

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР-ОФЕРТА НА ОКАЗАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

РФ, Пензенская обл., Спасский р-н

В Договоре используются следующие основные понятия:

Оферта – публичное предложение Исполнителя, адресованное любому физическому лицу (гражданину), заключить с ним договор оказания возмездного оказания услуг (далее – «Договор») на существующих условиях, содержащихся в Договоре, включая все его приложения;

Гостиница – гостиница Исполнителя, расположенная по адресу: 442602, Пензенская, Спасский, Лесная, домовладение 1

Исполнитель: ИП Гапонова Галина Анатольевна, Юр.адрес: г.Пенза, ул.Лядова, д.60, кв.20, ОГРНИП 312583524100012

ИНН 583508039953, Р/с 40802810715200000044, БИК 045655718, Пензенский РФ АО "Россельхозбанк" г. Пенза, Кор. счет 30101810600000000718

Заказчик (Гость или Постоялец) – физическое лицо, заключившее с Гостиницей Договор на условиях, содержащихся в Договоре;

Гостиничные услуги – услуги, связанные с размещением, проживанием в гостинице «ГРАНД МАРАЛ» и иные сопутствующие услуги, предоставляемые Гостиницей Заказчику в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", иными нормативными актами, а также Правила предоставления гостиничных услуг;

Сайт Гостиницы – интернет- сайт Гостиницы <https://grandmaral.ru>;

Услуги отеля – услуги по обеспечению временного проживания, включая сопутствующие услуги по обслуживанию, предоставляемые Гостиницей;

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему договору Исполнитель оказывает гостиничные услуги Заказчику и/или указанным Заказчиком лицам (Гостям), а Заказчик обязуется принять и оплатить гостиничные услуги, оказываемые в номерном фонде гостиницы Исполнителя.

1.2. Местом оказания гостиничных услуг является гостиница Исполнителя, расположенная по адресу: 442602, Пензенская, Спасский, Лесная, домовладение 1 (далее – Гостиница).

1.3. Предоставление услуг Исполнителем осуществляется по предварительным письменным заявкам Заказчика на бронирование номеров в гостинице (далее – Заявки). Заказчик направляет Исполнителю Заявки на бронирование посредством почтовой, электронной, факсимильной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика.

1.4. Заявка должна содержать следующие обязательные сведения:

- наименование Заказчика (для юридического лица — полное наименование, организационно-правовая форма, ИНН; для индивидуального предпринимателя — ФИО, ИНН);
- ФИО Гостей, для которых осуществляется бронирование;
- желаемые даты заезда и выезда;
- категорию и количество бронируемых номеров;
- иные сведения, необходимые для корректного оформления бронирования (например, пожелания по размещению, необходимость дополнительных услуг).

1.5. Исполнитель обязуется:

- рассмотреть Заявку в срок, не превышающий 24 часов с момента её получения;
- уведомить Заказчика о принятии Заявки к исполнению или об отказе в бронировании с указанием причин такого отказа;
- подтвердить бронирование путём направления Заказчику письменного уведомления (в том числе в электронной форме), содержащего реквизиты брони, условия размещения и стоимость услуг.

1.6. Фактом принятия Заявки к исполнению считается:

- направление Исполнителем письменного подтверждения бронирования;
- выставление счёта на предоплату (при условии, что Заказчик ознакомлен с порядком оплаты, установленным в разделе 3 настоящего договора).

1.7. Условия бронирования, включая стоимость номеров, перечень предоставляемых услуг и правила отмены/изменения брони, регулируются внутренними правилами Гостиницы, с которыми Заказчик обязуется ознакомить Гостей до момента направления Заявки. Указанные правила являются неотъемлемой частью настоящего договора и размещаются на официальном сайте Гостиницы, а также доступны для ознакомления по запросу Заказчика.

1.8. Настоящий договор не создаёт обязательств по предоставлению услуг третьим лицам, не указанным в Заявке. В случае необходимости изменения перечня Гостей Заказчик обязан уведомить Исполнителя в порядке, предусмотренном п. 1.3 настоящего договора.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Подтверждать заявку Заказчика в течение 24 часов с момента ее получения.

Подтверждение заявки производится либо путем выставления счета на оплату услуг, либо путем направления Заказчику посредством факсимильной/электронной связи письменного подтверждения за подписью уполномоченного представителя Исполнителя. В последнем случае в подтверждении должна быть указана стоимость услуг.

2.1.2. Обеспечить круглосуточное оформление Постояльцев, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее согласно полученных от Заказчика заявок.

2.1.3. Предоставлять Постояльцам номера из гостиничного фонда для проживания в них на срок, указанный в заявках.

2.1.4. Информировать Заказчика об изменении стоимости услуг не менее чем за 7 (семь) календарных дней до введения таких изменений.

2.1.5. Своевременно информировать Заказчика об изменении условий предоставления услуг.

2.2. Исполнитель вправе:

2.2.1. Требовать от Заказчика предоставления документов для подтверждения достоверности данных о Заказчике, а также данных третьих лиц, указываемых в Заявке при оформлении в Гостинице.

2.2.2. Привлекать к исполнению настоящего Договора третьих лиц, при этом ответственность за качество оказания услуг третьими лицами несет Исполнитель.

2.2.3. Отказать в оказании услуг Заказчику:

- в случае нарушения Заказчиком правил проживания в гостинице (в т.ч. в случае отказа Гостя поставить в Заявке свою подпись, подтверждающую факт ознакомления и согласия Гостя с документами, определяющими порядок проживания в Гостинице), правил пользования имуществом Гостиницы, правил пользования услугами, предоставляемыми на территории Гостиницы, правил пожарной безопасности;

- в случае, если не была произведена своевременная и полная оплата услуг Гостиницы.

2.2.4. Исполнитель вправе отказаться в одностороннем порядке от подтверждения Заявки и оказания услуг в случае отсутствия возможности предоставить Заказчику услуги на условиях, указанных в заявке, по не зависящим от Исполнителя причинам, в т.ч. из-за невозможности размещения в указанные Заказчиком сроки, отсутствия необходимого количества мест, соответствующих категорий номеров, невозможности предоставить услуги питания на условиях Заказчика, технических неисправностей, действий и решений государственных органов и т.д. Изменение условий оказания услуг, указанных в Заявке, в этом случае может быть произведено по соглашению сторон.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Подавать Исполнителю Заявку не позднее 24 часов до дня заезда.

2.3.2. Оплатить услуги в соответствии со Счетом, оплачивать предоставляемые Исполнителем дополнительные платные услуги (в случае их потребления).

2.3.3. Иметь при себе и предоставлять по требованию Исполнителя все необходимые документы для размещения в Гостинице:

- паспорт гражданина РФ;

- детям до 14 лет - свидетельство о рождении;

- паспорт, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;

- паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- для иностранных граждан - гражданский паспорт, либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешение на временное проживание лица без гражданства;

- вид на жительство лица без гражданства;

- визы на въезд на территорию РФ и миграционные карты для иностранных граждан (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двухсторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

2.3.4. Соблюдать правила проживания в Гостинице, установленные Исполнителем, а также исполнять правомерные требования администрации и персонала Гостиницы;

2.3.5. Соблюдать правила противопожарной безопасности в Гостинице;

2.3.6. Бережно относиться к имуществу Исполнителя. В случае причинения Исполнителю материального ущерба (порчи, утраты и/или уничтожения имущества) возместить его в соответствии с действующим законодательством РФ, а также несет ответственность за иные нарушения.

2.3.7. Не передавать ключ(и) от номера третьим лицам и не оставлять в свое отсутствие посторонних в номере.

2.3.8. Не иметь при себе и не хранить в номере оружие любого вида, боеприпасы, взрывчатые, и другие запрещенные вещества, взрывные устройства, иные предметы, представляющие опасность для окружающих и для самого Заказчика.

2.3.9. Не курить в номере, в помещениях и на территории Гостиницы, кроме специально выделенных для этого мест.

2.3.10. Оплатить штрафные санкции в случае поздней отмены бронирования (номеров или услуг), поздних изменений условий заявки в сторону уменьшения количества проживающих лиц, уменьшения срока их пребывания.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Аннулировать настоящий Договор в любое время, уплатив Исполнителю стоимость фактически оказанных услуг на момент расторжения Договора.

2.4.2. При обнаружении недостатков оказанной услуги потребовать безвозмездного устранения недостатков.

2.5. В Гостинице действует единый расчетный час текущих суток по-местному (московскому) времени:

- часом заезда в номер считается -14:00 часов (время предоставления номера гостю с 14:00-15:00);

- часом выезда из номера считается- 12:00 часов. (после освобождения номера, гость может находиться на территории Гостиницы до 16:00).

2.6. В случае задержки выезда Заказчика плата за проживание взимается только при отсутствии подтвержденной брони на этот номер в пользу третьих лиц. О задержке необходимо сообщить администраторам стойки регистрации и размещения не позднее, чем за 8 часов до расчетного часа. Стоимость расчетного периода задержки составляет:

- от 6 до 12 часов после расчётного часа- плата за половину суток;

- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за номер за полные сутки.

2.7. При досрочном заезде:

- в случае отсутствия брони размещение возможно при наличии свободных номеров с дополнительной оплатой за проживание до наступления расчетного времени;

- при наличии брони размещение возможно при наличии подготовленного номера с дополнительной оплатой за проживание до наступления расчетного времени. Стоимость расчетного периода досрочного заезда составляет:

- от 6 до 12 часов до расчётного часа- плата за половину суток;

- от 12 до 24 часов до расчетного часа - плата за номер за полные сутки.

2.8. В случае неприбытия Заказчика по адресу нахождения Гостиницы: 442602, Пензенская, Спасский, Лесная, домовладение 1 к моменту начала оказания ему услуг размещения и питания, обязанность Исполнителя оказать услуги данному Заказчику сохраняется только на тот период, до которого Исполнитель обязан был оказывать услуги Заказчику. По истечении срока оказания услуг, Исполнитель перестает быть обязанным оказать Заказчику услуги, при этом возврат Заказчику предварительной оплаты не производится.

2.9. В случае, если Заказчик досрочно выехал из места оказания услуг, тем самым отказался от услуг, то возврат оплаты за услуги, не производится.

2.10. Заказчик вправе аннулировать ранее оплаченный заказ в любое время до даты заселения. При этом исполнителем будет произведён возврат оплаченной суммы на счёт Заказчика, с которого ранее была внесена предоплата по счету (за исключением банковской комиссии и фактически понесённых расходов) в порядке и на условиях, определённых исполнителем на основании Правил проживания, настоящего Договора.

2.11. В случае аннулирования заказа более чем за 30 дней до даты заезда, Исполнитель осуществляет возврат оплаченной суммы на счёт Заказчика, с которого ранее оплачен, заказ, за вычетом банковской комиссии.

- в случае аннулирования заказа менее чем за 30 дней до даты заезда, Исполнитель осуществляет возврат оплаченной суммы на счёт Заказчика с которого ранее оплачен заказ за вычетом: банковской комиссии, и фактически понесённых расходов: в размере 20% от стоимости первых суток.

- в случае отмены бронирования менее чем за 14 календарных дней до даты заезда Исполнитель осуществляет возврат оплаченной суммы на счёт Заказчика с которого ранее оплачен заказ за вычетом: банковской комиссии, а также фактически понесённых расходов: в размере 40% от стоимости первых суток,

- в случае отмены бронирования и/или отказа от услуги менее чем за 7 дней до даты заезда Исполнитель осуществляет возврат оплаченной суммы на счёт Заказчика с которого ранее оплачен заказ за вычетом: банковской комиссии, и фактически понесённых расходов: в размере 60% от стоимости первых суток.

- в случае внесения 100 % предоплаты за проживание и отмены бронирования и/или отказа от услуги менее чем за 3 дня до даты заезда Исполнитель осуществляет возврат оплаченной суммы на счёт Заказчика с которого ранее оплачен заказ за вычетом: банковской комиссии и первых суток проживания.

- в случае сокращения проживания после заезда в Гостиницу, денежные средства за не использованные дни отдыха не возвращаются.

- в случае, если после внесения 50 % предоплаты, Заказчик отказывается от услуги, действуют такие же правила аннулирования, как и при 100% предоплате заказа.

2.12. В иных случаях, когда услуги Заказчику не оказаны и в этом нет вины Исполнителя, возврат оплаты за услуги, неполученные Заказчиком, не производится.

3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость услуг рассчитывается согласно действующему на момент принятия Заявки Прейскуранту цен, а также Прейскуранту цен на дополнительные услуги.

3.2. Заказчик осуществляет оплату услуг, предоставленных по настоящему договору, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя за 3 (три) календарных дня до начала оказания услуг Исполнителем, либо путем внесения наличных денежных средств Постояльцем в кассу Исполнителя. При этом датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Исполнителя. В случае просрочки оплаты Исполнитель в праве в одностороннем порядке снять бронь Заказчика, с предварительным уведомлением Заказчика.

3.4. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12 часов дня текущих суток (время заезда в Гостиницу 14:00, время выезда 12:00 по местному времени Гостиницы).

3.5. По окончании срока оказания услуг Сторонами подписывается акт приемки оказанных услуг. При не возврате акта, либо не предоставлении возражения по нему в течении 14 дней, работы считаются выполненными, а сумма по акту - согласованной.

3.6. В случае досрочного выезда Постояльцев из гостиницы, Исполнитель на основании письменного требования Заказчика возвращает последнему, либо Постояльцам (в зависимости от способа оплаты услуг Исполнителя — безналичный или наличный порядок) излишне уплаченную сумму пропорционально фактическому времени проживания за вычетом неустойки, которая составляет сумму стоимости всех забронированных номеров за одни сутки.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Стороны несут имущественную и иную ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств по настоящему договору в порядке и на условиях, предусмотренных:

- действующим законодательством Российской Федерации (в том числе Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами);
- положениями настоящего договора;
- внутренними правилами Гостиницы, являющимися неотъемлемой частью договора.

4.2. В случае несвоевременной оплаты гостиничных услуг Заказчик обязуется уплатить Гостинице неустойку (пеню) в размере 0,5 % от суммы задолженности за каждый день просрочки, начиная с даты, следующей за установленным сроком оплаты. Расчёт пени производится по формуле:

Сумма пени=Сумма задолженности×0,5%×Количество дней просрочки

При этом общая сумма начисленной пени не может превышать 10 % от суммы неоплаченных услуг.

4.3. В случаях, когда исполнение обязательств становится невозможным по вине Заказчика и/или Гостей (в том числе вследствие:

- нарушения правил проживания в Гостинице;
- порчи имущества Гостиницы;
- несоблюдения санитарно эпидемиологических, противопожарных или иных обязательных требований), услуги подлежат оплате в полном объеме, предусмотренном подтвержденной Заявкой, независимо от фактического использования.

4.4. Штрафные санкции, предусмотренные настоящим договором, взимаются по стандартным тарифам Гостиницы без учёта:

- скидок, предоставляемых в рамках программ лояльности;
- специальных цен, действующих по акциям и спецпредложениям;
- иных льготных условий, не закреплённых непосредственно в настоящем договоре.

4.5. В случае причинения ущерба имуществу Гостиницы (порчи мебели, оборудования, интерьера, постельного белья, полотенец и иных предметов оснащения номера или общественных зон) Гость/Заказчик обязан возместить стоимость ущерба в полном объеме на основании акта о повреждении, составленного представителями Администрации Гостиницы. Размер ущерба определяется по актуальным ценам прейскуранта Гостиницы либо по стоимости восстановительного ремонта/замены.

4.6. За нарушение правил проживания, установленных разделом 6 настоящего договора, Администрация Гостиницы вправе:

- потребовать досрочного выселения Гостя без возврата уплаченных средств;
- взыскать штраф в размере, предусмотренном соответствующими пунктами настоящего договора;
- отказать в предоставлении дополнительных услуг до устранения нарушений.

4.7. Ни одна из Сторон не несёт ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если это вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (форс мажор), включая:

- стихийные бедствия;
- военные действия;
- эпидемии;

- решения органов государственной власти, делающие исполнение обязательств невозможным.

Сторона, для которой создавалась невозможность исполнения обязательств вследствие форс мажорных обстоятельств, обязана в течение 24 часов уведомить другую Сторону в письменной форме с приложением подтверждающих документов.

4.8. Все споры и разногласия, возникающие между Сторонами в связи с исполнением настоящего договора, разрешаются путём переговоров. При недостижении согласия споры подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ, в суде по месту нахождения Гостиницы.

4.9. Стороны соглашаются, что любые изменения и дополнения к настоящему разделу, а также освобождение от ответственности, возможны только при наличии письменного соглашения, подписанного уполномоченными представителями обеих Сторон. Устные договорённости по вопросам ответственности не имеют юридической силы.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Споры и разногласия, возникшие в связи с неисполнением обязательств по настоящему договору, разрешаются сторонами путем переговоров.

5.2. В случае невозможности разрешения споров по соглашению сторон, спор рассматривается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. НА ТЕРРИТОРИИ ГОСТИНИЦЫ ЗАПРЕЩЕНО

В целях обеспечения безопасности, комфорта гостей и соблюдения санитарно-эпидемиологических, противопожарных и иных норм действующего законодательства Российской Федерации на территории Гостиницы строго запрещается осуществление следующих действий:

6.1. Оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, не зарегистрированных в установленном порядке, а также:

- передавать третьим лицам ключ от номера или электронный ключ карту;
- выносить ключ от номера или ключ карту за пределы территории Гостиницы;
- изготавливать дубликаты ключей или несанкционированно воспроизводить электронные идентификаторы доступа.

6.2. Вносить, хранить и использовать на территории Гостиницы:

- любое оружие (огнестрельное, холодное, газовое, пневматическое, сигнальное и иное), а также боеприпасы и комплектующие к нему;
- легковоспламеняющиеся, взрывоопасные, токсичные и едкие вещества;
- пиротехнические изделия, дымовые шашки, фейерверки, петарды и иные средства развлекательной пиротехники.

6.3. Допускать поведение, нарушающее общепринятые нормы морали и этики, в том числе:

- оскорблять честь и достоинство обслуживающего персонала, других гостей или посетителей;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя вызывающе или агрессивно;
- совершать действия, способные создать угрозу общественному порядку или спровоцировать конфликтную ситуацию.

6.4. Находиться на территории Гостиницы с домашними животными (кошками, собаками, птицами, грызунами и иными представителями фауны), за исключением случаев, предусмотренных отдельными договорными соглашениями с Администрацией Гостиницы и при наличии соответствующих ветеринарных документов.

6.5. Выносить из ресторанов, баров и иных пунктов общественного питания Гостиницы, в том числе в период работы в режиме «шведский стол»:

- продукты питания любого вида и наименования;
- напитки в открытой или закрытой таре;
- столовую посуду, приборы, текстиль и иные предметы сервировки.

Ответственность: за нарушение данного пункта устанавливается штраф в размере 5 000 рублей.

Исключение: вынос продуктов питания допускается исключительно в одноразовой посуде при наличии письменного разрешения Администрации Гостиницы, выданного в связи с болезнью кого-либо из Гостей и подтверждённого медицинскими документами.

6.6. Разводить костры, использовать открытый огонь, а также применять пиротехнические устройства любого типа (в том числе декоративные свечи, бенгальские огни, дымовые эффекты) вне специально отведённых и оборудованных мест.

6.7. Пользоваться в номерах личными электронагревательными приборами, в том числе:

- утюгами;
- электроплитками;
- кипятильниками;
- масляными радиаторами;
- конвекторами;
- иными устройствами, не входящими в стандартное оснащение номера.

Данное ограничение обусловлено требованиями пожарной безопасности и необходимостью предотвращения перегрузки электрических сетей.

6.8. Гостиница является зоной, свободной от курения, в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15 ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Курение табачных изделий, электронных сигарет, вейпов, кальянов и иных курительных устройств запрещено во всех помещениях Гостиницы, включая номера, коридоры, лестничные пролёты, лифты, санузлы общего пользования и иные внутренние зоны.

6.9. Места для курения обозначены:

- специальным знаком, информирующим посетителей о том, что данная зона предназначена для курящих;
- указанием на плане Гостиницы, размещённом в общедоступном месте (у главного входа, на стойке Администрации, в лифтовых холлах).