

# **Договор публичной оферты на оказание услуг онлайн бронирования, оформления и продажи услуг размещения и временного проживания**

## **ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ПОНЯТИЯ.**

Используемые в настоящем договоре публичной оферты определения и понятия имеют следующие значения:

1. Оферта – настоящий документ (Далее по тексту - Договор), опубликованный в сети Интернет по адресу: [www.hotelkrasnaya.ru](http://www.hotelkrasnaya.ru) , содержащий предложение неограниченному кругу лиц.
2. Акцепт оферты – полное и безоговорочное принятие условий оферты Заказчиком путем использования Системы для оформления услуг.
3. Заказчик – Пользователь, осуществивший акцепт оферты, и являющейся таким образом Заказчиком услуг Исполнителя по заключенному договору оферты.  
Заказчиком может быть дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем, или надлежаще зарегистрированное на территории Российской Федерации юридическое лицо.
4. Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Вояж», соответствующим агентским договором наделенное правом на предложение к продаже, бронированию и оформлению услуг временного размещения, проживания третьих лиц (гостей) в Гостинице «Красная».
5. Гостиница - объект размещения (жилые помещения), по которым у Исполнителя заключен агентский договор на реализацию услуг по размещению в них клиентов с использованием Системы бронирования.
6. Заказ (бронирование) – совокупность действий Заказчика, в результате которых в Системе бронирования был оформлен запрос Заказчика на получение услуг в гостинице, выбранных в Системе, или в рамках которых Заказчик оплатил стоимость данного Заказа в соответствии с условиями оплаты услуг.
7. Система бронирования – принадлежащий Исполнителю ресурс, размещенный для публичного доступа в сети Интернет по адресу: [www.hotelkrasnaya.ru](http://www.hotelkrasnaya.ru) , обеспечивающий информирование о Гостинице, категориях номеров, стоимости (тарифах) и условиях проживания, правилах бронирования и др.
8. Подтверждение бронирования - документ, предоставляемый Заказчику по факту совершения Заказа, содержащий перечень услуг, заказанный Заказчиком.
9. Гость – лицо, проживающее в Гостинице «Красная», в отношении которого был оформлен Заказ Заказчиком.

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1. Настоящий Договор является публичной офертой ООО «Вояж» (далее – Исполнитель) и содержит все существенные условия по оказанию услуг предложения к продаже, бронирования, оформления Заказа и продаже услуг третьих лиц (временное размещение, проживание и др.) в Системе.
2. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), публичная оферта – это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется на это предложение. Волеизъявление лица, которому адресована оферта, о ее принятии (п. 1 ст. 438 ГК РФ)

является акцептом оферты; соответственно, совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (оплата услуг и др.), считается акцептом (п. 3 ст. 438 ГК РФ).

3. Принятие изложенных ниже условий физическим или юридическим лицом, которому адресована оферта, путем акцепта настоящей оферты равносильно заключению договора на условиях, изложенных в оферте; соответствующее лицо признается Заказчиком по договору.

#### ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

1. В соответствии с условиями настоящего Договора Исполнитель обязуется по Заказу Заказчика оказать услуги по организации проживания Заказчика в Гостинице «Красная», при наличии свободных номеров, а Заказчик обязуется принять и оплатить гостиничные услуги.
2. Документом, подтверждающим забронированные и оплаченные Заказчиком услуги, является Подтверждение бронирования, оформленное Исполнителем в порядке и на условиях, предусмотренных настоящим Договором.
3. Перечень услуг с указанием их стоимости размещены в Системе бронирования.

#### УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

1. Заказчик получает доступ к Системе бронирования по адресу: [www.hotelkrasnaya.ru](http://www.hotelkrasnaya.ru)
2. После получения доступа к Системе бронирования Заказчик отвечает за полноту и достоверность вводимых данных и подтверждает, что все действия, которые будут произведены с использованием этих данных для исполнения условий настоящей оферты, выполняются им лично или с его согласия. В равной степени Заказчик подтверждает достоверность вводимых им при работе в Системе данных иных лиц, на имя которых может осуществляться бронирование. Заказчик понимает и принимает на себя всю ответственность за точность, полноту и достоверность введенных им данных. Таким образом, Заказчик принимает на себя все возможные коммерческие риски (отказ от Заказа, оформление нового Заказа, изменение условий проживания, возврат денег и прочее), связанные с его виновными действиями по допущению ошибок и неточностей в предоставлении личных данных.
3. Изменение личных данных Заказчика или иных лиц, указанных Заказчиком, в оформленном заказе по усмотрению Исполнителя может повлечь утрату силы согласованной в Заказе стоимости услуг (тарифов).
4. Направляя Заказ Исполнителю, Заказчик подтверждает, что согласен с условиями предоставления услуг (включая требование отказа от обязательств) и Договором. Если Заказчик не согласен с условиями оказания услуг и Договором, Заказчику будет отказано в оказании услуг и направлении Заказа Исполнителю.
5. Заказчик может отменить Заказ, обратившись в Гостиницу, контактная информация которой указана в Подтверждении бронирования и на сайте Гостиницы.
6. В случае оплаты Заказа банковской картой через Сайт необходимо использовать данные только банковской карты, принадлежащей Заказчику.
7. Услуги Исполнителя предоставляются в полном объеме при условии полной оплаты Заказчиком соответствующих услуг размещения и временного проживания, а также полной оплаты услуг Исполнителя и других опубликованных платежей.
8. Ознакомившись с прейскурантом на сайте и выбрав вид услуги, Заказчик направляет в адрес Исполнителя Заказ на приобретение услуг, в соответствии с формой, приведённой в Системе бронирования.
9. Подтверждение бронирования направляется Заказчику посредством электронной почты по адресу, указанному Заказчиком в Заказе.
10. Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в предоставлении услуг или дополнительно запросить копии документов держателя карты или иных документов, если у Исполнителя будут достаточные основания полагать, что транзакция по пластиковой карте, с

помощью которой оплачивается Заказ, может быть признана мошеннической, а также в случае наличия оснований полагать, что заключение настоящего договора служит мошенническим целям. В равной степени положения настоящего пункта распространяются на случаи, когда обоснованные сомнения возникают у платежных/эквайринговых систем или банковских учреждений, с помощью которых осуществляется транзакция.

11. Условия любых изменений в оформленных документах (Заказ, Подтверждение бронирования), отказа от услуг, возврата, регламентируются договором публичной оферты на оказание услуг Исполнителя, действующим законодательством РФ, и могут предполагать наложение штрафных санкций на Заказчика.

12. В случае невозможности оказания услуг по техническим и иным обстоятельствам, указанным в настоящем Договоре, а также форс-мажорным обстоятельствам, возникшим после оплаты Заказчиком подтверждения бронирования, Исполнитель возвращает Заказчику уплаченные последним денежные средства, без каких-либо штрафных санкций от 5 (пяти) до 30 (тридцати) банковских дней с даты получения соответствующего извещения Исполнителя посредством факсимильной или электронной связи. Возврат денежных средств осуществляется на тот расчетный счет (банковскую карту), с которого (с которой) осуществлялась оплата заказанных услуг Заказчиком.

13. Бронирования могут быть осуществлены на следующих условиях:

- 1) Гарантированное бронирование. Гостиница обязана держать номер для Гостя до 12:00 утра дня следующего за датой заезда. В случае не заезда Гостя или аннуляции бронирования позднее 12:00 утра дня, предшествующего дате заезда, Исполнитель имеет право взыскать штрафные санкции в размере проживания за первые сутки в Гостинице. Штраф взимается с Заказчика. Бронирование считается гарантированным, когда Гость оплачивает первые сутки проживания в Гостинице в соответствии с условиями и ценами, указанными в Системе бронирования при оформлении Заказа. Гость выплачивает полную стоимость услуг Гостиницы, согласно оформленному Заказу в соответствии с настоящим Договором.
- 2) Негарантированное бронирование. Гостиница обязана держать номер для Гостя до 17:00 дня даты заезда. Бронирование считается негарантированным, если Гость не оплачивает первые сутки проживания в гостинице в соответствии с условиями и ценами, указанными в Системе бронирования при оформлении Заказа.

## ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

1. Обязанности Исполнителя:

1. В течение действия настоящего Договора оказывать Заказчику услуги собственными силами, средствами или с привлечением третьих лиц.
2. Давать объективную информацию об оказываемых услугах, оказывать услуги качественно и в соответствии с порядком предоставления услуг.
3. Передавать Заказчику все необходимые оформленные документы, связанные с размещением и проживанием в гостинице.
4. Устранять недостатки, возникшие при оказании услуг по Договору и в сроки, согласованные Сторонами в письменной форме.
5. Проживание предоставляется в соответствии с наличием свободных мест на дату заезда Заказчика. При заблаговременном бронировании Заказчика, места предоставляются в соответствии с подтверждением бронирования. В случае отсутствия желаемой категории номера на дату заезда предоставляется альтернативный вариант.
6. Оказывать дополнительные услуги Заказчику на платной основе в соответствии с прейскурантом гостинице.

2. Заказчик обязуется:

1. Ознакомиться с настоящим Договором, правилами оформления Заказа, опубликованными в Системе бронирования, и иными внутренними регламентирующими документами, связанными с оказанием заявленных услуг, до совершения Заказа, и с правилами проживания.
  2. Предоставить службе размещения необходимые личные данные для поселения в гостиницу.
  3. Оплатить оказанные услуги Исполнителя в размере, сроки и порядке, установленные настоящим Договором и действующим прейскурантом на дату Подтверждения бронирования.
  4. При проживании в гостинице соблюдать правила проживания, правила пользования электробытовыми приборами, договор оферты.
  5. Своевременно сдать номер, оплатить имеющуюся задолженность на дату выезда, при необходимости оплатить ущерб, вызванный некомплектностью (пропажей имущества) или порчей имущества, оплату произвести в соответствии с действующим прейскурантом гостиницы.
  6. Заранее согласовать с гостиницей продление проживания после расчетного часа и порядок оплаты за проживание, если такова возможность существует.  
Ранний заезд и поздний выезд оплачиваются в соответствии с прейскурантом Гостиницы.
  7. Проживание с животными запрещено, шуметь и мешать другим постояльцам, а также курить в номере запрещено.
  8. Проживание в номерах большего количества человек, чем предусмотрено местами для проживания, запрещено.
  9. Согласиться с условиями настоящей Оферты и внутренними регламентирующими документами Исполнителя, определяющими порядок проживания.
3. Исполнитель имеет право
1. Потребовать предоставить Заказчика документы, подтверждающие достоверность предоставления личных данных при размещении.
  2. Отказать в размещении Заказчику:
    - при отказе от согласия с условиями договора оферты и внутренними регламентирующими документами, определяющими порядок проживания;
    - при нарушении условий оплаты заявленных услуг;
    - при нарушении правил пребывания в Гостинице, настоящего Договора;
  6. Требовать от Заказчика придерживаться соблюдения всех процедур Заказа и бронирования услуг строго по правилам, изложенным в Системе бронирования 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.
  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.
  8. Удерживать с Заказчика или требовать оплаты полной стоимости оказанных услуг или причиненного ущерба Заказчиком гостинице, указанных в прейскуранте. При этом Заказчик признает действия Исполнителя полностью правомерными и не имеет претензий.
  9. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), а также при наличии задолженности перед гостиницей, поставить вопрос перед администрацией гостиницы о создании комиссии и выселении Гостя.
4. Заказчик имеет право:

1. Получить заявленные и оплаченные услуги в полном объеме на согласованных условиях.
2. Заказчик имеет право отказаться от услуг проживания на условиях, указанных в настоящем Договоре и в Системе бронирования.
3. При позднем отказе от Заказа или не заезде, после предварительной оплаты Заказа, возврат денег осуществляется с учетом штрафных санкций, в размере суточного проживания в гостинице.
4. При внесении изменений в Заказ, касающихся существенных условий предоставления услуг (количестве проживающих в номере, даты начала или окончания предоставления услуг и т.д.), данные изменения считаются новым Заказом на бронирование услуг, первичный Заказ подлежит аннуляции. Датой изменения или аннуляции заказа считается дата получения Исполнителем соответствующего письменного заявления Заказчика.

#### СПОСОБЫ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.

1. Стоимость услуг Исполнителя определяется в соответствии с прейскурантом и условиями бронирования для каждого предложения по размещению и временному проживанию, публикуемых в Системе бронирования, и рассчитывается в российских рублях.
2. При оформлении услуг бронирования, услуг размещения и временного проживания Заказчик обязан осуществить оплату стоимости услуг в соответствии с опубликованными в Системе бронирования условиями предоставления данных услуг.
3. Ознакомившись со стоимостью и списком предоставляемых услуг, правилами бронирования в Системе бронирования и текстом настоящей публичной оферты, Заказчик формирует в Системе бронирования Заказ.
4. В соответствии с условиями Заказа оплата услуг может быть произведена Заказчиком одним из следующих способов:
  - наличными денежными средствами в Гостинице, предоставляющим услуги Заказчику на основании Подтверждения бронирования;
  - переводом денежных средств на расчетный счет Исполнителя (по счету, который предоставит гостиница);
  - с помощью банковской карты через Интернет с помощью Платежной Системы Uniteller.
8. В случае если Заказ не будет оплачен до наступления срока оплаты, заказ подлежит аннулированию. Аннулированный заказ не может быть восстановлен для повторной оплаты, кроме как путем создания нового Заказа в Системе бронирования. При этом Исполнитель не несет обязательств по созданию нового Заказа взамен аннулированного.
9. В случае оплаты Заказчиком забронированных услуг с помощью банковской карты через системы приема платежей Uniteller, фискальные документы по данному Заказу можно получить в Гостинице.
10. Возврат денежных средств Заказчику в соответствии с п. 4.13.1. Договора, а также в случае отказа от Заказа, изменения заказа, не заезда в гостиницу, позднего отказа от Заказа (отказа от бронирования услуг после наступления срока отказа, указанного в Заказе) производится от 5 (пяти) до 30 (тридцати) банковских дней.

#### ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

1. В соответствии с ч.2 ст.6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», обработка персональных данных Заказчика, осуществляется в целях исполнения настоящего Договора, одной из сторон которых является Заказчик. Персональная информация Заказчика распространению не подлежит за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.
2. Исполнитель обязуется использовать все личные данные Заказчика, указываемые им при регистрации в Системе бронирования и в процессе оформления Заказа, исключительно для

оформления продажи соответствующих услуг, идентификации и поддержки Заказчика. Исполнитель обязуется ни при каких условиях не использовать личные данные Заказчика для несанкционированной рассылки материалов, не относящихся к услугам, оказываемых Исполнителем.

#### ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору публичной оферты Исполнитель и Заказчик несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.
2. Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Заказчика по каким-либо независящим от него техническим причинам, включая нарушение работы каналов связи, неисправность оборудования и т.п.
3. Вся информация, касающаяся условий размещения и временного проживания в Гостинице, правил размещения, а также других условий предоставления предлагаемых услуг размещается в объекте размещения Заказчика. Исполнитель предпринимает все зависящие от него разумные и обоснованные меры по обеспечению качества услуг и осуществляет тщательный отбор поставщиков услуг; тем не менее, Исполнитель не имеет возможности производить тотальную независимую проверку предоставляемой поставщиками услуг информации и не может гарантировать полное отсутствие неточностей в ней, в связи с чем не несет перед Заказчиком ответственности за любые ошибочные данные об услугах, равно как и за причиненный Заказчику вред или убытки (прямые или косвенные) из-за наличия ошибок в информации, возникших не по вине Исполнителя.
4. Исполнитель не несет ответственности за качество предоставления услуг третьими лицами или несоблюдение непосредственными поставщиками услуг или их представителями условий бронирования и правил применения тарифов, так как данные условия и правила находятся в исключительном ведении таких поставщиков.
5. Заказчик принимает на себя всю ответственность за подготовку всех необходимых для оказания услуг документов. Заказчику следует ознакомиться и исполнять все требования относительно оформления документов, необходимых предоставления услуг. Исполнитель не несет ответственности за незнание или несоблюдение Заказчиком указанных требований.
6. Исполнитель не несет ответственности в случае не заезда Заказчика в Гостиницу в первый день заезда и, в результате этого, возможным не заселением в Гостиницу.
7. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке.
8. Исполнитель не несет ответственность за качество предоставляемых коммунальных услуг перед Заказчиком, если предоставление этих услуг не зависит от Исполнителя.
9. Заказчик представляет интересы всех лиц, указанных в заказе и персонально несет ответственность перед Исполнителем за правильность сообщенных в Заказе данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате Заказа и оплате штрафа в случае отказа от оказания услуг (включая не заезд).

#### ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

1. Любой спор или разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в связи с настоящим Договором, подлежат урегулированию путем переговоров. Сторона, считающая, что ее права нарушены либо иным образом затронуты ее интересы, передает другой стороне письменную претензию с изложением фактических обстоятельств и требований. Претензия должна быть передана способом, позволяющим с точностью установить факт и дату ее передачи другой стороне.
2. При отсутствии ответа от стороны, получившей претензию, в течение десяти календарных дней с момента ее передачи либо в случае, если данный ответ не удовлетворил сторону,

направившую претензию, споры могут быть переданы в зависимости от цены иска и сторон по иску или в соответствующий судебный участок мирового судьи либо районный суд по месту нахождения Исполнителя, или в Арбитражный суд Амурской области.

#### ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР).

1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.
2. Понятием обстоятельств непреодолимой силы охватываются внешние и чрезвычайные события, отсутствовавшие во время подписания настоящего Договора и наступившие помимо воли и желания сторон, действия которых стороны не могли предотвратить мерами и средствами, которые оправданно и целесообразно ожидать от добросовестно действующей стороны. К подобным обстоятельствам сторон относят: военные действия, эпидемии, пожары, природные катастрофы, акты и действия государственных органов, делающие невозможными исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законным порядком.
3. Сторона по настоящему Договору, затронутая обстоятельствами непреодолимой силы, должна немедленно известить телеграммой или сообщением по электронной почте другую сторону о наступлении, виде и возможной продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению договорных обязательств. Если о вышеупомянутых событиях не будет своевременно сообщено, Сторона, затронутая обстоятельством непреодолимой силы, не может на него ссылаться как на основание освобождения от ответственности.
4. В период действия обстоятельств непреодолимой силы, которые освобождают стороны от ответственности, выполнение обязательств приостанавливается, и санкции за неисполнение договорных обязательств не применяются.
5. Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается более 1 (одного) месяца, стороны должны договориться о судьбе настоящего Договора. Если соглашение сторонами не достигнуто, любая из сторон вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор путем направления заказным письмом или сообщением по электронной почте другой стороне соответствующего извещения.

#### ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА.

1. Исполнитель оставляет за собой право в любое время вносить изменения в условия настоящего Договора без предварительного уведомления Заказчика. Если иное специально не оговорено, все изменения и дополнения к Договору вступают в силу с момента опубликования в Системе бронирования.
2. Использование Заказчиком Системы бронирования после внесения изменений в Договор означает согласие с внесенными изменениями.
3. Настоящий Договор может быть расторгнут в любое время по инициативе Заказчика или Исполнителя путем направления другой стороне соответствующего уведомления письмом по почте или электронной почте.
4. Исполнитель вправе расторгнуть Договор в любое время без предварительного уведомления в случае нарушений Заказчиком порядка и сроков бронирования и оплаты услуг.

#### СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА.

1. Договор вступает в силу с момента его заключения (акцепта оферты) и действует до последнего дня оказания услуг Заказчику Исполнителем, а также третьими лицами, согласно

Заказу.

#### ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.

1. Настоящий Договор, включая все дополнения к нему, составляет один единый договор между Заказчиком и Исполнителем, который заменяет все другие предварительные соглашения, договоренности и другие отношения, письменные или устные, между Сторонами, имеющие отношение к предмету настоящего Договора.
2. Наименования разделов Договора приведены исключительно для удобства восприятия текста Договора и не могут быть использованы при толковании его условий.
3. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

#### АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ.

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Вояж»

Сокращенное наименование: ООО «Вояж»

Юридический адрес: 675000, Амурская обл, г. Благовещенск, ул. Б.Хмельницкого, дом № 42, офис 305.

Фактический адрес: 675000, Амурская обл, г. Благовещенск, ул. Мухина 114

ОГРН: 1172801007169

ИНН: 2801232423 КПП: 280101001

Р/с: 40702810003000004461 в ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК

К/с: 30101810600000000608

БИК: 040813608