

## APGYVENDINIMO ESPERANZA LAKE RESORT TAISYKLĖS

### 1. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. Šios Apgyvendinimo Esperanza Lake Resort taisyklės (toliau – **Taisyklės**) nustato Esperanza Lake Resort (toliau – **Viešbutis**), veikiančio adresu Paunguriai, Trakų r., 21282, Lietuva, paslaugų rezervavimo, apmokėjimo ir teikimo sąlygas.
- 1.2. Viešbučio valdytojas yra UAB „Esperanza Hospitality Group“, juridinio asmens kodas 306192496, buveinės adresas Lukiškių g. 3, Vilnius, Lietuva. Viešbučio kontaktiniai duomenys: tel. +37066003366, el. pašto adresas reception@esperanzaresort.lt.
- 1.3. Viešbutis teikia apgyvendinimo bei maitinimo paslaugas, konferencijų ir (ar) kitų renginių patalpų nuomos Viešbutyje paslaugas, konferencijų ir (ar) kitų renginių organizavimo Viešbutyje paslaugas, taip pat SPA paslaugas ar kitas Viešbučio siūlomas pramogas (dviračiai, teniso kortai ar pan.).
- 1.4. Šios Taisyklės privalomos visiems Viešbučio svečiams (toliau – **Svečias**), kurie lankosi Viešbučio teritorijoje ir (ar) naudojami Viešbučio paslaugomis.
- 1.5. Registruodamasis Svečias patvirtina, kad susipažino su Taisyklėmis, supažindino su jomis kartu atvykusius asmenis ir įsipareigoja jų laikytis. Jei Svečias nesutinka su Taisyklėmis, jis negali naudotis Viešbučio paslaugomis.
- 1.6. Viešbučio taikomos asmens duomenų tvarkymo sąlygos nurodytos Viešbučio privatumo politikoje. Duomenys apie Svečius pagal teisės aktų reikalavimus yra teikiami į Nacionalinę turizmo informacinę sistemą. Jei Svečias yra „Marriott Bonvoy“ lojalumo programos dalyvis, jo duomenys gali būti perduodami „Marriott International“ sistemai.

### 2. REZERVACIJA IR SUTARTIES SU VIEŠBUČIU SUDARYMAS

- 2.1. Rezervacija gali būti atliekama elektroniniu paštu, telefonu, internetu ar atvykus į Viešbutį.
- 2.2. Pateikiant rezervaciją būtina nurodyti Svečių skaičių, pageidaujamo kambario (patalpų) tipą, atvykimo bei išvykimo datas, kitus specialius pageidavimus (pavyzdžiui, kad atvykstama su gyvūnu).
- 2.3. Jeigu rezervacija teikiama pagal sudarytą bendradarbiavimo sutartį, būtina nurodyti jos numerį. To nepadarius Viešbutis paslaugas pagal tokią rezervaciją teikia bendra tvarka.
- 2.4. Rezervacija patvirtinama, kai sumokamas visas nurodytas rezervacijos mokestis per nurodytą terminą. Tinkamai apmokėta rezervacija gauna patvirtinimo numerį.
- 2.5. Sutartis dėl Viešbučio teikiamų paslaugų laikoma sudaryta, kai Viešbutis patvirtina apmokėtą rezervaciją ir suteikia jai patvirtinimo numerį.
- 2.6. Neapmokėta rezervacija galioja iki jos apmokėjimo termino pabaigos ir, jam pasibaigus, yra panaikinama.
- 2.7. Viešbutis Svečiui suteikia rezervacijoje nurodyto tipo kambarį ir kitas paslaugas, bet neįsipareigoja suteikti konkretaus kambario.

### 3. ATVYKIMAS, IŠVYKIMAS IR MAITINIMAS

- 3.1. Atvykę Svečiai privalo užsiregistruoti, pateikdami galiojantį asmens dokumentą, vizą (jei reikia), mokėjimo kortelės duomenis (jei reikia) ir užpildyti Svečio registracijos kortelėje nurodytus duomenis. Atsisakius pateikti šiame punkte nurodytus dokumentus ar informaciją, Viešbutis turi teisę neteikti paslaugų.
- 3.2. Viešbučio administratorius patikrina asmens tapatybę ir supažindina su Viešbučio taisyklėmis, paslaugomis ir pasiūlymais.
- 3.3. Atvykimo laikas – nuo 15:00 val. Išvykimo laikas – iki 12:00 val.

- 3.4. Ankstesnis atvykimas ar vėlyvas išvykimas galimas tik iš anksto suderinus, taip pat sumokėjus Viešbučio nurodytą mokestį.
- 3.5. Laiku neišsiregistravus Viešbutis turi teisę perkelti Svečio daiktus į saugią vietą ir atlaisvinti kambarį arba paimti papildomą mokestį už kambario tolesnį naudojimą.
- 3.6. Pusryčiai ir kitas maitinimas Viešbutyje pateikiami registratūroje nurodytu laiku. Maitinimas gali būti pateikiamas į kambarį už papildomą mokestį. Svečiui išvykstant anksčiau, jam pageidaujant, suteikiamas maisto daavinys. Apie ankstyvą išvykimą privaloma informuoti bent dieną prieš išvykstant.

#### **4. KAINOS IR ATSISKAITYMAS**

- 4.1. Viešbučio paslaugų bendros kainos ir apmokėjimo sąlygos skelbiamos Viešbučio tinklalapyje [www.esperanzaresort.lt](http://www.esperanzaresort.lt) ar kitoje Viešbučio oficialioje medžiagoje. Konkrečios rezervacijos kainos nurodomos rezervacijos pasiūlyme ir (ar) patvirtinime.
- 4.2. Viešbučio teikiamų paslaugų kainos nurodomos eurais su PVM.
- 4.3. Viešbutis turi teisę keisti paslaugas ir jų kainas be išankstinio įspėjimo. Patvirtintoje Viešbučio rezervacijoje nurodyta Viešbučio paslaugų kaina gali būti keičiama tik raštišku šalių susitarimu.
- 4.4. Svečiams gali būti taikomos papildomos institucijų nustatytos rinkliavos, kurios nėra įskaičiuotos į Viešbučio paslaugų kainą.
- 4.5. Su Viešbūčiu galima atsiskaityti grynais pinigais, mokėjimo kortele ar bankiniu pavedimu.
- 4.6. Svečias yra asmeniškai atsakingas už visų papildomai užsakytų ir pasinaudotų Viešbučio paslaugų apmokėjimą.
- 4.7. Jei už paslaugas nėra apmokama iš anksto, Viešbutis gali atlikti išankstinę mokėjimo kortelės autorizaciją viešnagės trukmei, rezervuodamas viešnagės sumą ar papildomų mokėjimų garantavimo sumą, taip pat reikalauti sumokėti garantinį užstatą.

#### **5. PASLAUGŲ ATŠAUKIMAS**

- 5.1. Apmokėtos, bet nepanaudotos paslaugos, įskaitant ir Svečiui neatvykus, nekompensuojamos, jei Svečias jų neatšaukė nustatyta tvarka.
- 5.2. Apie ankstesnį išvykimą Svečias privalo informuoti Viešbučio registratūrą. Tokiu atveju pinigai grąžinami proporcingai išnaudotoms nakvynės dienoms. Nepateikus informacijos, taikomas ankstyvo išvykimo mokestis, lygus vienos nakties kainai.
- 5.3. Konkrečios rezervacijos mokesčio grąžinimo sąlygos yra nurodomos prie konkrečios rezervacijos.
- 5.4. Jei rezervacija atšaukiama iki atvykimo likus mažiau nei 24 val., pinigai nėra grąžinami ir gali būti nuskaitomi nuo Svečio kortelėje rezervuotos sumos.
- 5.5. Jei rezervacija atšaukiama iki atvykimo likus daugiau kaip 48 val., taikomas vėlyvo atšaukimo mokestis lygus vienos nakties nakvynės kainos. Nebent rezervacijos patvirtinime nurodyta kitaip (negrąžintinos sumos gali būti nuskaitomi nuo Svečio kortelėje rezervuotos sumos).
- 5.6. Už kiekvieną nerezervuotą Svečią taikomas papildomas mokestis. Svečias privalo registruoti visus asmenis, kurie lankosi arba apsistoja jo kambaryje po 23:00 val., informuodamas Viešbučio administraciją.
- 5.7. Viešbutis gali nuskaičiuoti nesumokėtas sumas iš kaip garantas pateiktos kortelės ar Svečio palikto užstato.

#### **6. ATVYKIMAS SU GYVŪNAIS**

- 6.1. Su gyvūnais viešbutis nepriima.

## **7. DAIKTŲ SAUGOJIMAS VIEŠBUTYJE**

- 7.1. Viešbučio atsakomybę už Svečių daiktų saugojimą viešbutyje reglamentuoja Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.865 str.
- 7.2. Viešbutis neatsako už svečių prarastus ar nesaugiai paliktus daiktus, jei tai įvyko dėl paties svečio, jo lydinčių asmenų kaltės, nenugalimos jėgos ar daikto savybių.
- 7.3. Apie daiktų praradimą ar sugadinimą privaloma pranešti nedelsiant, kitaip Viešbutis atleidžiamas nuo atsakomybės už daiktų neišsaugojimą.
- 7.4. Daiktų padėjimas į Viešbutyje esantį seifą nelaikomas jų perdavimu Viešbučiui.
- 7.5. Viešbutis gali atsisakyti saugoti pavojingus, per didelius ar labai vertingus daiktus.
- 7.6. Viešbučio aikštelės atskirai nesaugomos, net jei už automobilio parkavimą ir mokama papildomai, todėl Viešbutis neatsako už automobilius, juose esančius daiktus ar gyvūnus.

## **8. SVEČIŲ PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ**

- 8.1. Svečiai privalo laikytis Viešbučio taisyklių, priešgaisrinės saugos reikalavimų, Viešbučio personalo nurodymų ir netriukšmauti Viešbutyje nurodytu ramybės laiku.
- 8.2. Griežtai draudžiama rūkyti (įskaitant ir elektronines cigaretes) kambariuose ir kitose ne rūkymui skirtose vietose. Bauda už šio draudimo pažeidimą – 400 Eur.
- 8.3. Viešbučio viešosiose erdvėse griežtai draudžiama vartoti alkoholinius gėrimus, įsigytus ne viešbučio teritorijoje. Tai apima, bet neapsiriboja, restoranus, barus, poilsio zonas, SPA erdves, paplūdimio / ežero pakrantės zonas, terasas bei kitas bendro naudojimo svečių erdves. Viešbutis pasilieka teisę pareikalauti pašalinti tokius gėrimus ir, esant poreikiui, atsisakyti teikti paslaugas ar imtis kitų tinkamų priemonių šios taisyklės laikymuisi užtikrinti.
- 8.4. Svečiams draudžiama į Viešbutį atsivesti pašalinius asmenis, įsinešti ir naudoti pavojingus daiktus, medžiagas ar ginklus.
- 8.5. Svečiai privalo rūpestingai naudotis inventoriumi ir įranga. Draudžiama šiukšlinti, skinti augalus, statyti automobilius ne nurodytoje vietoje, naudoti kambario rankšluosčius, patalynę ar vidaus baldus lauke, stumdyti kambario baldus, keisti interjerą.
- 8.6. Svečiai privalo rūpintis savo daiktų saugumu: nepalikti jų be priežiūros, tam neskirtose vietose, užrakinti kambarį, prieš išeinant.
- 8.7. Nepilnamečiai vaikai gali naudotis paslaugomis tik su suaugusiųjų priežiūra. Draudžiama palikti be priežiūros vaikus iki 12 metų Viešbučio kambariuose ir bendrose erdvėse. Už vaikų elgesį ir saugumą atsako juos lydintys suaugusieji.
- 8.8. Naudojantis sporto sale, dviračiais ar kita įranga, Svečias atsako už savo ir aplinkinių saugumą ir galimą žalą. Draudžiama naudotis tokiomis erdvėmis ar įranga apsaugus, taip pat, jei Svečias nemoka jomis naudotis.
- 8.9. Svečias privalo nedelsiant informuoti Viešbučio personalą apie bet kokius pastebėtus gedimus, gaisrą ar kitas ekstremalias situacijas. Draudžiama naudotis sugedusia įranga ar inventoriumi.
- 8.10. Svečiams draudžiama be leidimo organizuoti fotosesijas, leisti fejerverkus, į Viešbutyje organizuojamus renginius atsinešti ir vartoti savo maistą ar gėrimus.
- 8.11. Išvykstant iš Viešbučio privaloma atsiskaityti už visas paslaugas ir grąžinti kambario raktus.

## **9. SPA ERDVIŲ NAUDOJIMAS**

- 9.1. SPA paslaugos rezervuojamos iš anksto registratūroje, telefonu arba el. paštu.
- 9.2. Rezervaciją galima nemokamai atšaukti likus ne mažiau kaip 12 val. iki procedūros. Pavėlavus atšaukti ar neatvykus – taikomas 100 % paslaugos kainos mokestis.

- 9.3. SPA erdvėje būtina laikytis higienos, elgesio ir poilsio taisyklių. Prieš naudojimąsi baseiniais ar pirtimis, privaloma nusiprausti po dušu. Pirtyse ir poilsio zonose būtina naudoti rankšluostį po visu kūnu.
- 9.4. Nepilnamečiai vaikai gali lankytis tik su suaugusiųjų priežiūra. Vaikai iki 3 metų privalo dėvėti specialias sauskelnes ir plaukmenis.
- 9.5. Draudžiama naudotis SPA paslaugomis apsvaigus, sergant užkrečiamomis ligomis ar esant atviroms žaizdoms.
- 9.6. Rūkyti (įskaitant elektronines cigaretes) bei vartoti alkoholinius gėrimus kambariuose ir nerūkymo zonose yra griežtai draudžiama. Bauda už šio draudimo pažeidimą – 400 Eur.
- 9.7. Už savo ir lydimų asmenų saugumą atsako pats Svečias – gelbėtojai SPA erdvėje nebudi.
- 9.8. Iš SPA zonos būtina išeiti iki jos darbo laiko pabaigos arba gavus Viešbučio darbuotojų nurodymą.

## **10. VIEŠBUČIO TEISĖS IR PAREIGOS**

- 10.1. Viešbučio kambariai ir bendros erdvės valomi, patalynė ir rankšluosčiai keičiami laikantis higienos normų.
- 10.2. Viešbučio personalas gali įeiti į kambarius tvarkos ir saugumo užtikrinimo tikslu, taip pat įvykus nelaimingiems atsitikimams.
- 10.3. Viešbučio personalas perspėja Svečius apie netinkamą elgesį. Jei Svečias elgiasi netinkamai, kelia grėsmę, niokoja turtą, pažeidžia Viešbučio taisykles, nesilaiko personalo nurodymų, jis gali būti perkeltas į kitą kambarį, pašalintas iš Viešbučio ar perduotas policijai.
- 10.4. Dėl techninių ar nenumatytų aplinkybių Viešbutis gali laikinai neteikti tam tikrų paslaugų ar pakeisti Svečiui priskirtą kambarį. Kompensacija tokiais atvejais netaikoma, nebent suteikiamas prastesnis kambarys ar nesuteiktos paslaugos buvo iš anksto apmokėtos.
- 10.5. Viešbutis turi teisę vienašališkai nutraukti sutartį be kompensacijos, jei Svečias (su juo susiję nepilnamečiai vaikai) atlieka žemiau nurodytus veiksmus ir gavęs įspėjimą, jų nedelsiant nepašalina:
  - 10.5.1. Pažeidžia šias Taisykles, viešosios tvarkos reikalavimus, elgiasi agresyviai, įžeidžiančiai, netinkamai, kelia grėsmę kitų asmenų sveikatai, saugumui ar ramybei. Taip pat tais atvejais, jei taip elgiasi su Svečiu esantys nepilnamečiai vaikai ar Svečio gyvūnas kelia grėsmę Viešbučio bei kitų asmenų turtui, sveikatai ir saugumui;
  - 10.5.2. Vartoja alkoholį ar psichotropines medžiagas bendrose erdvėse ar jų paveiktas trikdo bendrą Viešbučio tvarką ir kitų Svečių ramybę;
  - 10.5.3. Sunaikina ar sugadina Viešbučio ar kitų Svečių turtą, nepaiso Viešbučio darbuotojų nurodymų dėl turto, įrangos ar paslaugų naudojimo sąlygų ir taip kelia grėsmę sau, aplinkiniams ar Viešbučiui;
  - 10.5.4. Pateikia melagingus asmens, rezervacijos ar apmokėjimo už paslaugas duomenis, pasisavina kito asmens tapatybę, rezervaciją ar mokėjimo kortelę, atsisako pateikti tapatybės ar rezervacijos patvirtinimą ar sumokėti už suteiktas paslaugas.
- 10.6. Sutarties nutraukimo atveju Svečias privalo nedelsdamas palikti Viešbučio teritoriją. Viešbutis taip pat turi teisę negrąžinti sumokėtų lėšų už nepanaudotas paslaugas ir reikalauti apmokėjimo už visas iki nutraukimo suteiktas paslaugas bei reikalauti kompensuoti Svečio (su juo susijusių nepilnamečių vaikų, pakviestų asmenų ar Svečio gyvūnų) padarytą žalą.
- 10.7. Apie sprendimą nutraukti sutartį Viešbutis informuoja Svečią žodžiu ir (ar) raštu, priklausomai nuo situacijos pobūdžio ir skubumo.

- 10.8. Viešbutis, jei įmanoma, stengiasi sudaryti Svečiui, sąlygas pašalinti pažeidimus, kad nereikėtų nutraukti sutarties.

## **11. ATSAKOMYBĖ**

- 11.1. Svečias pats atsako už savo, kartu su juo esančių nepilnamečių vaikų saugumą ir sveikatą, naudodamasis Viešbučio teikiamomis paslaugomis bei privalo laikytis galiojančių paslaugų naudojimo bei saugumo taisyklių.
- 11.2. Svečiai, vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka, privalo atlyginti Viešbučio ir (ar) kitų asmenų turtui ir (ar) sveikatai padarytą žalą, kuri atsirado dėl Svečio, su juo esančių nepilnamečių vaikų, Svečio gyvūnų ar Svečio pakviestų asmenų.
- 11.3. Viešbutyje rastus (paliktus) Svečio daiktus Viešbutis saugo 3 mėn. po Svečio išvykimo. Daiktai Svečiui gali būti grąžinami išsiunčiant ar per kurjerius, jei Svečias iš anksto apmoka už siuntimo ar kurjerių paslaugas.
- 11.4. Viešbučio kambariuose ir kitose Viešbučio patalpose esantys daiktai yra Viešbučio nuosavybė, todėl Svečiai išvykdamai neturi teisės jų pasiimti, išskyrus vienkartiniam naudojimui skirtas higienos priemonės.
- 11.5. Jei viešnagės metu Svečias patiria žalą (turtinę ar sveikatos), jis privalo apie tai pranešti Viešbučio administracijai ne vėliau kaip iki išvykimo dienos. Tokie atvejai nagrinėjami vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.
- 11.6. Viešbutis neatsako už Svečio patirtą bet kokią žalą, jei ji kilo dėl to, kad Svečias nesilaikė šių Taisyklių, kitų privalomų paslaugų naudojimo ir saugumo reikalavimų ir (ar) rekomendacijų.
- 11.7. Šalių atsakomybę už sutarties dėl Viešbučio teikiamų paslaugų neįvykdymą, esant nenugalimos jėgos (Force majeure), reglamentuoja Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas ir kiti teisės aktai.

## **12. DOVANŲ KUPONAI**

- 12.1. Dovanų kuponas galioja iki jame nurodytos datos ir gali būti panaudotas tik vieną kartą. Kuponas nekeičiamas į pinigus, o nepanaudota jo vertės dalis negrąžinama. Kuponų rezervacijoms taikomos bendrosios rezervacijos taisyklės.
- 12.2. Kuponas galioja tik Viešbučio paslaugoms, kurioms jis buvo skirtas, ir turi būti pateiktas prieš suteikiant paslaugą.

## **13. INTELEKTINĖS NUOSAVYBĖS IR IT SISTEMŲ APSAUGA**

- 13.1. Visi Viešbučio logotipai, pavadinimai, interneto svetainės turinys, dizainas, reklaminė medžiaga, programinė įranga, informacinės sistemos, fotografijos ir kita intelektualinė nuosavybė yra saugoma pagal intelektualinės nuosavybės apsaugą reglamentuojančius teisės aktus.
- 13.2. Be išankstinio raštiško Viešbučio sutikimo draudžiama kopijuoti, platinti, keisti, skelbti ar naudoti bet kurią Viešbučio intelektualinės nuosavybės dalį komerciniais ar kitais tikslais.
- 13.3. Svečias privalo nesinaudoti Viešbučio interneto svetaine ar rezervacijos sistemomis pažeisdamas jų veikimą ar saugumą, įskaitant, bet neapsiribojant, bandymais prisijungti prie uždraustos informacijos, keisti sistemos veikimą ar duomenis, įkelti kenkėjiškas programas, trikdyti svetainės ar rezervacijos sistemos prieinamumą. Tokie veiksmai laikomi grubiu taisyklių pažeidimu ir gali būti perduoti teisėsaugos institucijoms.
- 13.4. Viešbutis pasilieka teisę apriboti ar nutraukti paslaugų teikimą asmenims, pažeidusiems intelektualinės nuosavybės ar IT sistemų apsaugos sąlygas.

## **14. TAIKYTINA TEISĖ IR GINČŲ SPRENDIMAS**

- 14.1. Taisyklėms taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

- 14.2. Bet kokie Svečio ir Viešbučio ginčai sprendžiami derybų keliu. Nepavykus susitarti taikiai, ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka teisme pagal Viešbučio buveinės vietą, nebent teisės aktai numato kitokį teisingumą.
- 14.3. Dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo galima kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, Lietuva, el. p. [tarnyba@vvtat.lt](mailto:tarnyba@vvtat.lt), tel. 8 5 262 67 51, interneto svetainė [www.vvtat.lt](http://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/>.