs numeryje, moka visą numatytą numerio kainą. Svečiams pageidaujant ir esant galimybei, už Viešbučio nustatytą papildomą mokestį numeriuose gali būti apgyvendinami papildomi asmenys iš anksto suderinus su Viešbučio registratūra ir esant galimybei.
- 5.14. Jeigu Viešbučio kambaryje gyvena daugiau svečių nei nurodyta Viešbučio rezervacijos patvirtinime, už kiekvieną papildomą svečią Viešbučiui mokamas papildomas Viešbučio nustatytas mokestis.
- 5.15. Viešbučio svečiai, norintys atvykti į Viešbutį kartu su savo gyvūnu, turi iš anksto, rezervuodami kambarį, apie tai pranešti ir suderinti šią galimybę su Viešbučiu. Viešbutis gali leisti apsigyventi ne daugiau kaip su vienu gyvūnu už papildomą mokestį ( iki 9 kg- 15 Eur/nakvynė, nuo 10 kg iki 19 kg- 25 Eur/ nakvynė, nuo 20 kg ir daugiau -35 Eur/ nakvynė). Gyvūno šeimininkas yra atsakingas už Viešbutyje gyvenantį gyvūną, kad gyvūnas neskleistų jokių aplinkiniams trukdančių garsų, be priežiūros nepatektų į kitas privačias valdas, bendrojo naudojimo teritorijas, patalpas. Gyvūno šeimininkas privalo įstatymo nustatyta tvarka atlyginti visas išlaidas, susijusias su jam priklausančio gyvūno padaryta žala žmonių sveikatai, gyvybei, Viešbučio turtui. Taip pat gyvūno šeimininkas turi garantuoti, kad gyvūnas yra vakcinuotas nuo infekcinių ligų. Nesilaikant taisyklių ar laikant gyvūną numeryje nesuderinus su administracija, taikoma 100 Eur/d. bauda.
- 5.16. Viešbučio svečias, užsisakęs sveikatinimo procedūrą, gali ją atšaukti be jokios baudos iki procedūros atlikimo laiko likus ne mažiau kaip 4 ( keturioms ) valandoms. Jeigu svečias pavėluoja atšaukti arba neatvyksta į užsakytą procedūrą, jis privalo sumokėti visą vėluojamų atšaukti ar neįvykusių procedūrų kainą.
- 5.17. Pašaliniai asmenys, lankantys Viešbučio svečius numeriuose ilgiau nei 2 valandą, privalo įsiregistruoti į Viešbutį, pateikdami galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, ir sumokėti už apgyvendinimo paslaugas.
- 5.18. Viešbutis pasilieka teisę neįsileisti į Viešbutį asmenų, galinčių kelti nepatogumų kitiems Viešbučio svečiams.
- 5.19. Jeigu Viešbučio svečias nevykdo savo prisiimtų įsipareigojimų pagal sutartį dėl Viešbučio teikiamų paslaugų ir/ar naudojasi jam suteiktomis apgyvendinimo, maitinimo ar konferencijų patalpomis ne taip, kaip buvo sutarta su Viešbučiu, Viešbutis turi teisę be išankstinio įspėjimo vienašališkai nutraukti sutartį dėl Viešbučio teikiamų paslaugų su svečiu ir reikalauti sumokėti 100% visų rezervacijos patvirtinime numatytų paslaugų sumos.
- 5.20. Viešbučio svečiui iki sutarto išvykimo laiko neatlaisvinus kambario ir neturint galimybės su juo susisiekti, arba kai svečias piktybiškai neatsiskaito už suteiktas paslaugas ir neatlaisvina kambario administracijos prašymu, Viešbučio administracija pasilieka teisę kambaryje esančius daiktus perkelti į kitas Viešbutyje esančias saugomas patalpas.
- 5.21. Tuo atveju, kai svečias padaro Viešbučiui materialinės žalos ir išvyksta iš Viešbučio nepranešęs apie ją arba išvyksta neapmokėjęs jam Viešbučio suteiktų paslaugų, Viešbutis turi teisę nuskaičiuoti atitinkamą nuostolių ar neapmokėtų paslaugų sumą nuo svečio registracijos metu pateiktos jo banko kortelės, nedalyvaujant pačiam svečiui, bet prieš tai informavus jį kontaktiniu svečio registracijos kortelėje nurodytu telefonu arba elektroniniu paštu. Susipažindamas su šiomis Taisyklėmis svečias kartu autorizuoja Viešbutį tokiai mokėjimo operacijai.

## **6. Daiktų saugojimas ir atsakomybė**

- 6.1. Viešbučio atsakomybę už svečių daiktų saugojimą viešbutyje reglamentuoja Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.865 str.
- 6.2. Viešbutis neatsako už nesaugiai paliktas ar prarastas svečių vertybes ir / ar padarytą joms žalą numeryje, balkone ar bendrose Viešbučio erdvėse.
- 6.3. Viešbutis neatsako, jeigu daiktai buvo neišsaugoti dėl daiktų savininko, jį lydinčių ar pasikviestų į viešbutį asmenų kaltės, nenugalimos jėgos arba dėl paties daikto savybių. Gyvenantis Viešbutyje svečias po to, kai sužinojo apie savo daiktų dingimą, trūkumą, sugadinimą ar žuvimą, privalo pranešti

apie tai Viešbučio administracijai, priešingu atveju Viešbutis atleidžiamas nuo atsakomybės už daiktų neišsaugojimą

6.4. Svečiai turi galimybę pasinaudoti Viešbučio kambaryje įrengtu seifu. Daiktų padėjimas į kambaryje esantį seifą nėra laikomas jų perdavimu Viešbučiui. Seifo turinys Viešbučiui nėra žinomas ir Viešbutis atsako už seife paliktų daiktų išsaugojimą, dingimą, trūkumą ar atsitiktinį sugadinimą Civilinio kodekso 6.865 str. numatyta apimtimi. Viešbutis turi teisę atsisakyti priimti saugoti daiktus, kurie kelia pavojų aplinkiniams arba dėl savo labai didelių gabaritų ar didžiulės vertės gali sudaryti nepatogumų Viešbučiui ir jo gyventojams.

6.5. Viešbučio automobilių stovėjimo aikštelės nėra saugomos. Viešbutis neatsako už Viešbutyje gyvenančių asmenų transporto priemonių, paliktų automobilių stovėjimo aikštelėse ir juose esančių daiktų bei gyvūnų neišsaugojimą.

6.6. Svečias pats atsako už savo saugumą ir sveikatą, naudodamasis Viešbučio teikiamomis paslaugomis bei privalo laikytis galiojančių bei saugumo taisyklių. Svečiui elgiantis nusikalstamai (nesilaikant LR įstatymų), Viešbutis visada kreipiasi į atitinkamas kompetentingas instancijas.

6.7. Svečių transporto priemonėms skiriamos vietos automobilių stovėjimo aikštelėje proporcingai užimamam numerių skaičiui – vienam numeriui skiriama viena stovėjimo vieta.

6.8. Viešbutyje rastus (paliktus) svečio daiktus Viešbutis įsipareigoja saugoti 3 mėn. po svečio išvykimo. Rašytiniu svečio prašymu, Viešbutyje saugomi svečiui priklausantys daiktai gali būti išsiųsti paštu ar kitaip perduoti, jei svečias sutinka apmokėti daikto (-ų) siuntimo ar kitokias daikto (-ų) pristatymo išlaidas.

6.9. Viešbutyje gyvenantys svečiai privalo laikytis švaros ir nustatytos tvarkos, tausoti ir tinkamai naudotis Viešbučio įrengimus, baldus ir kitus daiktus, esančius kambariuose ir bendro naudojimo vietose, nedelsiant pranešti Viešbučiui apie pastebėtus jų gedimus.

6.10. Viešbučio kambariuose ir kitose Viešbučio patalpose esantys daiktai yra Viešbučio nuosavybė, todėl Viešbučio svečiai neturi teisės juos pasiimti išvykdami iš Viešbučio, išskyrus vienkartiniam naudojimui skirtas higienos priemonės.

6.11. Viešbučio svečiai privalo atlyginti Viešbučio ir/ar kitų asmenų turtui/sveikatai padarytą žalą, kuri atsirado dėl jų pačių ar jų pasikviestų į Viešbutį asmenų kaltės, vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Jei dėl padarytų nuostolių numeryje negalima apgyvendinti svečių, mokama pilna numerio kaina žalos pašalinimo laikotarpiu. Už nepilnamečių asmenų padarytą žalą atsako jų tėvai ar globėjai.

## **7. Viešbučio administracijos teisės ir pareigos. Patalpų priežiūra**

7.1. Viešbutis teikia apgyvendinimo, maitinimo, renginių, sveikatinimo ir sveikatingumo paslaugas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

7.2. Svečių ir jų turto saugumui užtikrinti bendrojo naudojimo patalpose bei pastato išorėje įrengtos vaizdo stebėjimo kameros.

7.3. Viešbučio registratūra dirba visą parą, 7 dienas per savaitę.

7.4. Kambarių tarnyba dirba kasdien, svečiui ant išorinės kambario durų rankenos pakabinus kortelę su pageidavimu sutvarkyti kambarį. Kambariai tvarkomi nuo 8:00 iki 17:00 val., imtinai arba kitu, svečiui patogiu suderintu laiku atsižvelgiant į personalo darbo laiką.

7.5. Viešbučio numerių, bendrų erdvių valymas atitinka visuomenės sveikatos centro nustatytas higienos normas.

7.6. Patalynė numeriuose keičiama kas trečią dieną. Svečio pageidavimu, patalynė gali būti keičiama kitokiu dažnumu.

7.7. Viešbučio rankšluosčiai keičiami tik tuomet, jei jie yra palikti ant grindų.

7.8. Svečiui pakabinus kortelę ant durų rankenos su užrašu „Prašau netrukdyti“, kambarys nėra tvarkomas.

7.9. Viešbučio administracija tvarkai ir saugumui užtikrinti turi teisę įeiti į Viešbučio svečio gyvenamus numerius.

7.10. Viešbučio personalas, netrukdydamas gyventojams, daro smulkų patalpų ir inventoriaus remontą, palaiko švarą.

7.11. Viešbučio administracija turi teisę vienašališkai priimti sprendimą iškelti Viešbučio svečių/(-ius) nepranešus iš anksto, jei jis (jie) kelia grėsmę Viešbučio svečiams ir darbuotojams, seksualiai priekabiauja, diskriminuoja, nesilaiko bendrųjų elgesio ir etikos normų, elgiasi neadekvačiai, agresyviai, naudoja necenzūrinius žodžius, taip pat yra galimai paveiktas alkoholio ar psichotropinių medžiagų.

7.12. Viešbučio administracija turi teisę pašalinti iš Viešbučio svečius, kurie po pirmo perspėjimo pakartotinai pažeidžia šias Taisykles. Tokiu atveju, svečio sumokėti pinigai yra negražinami ir svečias privalo sumokėti už visas iki pašalinimo įsigytas prekes ir/ar paslaugas.

7.13. Viešbučio administracija turi teisę priimti sprendimą apgyvendinti arba perkelti Viešbučio svečių/(-ius) į kitą numerį arba kitą apgyvendinimo įstaigą (tokiomis pačiomis arba geresnėmis sąlygomis).

7.14. Dėl techninių kliūčių ar kitų nenumatytų priežasčių, Viešbutis gali laikinai neteikti tam tikrų paslaugų. Tuo atveju, kai šios paslaugos įskaičiuotos į anksčiau pirktų paslaugų kainą, suma neperskaičiuojama ir pinigai svečiui negražinami.

7.15. SPA komplekso darbuotojai, kilus abejonių dėl svečio sveikatos būklės, turi teisę paprašyti, kad svečias pateiktų gydytojo pažymą apie savo sveikatos būklę. Svečias pilnai atsako už savo sveikatos būklės tinkamumą naudotis SPA komplekso teikiamomis paslaugomis bei pateiktų duomenų apie savo sveikatos būklę teisingumą.

## **8. Maitinimas**

8. 1. Pusryčiai viešbutyje pateikiami nuo 8:00 iki 11:00 val. Pusryčiai gali būti pateikiami į kambarį už papildomą mokesį.

8.2. Svečiui išvykstant iki 08:00 val. ir jam pageidaujant, suteikiamas maisto daavinys. Apie ankstyvą išvykimą iki 08:00 val. svečias turi informuoti Viešbučio registratūros darbuotojus dieną prieš iki 18:00 val.

8.3. Viešbutyje vartoti savo atsivežtus maisto produktus ir gėrimus yra draudžiama.

8.4. Svečiai į restoraną su chalatais neįleidžiami.

## **9. Viešbučiai svečiai privalo**

9.1 Laikytis šių Viešbučio Taisyklių.

9.2. Laikytis priešgaisrinės saugos taisyklių.

9.3. Kilus gaisrui numeryje ar kitoje Viešbučio vietoje, nedelsiant pranešti apie tai Viešbučio administracijai mobiliuoju tel. +370 620 64621 ir trumpuoju pagalbos tel. 112. Nurodant Viešbučio adresą: jūros g.30, Šventoji, Palanga

9.4. Išėdami iš kambario, įsitikinti, kad vandens čiaupai yra sandariai užsukti, visi elektros prietaisai yra išjungti (šviestuvai, televizorius, virdulys, lygintuvas, t.t.), uždaryti langai, balkono durys.

9.5. Užrakinti numerį ir įsitikinti, kad numeris yra užrakintas ir pašalinis asmuo negali į jį patekti.

9.6. Lankantis Viešbučio SPA erdvėje, laikytis SPA etiketo, dėvėti maudymosi aprangą, tinkamą avalynę, laikytis higienos reikalavimų, etiketo ir ramybės poilsio patalpose.

9.7. Svečias yra visiškai atsakingas už savo sveikatos būklę ir galimybę naudotis SPA ir baseinus erdvių komplekso teikiamomis paslaugomis ir tai patvirtina įsigydamas paslaugą ar gyvendamas viešbutyje. SPA ir baseino erdvių administracija ir darbuotojai neatsako dėl lankytojo sveikatos sutrikimų, sužalojimų ir nelaimingų atsitikimų, atsiradusių lankantis viešbučio SPA vandens baseinų ir pirčių komplekse. Viešbučio baseino erdvėse nėra budinčių gelbėtojų ir viešbučio svečiai yra atsakingi už savo ir su atvykusiū asmenų saugumą.

9.8. Negalią turintys asmenys, kuriems dėl jų sveikatos būklės yra reikalinga kito asmens priežiūra, SPA komplekse gali lankytis tik lydimi jų prižiūrinčio pilnamečio asmens, galinčio jų pilnai aptarnauti ir prižiūrėti.

9.9. Svečiai privalo persirengti tik specialiai tam įrengtose persirengimo kabinose. Savo drabužius, lauko avalynę bei mobiliuosius telefonus su nustatyta begarse aplinka privalo užrakinti rūbų spintelėje. Viešbutis neatsako už spintelėse paliktus daiktus.

9.10. Prieš įeinant į vandens baseinų arba pirčių erdvę ir išeinant iš jų, svečiams būtina nusiprausti po dušu.

9.11. Į sausas pirtis galima įeiti tik turint didelį rankšluostį arba paklodę, kuriuos būtina pirtyje pasitiesti ant medinių gultų po visu kūnu. Poilsio zonose ant krėslų ir gultų privalu taip pat po visu kūnu pasitiesti rankšluostį arba paklodę. Šlepetes būtina palikti prie įėjimo.

9.12. Svečias pro vartelius (turniketą) turi išeiti iki SPA ir Baseinų erdvių darbo pabaigos arba nedelsiant po personalo nurodymo.

9.13. Kilus klausimams ar neaiškumams svečias turi kreiptis į viešbučio SPA ir baseinus erdvių personalą.

9.14. Lankytojas, padaręs žalą viešbučio SPA ir baseinus erdvėms ar svečiams, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Už žalą, kurią padaro nepilnamečiai, atsako jų tėvai (globėjai) arba lydintys asmenys.

9.15. Prisiimti atsakomybę už kartu atvykusių vaikų priežiūrą, kad jie laikytųsi elgesio taisyklių, Viešbučio personalo nurodymų, netrukdytų kitų svečių poilsio.

9.16. Naudojantis dviračių nuomos bei kitomis panašaus pobūdžio paslaugomis, patys rūpintis savo bei kartu esančių asmenų saugumu. Įvykus nelaimingam atsitikimui (kai nėra nuomotojo civilinės atsakomybės sąlygų), visa atsakomybė tenka svečiui. Tokiu atveju jokios atsakomybės bei žalos atlyginimo svečias iš Viešbučio neturi teisės bei pagrindo reikalauti.

9.17. Sūgedus Viešbučio inventoriui arba pastebėjus bet kokį technikos gedimą, nedelsiant pranešti apie tai administracijai. Naudotis minėtu inventoriumi draudžiama. Pastebėjus gedimus, tačiau toliau naudojantis sūgedusiu ir/ar pažeistu įrengimu ar kitu inventoriumi, svečias atsako už naudojantis sūgedusiu ir/ar pažeistu įrengimu ar kitu inventoriumi Viešbučiui, sau ar kitiems svečiams padarytą žalą.

9.18. Ekstremaliu atveju kreiptis į/informuoti Viešbučio registratūrą.

9.19. Išvykstant iš Viešbučio, atsiskaityti už suteiktas paslaugas.

9.20. Išvykstant iš Viešbučio, gražinti kambario apyranke-raktus registratūrai. Pametęs arba sugadinus kambario apyrankę-raktą, taikoma 20 Eur/vnt. bauda.

## **10. Viešbučio svečiams draudžiama**

10.1. Nuo 22:00 val. iki 08:00 val. Viešbutyje yra ramybės laikas, kuris gali būti keičiamas tik Viešbučio administracijai leidus. Triukšmauti Viešbutyje ir/ar Viešbučio teritorijoje ramybės laiku, t. y. garsiai leisti muziką bei groti muzikos instrumentais, garsiai dainuoti, šaukti, rėkauti, švilpti bei kitaip neleistinai elgtis, yra draudžiama. Jeigu svečias nesilaiko šio draudimo, trikdo viešąją rimtį bei trukdo kitiems Viešbutyje gyvenantiems ir/ar dirbantiems asmenims, jis atsako įstatymų nustatyta tvarka.

10.2. Rūkyti kambariuose ir jų balkonuose, restorane, lauko terasoje, SPA ir Baseino erdvėse, sporto salėje, kitose ne rūkymui skirtose vietose. Už šios taisyklės pažeidimą taikoma 100 Eur/k. bauda. Svečių saugumui visuose kambariuose ir bendrose patalpose yra įrengta priešgaisrinė signalizacija. Rūkyti galima tik specialiose rūkymo zonose .

10.3. Stumdyti baldus ar kitaip pertvarkyti kambario interjerą.

10.4. Gadinti inventorių, naudoti jį ne pagal paskirtį.

10.5. Naudoti Viešbučio patalynę, antklodes, rankšluosčius lauko pramogoms.

10.6. Laikyti kambariuose lengvai užsidegančias medžiagas, neštis transporto priemonės ( paspirtukus, dviračius ir t.t) ar jas krauti.

10.7. Naudotis savo elektriniais prietaisais, išskyrus tuos atvejus, kai administracija yra įspėta apie tokių prietaisų naudojimą. Draudimas negalioja naudoti kompiuterius, telefonų įkroviklius, skutimosi mašinėles, plaukų džiovintuvus.

10.8. Leisti jaunesniems nei 14 metų vaikams lankytis SPA ir baseino erdvėse ir sporto salėje, naudotis įranga bei treniruokliais be tėvų ar vaikus lydinių suaugusiųjų asmenų priežiūros. Už nepilnamečių/vaikų elgesį, šių Taisyklių laikymąsi ir saugumą atsako tėvai ar vaikus lydintys suaugusieji asmenys. Vaikai iki 3 metų SPA ir baseino erdvėse privalo dėvėti specialias sauskelnes ir plaukmenis.

10.9. Naudotis SPA ir baseino erdvių paslaugomis, jei asmuo serga infekcinėmis, virusinėmis ar kitomis užkrečiamosiomis ligomis, taip pat asmenims, turintiems atvirų žaizdų ir/ar kitų sveikatos sutrikimų, kurie gali kelti pavojų paties asmens ar kitų svečių sveikatai ir/ar gyvybei.

10.10. Naudotis sporto salės, SPA ir baseino erdvių paslaugomis apsvaigus nuo alkoholio, narkotinių ar psichotropinių medžiagų. Toks asmuo privalo nedelsiant, Viešbučio personalui pareikalavus, palikti erdves.

10.11. Naudojantis pirtimi, pilti vandenį ant akmenų griežtai draudžiama.

10.12. Palikti be priežiūros mažamečius vaikus iki 12 metų Viešbučio kambariuose ir bendrose erdvėse.

10.13. Viešbučio teritorijoje leisti fejerverkus ar naudoti kitus pirotechnikos gaminius be raštiško Viešbučio administracijos bei tokių priemonių naudojimą reglamentuojančių institucijų leidimo. Priešingu atveju taikoma 500 Eur bauda, kuri laikoma minimaliais neįrodinėjamais nuostoliais.

10.14. Be išankstinio suderinimo su Viešbučiu rengti fotosesijas ir filmavimus viešose Viešbučio erdvėse.

10.15. Įsinešti į Viešbučio teritoriją pavojingus gyvybei įrankius, ginklus ar kitas priemones.

10.16. Atsivesti pašalinių asmenų į Viešbučio teritoriją arba numerį, neinformavus Viešbučio administracijos.

10.17. Renginių metu Viešbutyje naudotis kitų asmenų ar įmonių teikiamomis maitinimo paslaugomis bei vartoti savo atsineštus ar renginio metu gautus alkoholinius gėrimus. Viešbutis neatsako už pasekmes, kurios atsirado Viešbutyje organizuojamo renginio metu ar po jo dėl renginio dalyvių sutartinių įsipareigojimų nevykdymo.

10.18. Šiukšlinti Viešbutyje bei jo teritorijoje, skinti gėles, laužyti augalus, automobilius statyti ne automobilių aikštelėse.

## **11. Kitos sąlygos**

11.1. Šalių atsakomybę už sutarties dėl Viešbučio teikiamų paslaugų neįvykdymą, esant FORCE MAJEURE aplinkybėms, reglamentuoja Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.212 str.

11.2. Visa informacija, kurią Viešbutis ir svečias sužinojo bendradarbiaudami, yra konfidenciali ir negali būti perduota ar kitaip atskleista trečiajam šaliai be išankstinio raštiško susitarimo, išskyrus atvejus, kai informacijos atskleidimas būtinas pagal LR įstatymus ir kitus teisės aktus.

11.3. Viešbutis, rinkdamas, tvarkydamas bei saugodamas svečio jam pateikiamus duomenis bei informaciją, vadovaujasi LR Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu bei kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų rinkimo, tvarkymo bei saugojimo tvarką. Su Viešbučio „Privatumo politika“ galima susipažinti Viešbučio registratūroje bei internetiniame puslapyje [www.akopos.lt](http://www.akopos.lt).

11.4. Viešbutis nenagrinėja svečio pretenzijų ir neatsako už Viešbučio svečio patirtą turtinę ir/ar neturtinę žalą, jei žala kilo dėl to, kad svečias nesilaikė šių Taisyklių reikalavimų ir/ar rekomendacijų.

11.5. Bet kokie ginčai, kilę tarp Viešbučio ir svečių, turi būti sprendžiami derybų keliu. Jei ginčo nepavyksta išspręsti derybų keliu, ginčai sprendžiami LR įstatymų nustatyta tvarka



kompetentingame teisme pagal Viešbučio buveinės vietą, nurodytą Juridinių asmenų registre. LR Civilinio kodekso 30 str. 11 dalis numato, kad ieškinys dėl vartojimo sutarčių taip pat gali būti pareiškiamas pagal vartotojo gyvenamąją vietą.

11.6. Dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo galima kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, el. p. tarnyba@vvtat.lt, tel. 8 5 262 67 51, interneto svetainė www.vvtat.lt), taip pat į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teritorinius padalinius apskrityse ar užpildyti prašymo formą EGS platformoje <http://ec.europa.eu/odr/>.

11.7. Viešbučio administracija priima svečių pageidavimus ir pasiūlymus, kaip galėtų būti gerinama teikiamų paslaugų kokybė. Raštu pateikti pasiūlymai ir nusiskundimai svarstomi periodinių Viešbučio vadovų susirinkimų metu.

## **12. Dovanų kuponų paslaugų teikimo sąlygos ir taisyklės**

12.1. Viešbučio dovanų čekį galima įsigyti Viešbučio interneto svetainėje, registratūroje arba kreipiantis į registratūrą jos kontaktiniu tel. arba el. paštu. Perkant dovanų čekį, reikia atsiskaityti iš karto.

12.2. Viešbutis turi teisę bet kuriuo metu pakeisti ir papildyti šias dovanų čekių įsigijimo ir naudojimo taisykles. Įsigyjant dovanų čekį, taikomos taisyklės, galiojančios dovanų čekio įsigijimo metu. Dovanų čekio pirkėjas ir/ar turėtojas sutinka su Viešbučio dovanų čekių įsigijimo, naudojimo sąlygomis ir taisyklėmis.

12.3. Viešbutis neprisiima jokios rizikos ir atsakomybės dėl nuostolių ir praradimų, kuriuos patiria dovanų čekio pirkėjas ir/ar dovanų čekio turėtojas dėl to, kad nesusipažino su šiomis taisyklėmis.

12.4. Jei skiriasi dovanų čekio pirkėjas ir jo naudotojas, dovanų čekį apmokėjęs asmuo yra atsakingas, kad dovanų čekio turėtojas būtų supažindintas su šiomis taisyklėmis.

12.5. Dovanų čekis galioja tik rezervuojant paslaugas tiesiogiai, telefonu +370 620 64621 arba el. paštu [info@akopos.lt](mailto:info@akopos.lt). Dovanų čekio turėtojui užsisakius bet kurias Viešbučio paslaugas, laikoma, kad jis susipažino su Viešbučio Taisyklėmis ir sutinka jomis vadovautis.

12.6. Svečiai turi iš anksto informuoti Viešbutį apie pageidavimą atsiskaityti už paslaugas dovanų čekiu. Rezervacijos priimamos priklausomai nuo Viešbučio užimtumo.

12.7. Dovanų čekis negražinamas, nedalomas ir į pinigus nekeičiamas. Paslaugos, nurodytos dovanų čekyje, į kitas paslaugas nekeičiamos. Jomis nepasinaudojus, pinigai nėra gražinami.

12.8. Dovanų čekis turi būti išnaudotas per vieną kartą.

12.9. Jei pasirinktų Viešbučio paslaugų kaina viršija dovanų čekyje nurodytą sumą, skirtumą čekio turėtojas turi sumokėti vietoje. Jei išsirinktų Viešbučio paslaugų kaina yra mažesnė už sumą nurodytą dovanų čekyje, skirtumas nėra gražinamas.

12.10. Svečiui pageidaujant apsistoti kitos kategorijos kambaryje nei nurodyta dovanų čekyje, taikomos priemokos pagal tą dieną galiojančias paslaugų kainas.

12.11. Dovanų čekis galioja tik jame pažymėtomis datomis. Nepanaudojus dovanų čekio jo galiojimo laikotarpiu, čekis tampa nebegaliojančiu ir už jį sumokėti pinigai nėra gražinami.

12.12. Piniginės vertės dovanų čekis yra daugiatis. PVM sąskaita faktūra už šį čekį išrašoma po paslaugos suteikimo, asmeniui, kuriam faktiškai suteikiamos paslaugos.

12.13. Kiekvienam asmeniui, nuo 18 m. taikomas Palangos miesto rinkliavos dydis – 2 Eur/nakčiai, į dovanų kuponą neįskaičiuotas.

**Svečio pavardė, vardas,**

**parašas.....**