

## ДОГОВОР-ОФЕРТА НА ОКАЗАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

г. Пермь

действительно с «01» сентября 2024г.

**Общество с ограниченной ответственностью «Астор»**, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора **Щербаковой Марии Владимировны**, действующей на основании Устава, с одной стороны, предлагает любому юридическому или физическому лицу, именуемому в дальнейшем «Заказчик», заключить настоящий Договор-оферту (далее – Договор) на оказание платных гостиничных услуг в гостинице - **ASTOR Hotel 4\***, расположенной по адресу: Россия, Пермский край, г. Пермь, ул. Петропавловская, 40, или **Art HOTEL 4\***, расположенной по адресу: Россия, Пермский край, г. Пермь, ул. Белинского, 31 (далее по тексту Договора - Отель). Предложение ограничено количеством мест и номеров в гостинице.

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 сайте гостиницы.

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. 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 [www.astorhotel.ru](http://www.astorhotel.ru) или [www.arthotelperm.ru](http://www.arthotelperm.ru) , после их предварительного бронирования и оплаты. Выбор и бронирование услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно на основании письменной заявки, направленной по электронной почте [booking@astorhotel.ru](mailto:booking@astorhotel.ru) или [booking@arthotelperm.ru](mailto:booking@arthotelperm.ru) , по телефону +7 (342) 212-2-212 или +7 (342) 20-121-20 либо с помощью интерфейса сайта в соответствии с правилами бронирования номеров в **ASTOR Hotel 4\*** и **Art HOTEL 4\***.

1.2. Исполнителем применяются следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Заказчика до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. Поздним отказом считается отказ от заявки менее чем за 24 часа от даты планируемого заезда.

- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Заказчика до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

1.3. Подтверждением бронирования выбранных Заказчиком услуг является при гарантированном – факт осуществления платежа любым способом, указанном на сайте, при негарантированном – информационное письмо Исполнителя. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

1.4. Место оказания услуг: **Пермский край, г. Пермь, ул. Петропавловская, 40** или **ул. Белинского, 31.**

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

2.1. Исполнитель обязан:

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

2.1.2. Своевременно предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию об оказываемых гостиничных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, о стоимости предоставляемых гостиничных услуг в соответствии с прейскурантом и способах их оплаты.

Исчерпывающей информацией считается та информация, которую Исполнитель публикует на сайте.

2.1.3. Строго соблюдать нормы охраны труда и техники безопасности.

2.1.4. Устранять недостатки, возникшие при оказании услуг по Договору и в сроки, согласованные Сторонами.

2.1.5. Исполнитель не вправе без согласия Заказчика выполнять дополнительные услуги за плату. Заказчик вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от Исполнителя возврата уплаченной суммы.

2.1.6. Своевременно сообщать Заказчику сведения обо всех изменениях, дополнениях, связанных с предоставлением услуг, в том числе о планируемых профилактических работах городских служб, и как это может отразиться на качестве предоставляемых услуг.

2.1.7. Передавать Заказчику все необходимые оформленные документы, связанные с размещением и проживанием в гостинице, предоставлением иных возмездных услуг.

2.1.8. В случае невозможности бронирования на заявленных Заказчиком условиях, информировать об этом Заказчика и предложить бронирование на альтернативных условиях.

2.1.9. Принять оплату услуг от Заказчика (в том числе через третьих лиц) после надлежащего оформления заказа и успешного бронирования гостиничных услуг.

2.1.10. Для бронирования гостиничных услуг с сайта, разместить на сайте всю исчерпывающую информацию для Заказчика.

2.1.11. 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.

2.1.12. По просьбе Заказчика без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

2.2. Заказчик обязан:

2.2.1. Ознакомиться с правилами проживания, порядком предоставления гостиничных услуг, с настоящим Договором и иными внутренними регламентирующими документами, связанными с оказанием заявленных услуг.

2.2.2. Согласиться с условиями настоящего Договора.

2.2.3. Не приступать к оформлению заявки предварительно не ознакомившись с правилами Исполнителя. Если Заказчик приступил к оформлению заказа, то Исполнитель вправе считать, что Заказчик полностью ознакомлен и согласен с правилами.

2.2.4. Указывать актуальную контактную и персональную информацию при регистрации и оформлении заявки (Ф.И.О., номер телефона, адрес e-mail, гражданство).

2.2.5. Указать и проверить при заявке корректность всех необходимых данных для оформления. В случае, когда Заказчик отказался предоставить необходимые данные, или данные оказались недостоверными, то Исполнитель вправе отказать в оказании услуги.

2.2.6. Оплатить при гарантированном бронировании в полном объеме стоимость первых суток или всю сумму целиком в порядке, указанном Исполнителем в процессе оформления, при негарантированном бронировании оплатить заказанные услуги Исполнителя до заезда в размере и порядке, установленные настоящим Договором и действующим прейскурантом.

2.2.7. При проживании соблюдать правила проживания в гостинице, правила пользования электробытовыми приборами, требования настоящего Договора и в частности согласиться с тем, что:

- ввоз алкогольных напитков на территорию отеля без разрешения администратора запрещен;
- проживание с животными запрещено;
- проживание в номерах большего количества человек, чем предусмотрено местами для проживания, запрещено.

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

2.2.9. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3. Заказчик вправе:

2.3.1. Оформлять заявку на бронирование гостиничных услуг с использованием Интернета, звонка по телефону и прочими способами, указанными на сайте. При этом Заказчик признает, что в случае использования сервиса Исполнителя он в полной мере и безоговорочно принимает условия Договора в независимости от того, каким способом был совершен заказ.

2.3.2. Отказаться от заказа или изменить его только после согласования с Исполнителем в письменной форме.

2.3.3. Выбирать способ оплаты из предложенных на сайте. 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 гостиницы.

2.3.4. Самостоятельно проверить данные заказа в подтверждении бронирования или заявке перед бронированием гостиничных услуг. Заказчик несет полную ответственность за достоверность и правомерность употребления данных, использованных им при оформлении заказа.

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

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

2.3.7. Заказчик имеет право в любой момент отказаться от услуг Исполнителя.

2.3.8. При внесении изменений в заявку, касающихся существенных условий предоставления услуг (изменение отеля, даты начала или окончания предоставления услуг и т.д.), данные изменения считаются новым заказом на бронирование гостиничных услуг, при этом первичный заказ подлежит аннуляции. Датой изменения или аннуляции считается дата получения Исполнителем соответствующего письменного заявления Заказчика.

2.4. Исполнитель вправе:

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

2.4.2. Требовать от Заказчика предоставить документы, подтверждающие достоверность предоставления личных данных при размещении (заполнении анкеты).

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. Требовать от Заказчика оплаты первых суток проживания или полной стоимости, в зависимости от условий бронирования.

2.4.5. Использовать третьих лиц для приема платежей за услуги.

2.4.6. Отказать в размещении Заказчику:

-при нарушении правил пребывания;

-при нарушении условий оплаты заявленных услуг;

-при отказе от согласия с условиями Договора и внутренними регламентирующими документами, определяющими порядок проживания;

- при нарушении действующего законодательства Российской Федерации.

2.4.7. Требовать от Заказчика полного согласия с условиями настоящего Договора и внутренними регламентирующими документами при оформлении размещения. Без согласия с условиями настоящего Договора и внутренними регламентирующими документами, отказать Заказчику в предоставлении гостиничных услуг.

2.4.8. Удерживать с Заказчика или требовать оплаты полной стоимости оказанных услуг или причиненного ущерба Заказчиком согласно прейскуранта Исполнителя. При этом Заказчик признает действия Исполнителя полностью правомерными и не имеет претензий.

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

2.4.10. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется Исполнителем.

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

3.1. Стоимость гостиничных услуг, а также дополнительных услуг рассчитывается согласно действующего на момент оказания услуг Прейскуранта.

3.2. В случае гарантированного бронирования номер считается забронированным:

3.2.1. для Заказчиков – юридических лиц:

-при внесении Заказчиком 100% предоплаты за услуги;

-при наличии между Исполнителем и Заказчиком действующего договора, где закреплено право Заказчика на отсрочку платежа и при предоставлении Заказчиком оригинала письма предприятия с гарантиями оплаты.

3.2.2. для Заказчиков – физических лиц:

-при поступлении предоплаты на расчетный счет Исполнителя либо в кассу отеля (согласно условий бронирования Исполнителя).

3.3. В случае оплаты банковской картой через Интернет Заказчик обязуется пользоваться только банковской картой, принадлежащей Заказчику. Во избежание мошенничества Исполнитель проверяет платеж и для разрешения возможных возникших вопросов связывается с Заказчиком. В случае если Заказчик недоступен или вопрос остается нерешенным, Исполнитель оставляет за собой право аннулировать данный заказ и возвращает денежные средства на банковскую карту ее владельца.

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

3.4.1. При гарантированном бронировании места предоставляются в соответствии с заявкой на размещение. Гарантированное бронирование сохраняется до расчетного часа дня, следующего за днем подтвержденного заезда Заказчика. При опоздании более, чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.

3.4.2. В случае негарантированного бронирования номер сохраняется за Заказчиком до 18:00 дня заезда, либо в случае, если Заказчик отзванивается за сутки до даты заезда, либо сообщает об этом в письменной форме (по электронной почте), далее бронирование аннулируется.

3.5. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом. Исполнителем установлен следующий порядок заезда и выезда: время заезда – 13:00 по местному времени, время выезда – 12:00 по местному времени.

3.6. Ранний заезд (до расчетного часа) осуществляется при наличии свободного номера - заселение в номер с 0:00 по местному времени до расчетного часа рассчитывается как  $\frac{1}{2}$  стоимости суток.

3.7. В случае задержки выезда Заказчика после расчетного часа (поздний выезд) взимается дополнительная оплата:

-не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;

-более 6 часов после расчетного часа – оплата производится как за полные сутки.

Поздний выезд предоставляется только при наличии свободных номеров.

3.8. В случае опоздания Заказчика с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа Заказчика оплатить бронь, его размещение производится в порядке общей очереди.

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

4.1. Заказчик представляет интересы всех лиц, указанных в заявке и персонально несет ответственность перед Исполнителем за правильность сообщенных данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате.

4.2. Заказчик несет ответственность за конфиденциальность своего регистрационного имени (логина) и пароля, а также за все действия, произведенные под данным именем (логином) и паролем. Исполнитель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Заказчика.

4.3. 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.

4.4. Исполнитель не несет ответственности в случае незаезда в первый день, а также несоблюдения 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.

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

4.6. 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.

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

4.8. За нарушение условий Договора Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.9. По всем остальным вопросам, не предусмотренным в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации. Все возможные споры, вытекающие из положений Договора, будут разрешаться в судах Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## **5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента начала процесса оформления Сторонами размещения (при наступлении одного из следующих событий):

-личного заполнения Заказчиком анкеты установленного образца (или заказа гостиничных услуг в форме бронирования);

-оплаты Заказчиком предоставляемых услуг в наличной или безналичной форме;

-выдачи Исполнителем документов, установленного образца, подтверждающих получение от Заказчика денежных средств.

5.2. Сведения о категории номера, о стоимости гостиничных услуг и периоде проживания (даты заезда и выезда), о номере брони указывается в счете и квитанции об оплате.

5.3. Заказчик вправе в любой момент отказаться от услуг Исполнителя. Отказ Заказчика влечет за собой прекращение перед ним всех обязательств Исполнителя с момента такого отказа.

5.4. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

5.5. Исполнитель вправе изменять условия настоящего Договора и его Приложений, вводить новые Приложения к настоящему Договору без предварительного уведомления. 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.

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

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

#### **6. АДРЕС, РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ:**

ООО «Астор»

ИНН/ КПП 5902832334/ 590201001

ОГРН 1065902052072

Расчетный счет:

40702810616510001109

Банк: Филиал

"Центральный" Банка ВТБ

(ПАО)

БИК: 044525411

Корр. счет:

30101810145250000411

Юридический адрес:

ул. Петропавловская, 40, Пермь,

Пермский край, Россия, 614045

тел. +7 (342) 212-2-212