

**ДОГОВОР-ОФЕРТА**  
**на оказание гостиничных услуг в отеле**  
**ООО «Онегин-Ставрополь»**

г. Ставрополь

действительно с «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2023г.

**ООО «Онегин-Ставрополь»**, именуемое в дальнейшем Гостиница «Онегин» (Исполнитель), в лице директора Ноздрачевой Ольги Владимировны, действующей на основании устава предлагает \_\_\_\_\_, именуемому в дальнейшем **Заказчик**, заключить настоящий Договор-оферту (далее - Договор) на оказание платных гостиничных услуг в отеле «Онегин-Ставрополь».

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, лицо, осуществляющее эти действия, производит акцепт этой оферты и становится Заказчиком. Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты является осуществление Заказчиком оплаты предложенных Исполнителем услуг (статья 438 ГК РФ). Текст настоящего Договора размещен на официальном сайте отеля.

## **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

1. Исполнитель предоставляет Заказчику гостиничные услуги, полный перечень и подробное описание которых опубликованы (в том числе, сведения о предоставляемом номере, цене номера и иные необходимые сведения) на сайте, после их предварительного бронирования и оплаты. Выбор и бронирование услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно на основании внесенного депозита, по письменной заявке, направленной по электронной почте, по телефону, либо по факту заселения, при наличии свободных номеров, с обязательным уточнением Компании, без использования сторонних компаний и сайтов для бронирования.

2. Подтверждением бронирования выбранных Заказчиком услуг является факт осуществления платежа за предварительное бронирование, любым способом, до момента заселения гостей.

3. Место оказания услуг: г. Ставрополь, Михайловское шоссе 28А.

## **2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**

### **2.1. Исполнитель обязан:**

1. В течение действия настоящего Договора оказывать Заказчику услуги собственными силами, средствами или с привлечением третьих лиц.

2. Своевременно предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию об оказываемых гостиничных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, инструкции для оформления заказа, о стоимости предоставляемых гостиничных услуг в соответствии с прейскурантом и способах их оплаты. Исчерпывающей информацией считается та информация, которую Исполнитель укажет в Договор-оферту.

3. Строго соблюдать нормы охраны труда и техники безопасности.
4. Устранять недостатки, возникшие при оказании услуг по Договору и в сроки, согласованные Сторонами.
5. Исполнитель не вправе без согласия Заказчика предоставлять дополнительные услуги за оплату Заказчика. Заказчик вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от Исполнителя возврата уплаченной суммы.
6. Своевременно сообщать Заказчику сведения обо всех изменениях, дополнениях, связанных с предоставлением услуг.
7. В случае невозможности бронирования на заявленных Заказчиком условиях, информировать об этом Заказчика и предложить бронирование на альтернативных условиях.
8. Принять оплату услуг от Заказчика (в том числе через третьих лиц) после надлежащего оформления заказа и успешного бронирования гостиничных услуг.
9. Не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента получения заказа подтвердить возможность предоставления Заказчику гостиничных услуг с указанием их стоимости. В случае невозможности бронирования на заявленных Заказчиком условиях, информировать об этом Заказчика.
10. По просьбе Заказчика без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:
  - а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
  - б) доставка в номер корреспонденции, адресованной Заказчику, по ее получении;
  - в) побудка к определенному времени;
  - г) предоставление иголок, ниток;
  - д) иные услуги по усмотрению Исполнителя.

## **2.2. Заказчик обязан:**

1. Ознакомиться с правилами проживания, порядком предоставления гостиничных услуг, с настоящим Договором и иными внутренними регламентирующими документами, связанными с оказанием заявленных услуг.
2. Согласиться с условиями настоящего Договора.
3. Указывать актуальную контактную и персональную информацию при регистрации и оформлении заказа (реквизиты, Ф.И.О., даты, номер телефона, адрес e-mail, гражданство).
4. Указать и проверить при заказе корректность всех необходимых данных для оформления заказа. В случае, когда Заказчик отказался предоставить необходимые данные, или данные оказались недостоверными, то Исполнитель вправе отказать в оказании услуги.
5. Оплатить, после подтверждения бронирования и направления счета от Исполнителя, всю сумму (одним платежом, либо частями) за 7 календарных дней до момента заезда.
6. При проживании в отеле соблюдать правила проживания в отеле, правила пользования электробытовыми приборами, требования настоящего Договора и в

частности согласиться с тем, что проживание в номерах большего количества человек, чем предусмотрено местами для проживания, запрещено.

7. Заказчик дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных, предоставленных для обработки и оформления заказа.

### **2.3. Заказчик вправе:**

1. Оформлять заказ на бронирование гостиничных услуг по эл. почте, с официального e-mail адреса, либо на официальном бланке предприятия, с указанием реквизитов.

2. Отказаться от заказа или изменить заказ только после согласования с Исполнителем.

3. Самостоятельно проверить данные заказа в счете направленном Исполнителем. Заказчик несет полную ответственность за достоверность и правомерность употребления данных, использованных им при оформлении заказа.

4. Получить заявленные и оплаченные услуги в полном объеме на согласованных условиях.

5. Заказчик имеет право отказаться от гостиничных услуг, при этом обязан произвести взаиморасчеты со службой размещения на условиях отеля в соответствии с Правилами возврата денежных средств.

6. Выбирать способ оплаты заказа из предложенных- наличный/безналичный. Выбранный Заказчиком способ оплаты указывается в заявке и должен быть подтвержден Исполнителем. Обязательство Заказчика по оплате услуг считается выполненным в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя или в момент поступления денежных средств в кассу отеля.

### **2.4. Исполнитель вправе:**

2.4.1. Требовать от Заказчика придерживаться соблюдения всех процедур заказа и бронирования гостиничных услуг строго по правилам, изложенным на официальном сайте и в данном Договоре. Исполнитель несет ответственность за надлежащее исполнение только действий и процедур, совершенных с полным соблюдением этих правил.

2.4.2. Потребовать предоставить Заказчика документы, подтверждающие достоверность предоставления личных данных при размещении (заполнении регистрационной карты гостя).

2.4.3. Требовать от Заказчика полного согласия с условиями Договора, а в случае отсутствия согласия с условиями Договора отказать Заказчику в оказании услуг.

2.4.4. Для гарантированного бронирования требовать от Заказчика оплаты первых суток проживания или полной стоимости произведенного заказа, в зависимости от условий бронирования.

2.4.5. Использовать третьих лиц для приема платежей за услуги.

2.4.6. Ущерб, причиненный Исполнителю клиентами Заказчика, клиенты оплачивают самостоятельно на месте, а Заказчик оказывает содействие во взыскании ущерба с клиентов. Содействие заключается в своевременном предоставлении контактной и иной информации о клиенте, по вине которого был нанесен ущерб.

2.4.7. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация отеля вправе создать комиссию и выселить гостя при этом сделать опись имущества, находящегося в номере.

2.4.8. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в отеле определяется Исполнителем.

### **3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

1. По настоящему Договору расчеты между Заказчиком и исполнителем производятся в рублях по ценам, указанным на официальном сайте отеля, в которых также указан перечень, количество и свойства услуг, включенных в стоимость размещения и обслуживания.

2. Номер считается гарантированным:

**для Заказчиков – юридических лиц:**

при внесении Заказчиком 100% предоплаты за услуги отеля;

**для Заказчиков – физических лиц:**

при поступлении 100% предоплаты на расчетный счет Исполнителя либо в кассу отеля.

3. Услуги предоставляются в соответствии с наличием свободных мест в отеле на дату заезда Заказчика.

4. Оплата за проживание в отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом. Исполнителем установлен следующий порядок заезда и выезда: время заезда – 14:00 по московскому времени, время выезда – 12:00 по московскому времени.

5. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

При раннем заезде Гостя (с 0.00 до 14.00 часов) оплата за проживание взимается в размере, не превышающем оплату половины стоимости суток.

При позднем выезде Гостя (после 12.00 до 24:00 часов), оплата за проживание взимается в размере, не превышающем оплату половины стоимости суток.

6. Расчетное время устанавливается на момент сдачи ключей в службе размещения.

7. В случае опоздания Заказчика с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется, по предварительному согласованию с Заказчиком.

#### **4. ПОРЯДОК ОТКАЗА, ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКАЗА И ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

1. В случае отмены гарантированного бронирования (аннуляции) Заказчик направляет письменное уведомление о такой отмене способом, обеспечивающим получение Исполнителем такого уведомления, но не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа, если отмена гарантированного бронирования произошла менее чем за 24 часа до расчетного часа, отель в праве удержать 100% от оплаты первых суток проживания, в счет простоя забронированного номера.

2. Действительной признается только та аннуляция, о которой Заказчик уведомляет Исполнителя в письменной форме, с обязательным подтверждением со стороны Исполнителя о получении данного уведомления.

3. Если Заказчик бронировал номер отеля на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока, Заказчик обязан предупредить Исполнителя об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из отеля.

4. Для возврата денежных средств Заказчику необходимо заполнить заявление о возврате денежных средств, и отправить его вместе с копией чеков и паспорта/реквизитами на электронный адрес Исполнителя, либо при личном посещении отеля с паспортом и чеком об оплате. Возврат денежных средств будет осуществлен тем же способом, каким была осуществлена оплата. Возврат денежных средств не может быть осуществлен на другое лицо. Заказчик вправе задать все возникшие вопросы по телефону.

6. Срок рассмотрения заявления и возврата денежных средств Заказчику устанавливается до 5 (пяти) рабочих дней и начинается исчисляться с момента получения Исполнителем Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней. Если заявление поступило после 17.00 рабочего дня или в праздничный/выходной день, моментом получения Заявления считается следующий рабочий день.

7. В случае нарушения Заказчиком в отеле законов РФ, требований миграционного законодательства России при заселении, Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в заселении в отель с удержанием штрафных санкций в размере суточной стоимости размещения.

8. Возврат денежных средств Потребителю при раннем выезде, не осуществляется.

#### **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

1. Заказчик представляет интересы всех лиц, указанных в заказе и персонально несет ответственность перед Исполнителем за правильность сообщенных в заявке данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате заказа и оплате штрафа в случае отказа от оказания гостиничных услуг (включая незаезд в отель).

2. Исполнитель не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц,

возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Заказчиком, а также возникших вследствие других нарушений условий настоящего Договора со стороны Заказчика.

4. Исполнитель не несет ответственности в случае незаезда в отель в первый день заезда, а также несоблюдением Заказчиком требований миграционного законодательства РФ (в т.ч. отсутствие паспорта, свидетельства о рождении ребенка, миграционной карты и визы иностранного гражданина и прочих документов) и, в результате этого, возможным незаселением в отель.

5. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке.

6. Исполнитель не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Заказчиком, а также возникших вследствие других нарушений условий настоящего Договора со стороны Заказчика.

7. Заказчик в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля, а также несет ответственность за иные нарушения.

## **6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий Договор вступает в силу с момента начала процесса оформления Сторонами размещения (при наступлении одного из следующих событий): подачи заявки на бронирование; оплаты Заказчиком предоставляемых услуг в наличной или безналичной форме; выдачи Исполнителем документов, установленного образца, подтверждающих получение от Заказчика денежных средств.

2. Сведения о стоимости гостиничных услуг, периоде проживания (даты заезда и выезда), о номере бронирования, указывается в счете.

3. Заказчик вправе отказаться от услуг Исполнителя. Отказ Заказчика влечет за собой прекращение перед ним всех обязанностей Исполнителя с момента такого отказа.

4. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

5. Исполнитель вправе изменять условия настоящего Договора и его Приложений, вводить новые Приложения к настоящему Договору, с предварительным уведомлением. Заказчик, зная о возможности таких изменений, согласен с тем, что они будут производиться. Если Заказчик продолжает пользоваться услугами Исполнителя после таких изменений, это означает его согласие с ними.

6. Заказчику гарантируется конфиденциальность данных, предоставленных им с целью бронирования гостиничных услуг.

7. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## 7. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

### **ООО "ОНЕГИН-СТАВРОПОЛЬ"**

355035, Россия, г. Ставрополь,

Михайловское шоссе, 28А

ИНН 2636805364

КПП 263601001

ОГРН 1122651036892

ОКПО 10253890

ОКВЭД 56.10.1

Расчётный счёт: 40702810160100019844

Банк: СТАВРОПОЛЬСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

№ 5230 ПАО СБЕРБАНК

БИК: 040702615

Кор.счёт: 30101810907020000615

ОГРН: 1122651036892

ИНН: 2636805364

КПП: 263601001

[Onegin-hotel@mail.ru](mailto:Onegin-hotel@mail.ru)