

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

на оказание гостиничных услуг ГРАНД ОТЕЛЬ и СПА «Аристократь»

1. Общие положения

1.1. Настоящая публичная оферта (далее — Оферта) является официальным предложением ООО «Гранд Отель Аристократ» (далее — Исполнитель, Отель) заключить договор на оказание гостиничных услуг на условиях, изложенных в настоящей Оферте.

1.2. Оферта применяется к бронированиям, совершенным после даты её размещения на официальном сайте Исполнителя. Изменения Оферты не распространяются на ранее подтвержденные и оплаченные бронирования, если иное прямо не согласовано сторонами и не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

1.3 Акцептом Оферты является совершение Заказчиком действий по бронированию услуг Отеля с подтверждением бронирования Исполнителем, а также выражение согласия с условиями настоящей Оферты при бронировании и/или оплате услуг в установленном порядке. С момента акцепта между сторонами считается заключенным договор на оказание гостиничных услуг.

1.4. Оферта действует во взаимосвязи с Правилами проживания и пребывания гостей Гранд Отель и СПА «Аристократь», а также с утвержденными приложениями к ним. Во всем, что прямо не урегулировано настоящей Офертой, применяются Правила проживания и действующее законодательство Российской Федерации.

1.5. Заказчик, совершая акцепт настоящей Оферты, подтверждает свою дееспособность, достижение возраста 18 лет, а также законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем.

2. Сведения об Исполнителе и объекте размещения

2.1. Исполнитель гостиничных услуг: ООО «Гранд Отель Аристократ».

ООО «Гранд Отель Аристократ»; ИНН: 4415007755; ОГРН: 1154437001344

Юридический адрес: **157942, Костромская область, Красносельский р-н, пос. Молодёжный**

Адрес оказания услуг: **157942, Костромская область, Красносельский р-н, пос. Молодёжный**

Контактный телефон: **8-4942-77-05-71**

E-mail: sales@grandhotelaristokrat.ru.

2.3 Сведения о классификации средства размещения:

«Пять звезд»

Реестровый номер(а) в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии:

№С442024008106, №С442025005601

Сведения о категории, номерном фонде, ценах, площадях номеров, коттеджей, домов и иных объектов размещения указываются на официальном сайте Отеля и являются неотъемлемой частью информации об услугах.

2.4. Реквизиты Исполнителя, адрес оказания услуг, контактные телефоны, адрес электронной почты, сведения о классификации средства размещения, категориях размещения, тарифах и

стоимости услуг размещаются на официальном сайте Отеля и в открытом доступе на стойке приема и размещения.

2.5. Отель оказывает услуги по адресу фактического размещения объекта, указанному на официальном сайте и в подтверждении бронирования.

2.6. Актуальная информация о категориях номеров, домов, коттеджей, составе тарифов, включенных и дополнительных услугах доводится до сведения Заказчика до завершения бронирования.

3. Термины

3.1. Заказчик — физическое или юридическое лицо, оформившее бронирование и/или оплату услуг Отеля.

3.2. Гость — физическое лицо, проживающее в Отеле и/или пользующееся инфраструктурой Отеля.

3.3. Бронирование — предварительный заказ услуг размещения и связанных с ним услуг на определенные даты и на определенных условиях.

3.4. Подтверждение бронирования — документ/сообщение Исполнителя, направляемое Заказчику в электронной или иной форме и подтверждающее принятие бронирования.

3.5. Тариф — совокупность условий бронирования, оплаты, отмены, изменения и проживания, доведенная до сведения Заказчика до момента бронирования.

3.6. Расчетный час — установленное Отелем время заезда и выезда, используемое для определения стоимости проживания, раннего заезда, позднего выезда, незаезда и иных условий оказания услуг.

4. Порядок бронирования

4.1. Бронирование может быть осуществлено через официальный сайт Отеля, по телефону, электронной почте, через мессенджеры, а также через официальные партнерские каналы продаж и системы онлайн-бронирования.

4.2. Бронирование считается подтвержденным после направления Исполнителем подтверждения бронирования и/или после поступления оплаты в порядке, предусмотренном выбранным тарифом.

4.3. Заказчик обязан предоставить достоверные сведения, необходимые для бронирования и последующего заселения. Исполнитель не несет ответственности за последствия, вызванные предоставлением неполных или недостоверных сведений.

4.4. Условия выбранного тарифа, включая состав услуг, порядок оплаты, изменения и отмены бронирования, указываются в процессе бронирования и/или в подтверждении бронирования.

4.5. Гарантированное бронирование (при условии внесения оплаты или предоставления гарантий) удерживается за гостем до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, если иное прямо не указано в подтверждении бронирования.

4.6. В случае невозможности предоставления забронированного размещения по причинам, не зависящим от Исполнителя, Отель вправе предложить Заказчику альтернативное размещение аналогичной или более высокой категории либо возврат уплаченных денежных средств.

5. Порядок оплаты

5.1. Оплата услуг осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных выбранным тарифом.

5.2. Оплата может производиться наличными денежными средствами, банковской картой, безналичным переводом, через онлайн-эквайринг, а также иными способами, используемыми Исполнителем.

5.3. Заселение производится после выполнения условий оплаты, установленных тарифом и подтверждением бронирования.

5.4. При бронировании специальных и акционных тарифов Отель вправе предусматривать специальные условия оплаты, если такие условия прямо и однозначно доведены до сведения Заказчика до момента бронирования и не противоречат законодательству Российской Федерации.

5.5. Дополнительные услуги, не входящие в тариф, оплачиваются отдельно по действующему прейскуранту Отеля или по тарифам соответствующих служб / подрядчиков, если услуга оказывается сторонним исполнителем на территории Отеля.

6. Отмена бронирования, незаезд, опоздание, досрочный выезд

6.1. Если иное прямо не предусмотрено условиями выбранного тарифа, доведенными до сведения Заказчика до момента бронирования, при отказе Заказчика/Гостя от договора до 00:00 по местному времени Отеля календарного дня заезда Отель возвращает внесенную плату за проживание в полном размере, за исключением стоимости отдельно заказанных дополнительных услуг, если такие услуги оплачиваются независимо от проживания и это прямо предусмотрено условиями тарифа или отдельным соглашением.

6.2. При отказе в день заезда, при опоздании или незаезде Отель вправе удержать плату не более чем за одни сутки проживания, если иное не предусмотрено условиями тарифа и не противоречит законодательству Российской Федерации.

6.3. Для специальных / акционных тарифов могут применяться специальные условия отмены, если они прямо доведены до сведения Заказчика до момента бронирования и не противоречат законодательству Российской Федерации.

6.4. Досрочный выезд регулируется условиями выбранного тарифа и законодательством Российской Федерации. При досрочном выезде перерасчет производится в порядке, предусмотренном тарифом и законом.

6.5. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или отдельным соглашением сторон.

7. Расчетный час, заезд, выезд, ранний заезд и поздний выезд

7.1. В Отеле установлен следующий расчетный час: время заезда — 15:00, время выезда — 12:00.

7.2. Ранний заезд и поздний выезд предоставляются только при наличии свободного номерного фонда и по предварительному согласованию с Отелем.

7.3. Стоимость раннего заезда и позднего выезда определяется действующим прейскурантом Отеля.

7.4. Продление проживания возможно только при наличии свободного номерного фонда соответствующей категории и после согласования со стойкой приема и размещения.

8. Заселение и документы

8.1. Заселение осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Для регистрации и заселения принимаются документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации для соответствующей категории лиц.

8.3. Размещение несовершеннолетних осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, при наличии документов, подтверждающих личность несовершеннолетнего и полномочия сопровождающего лица, если такие полномочия подлежат подтверждению.

8.4. Исполнитель вправе отказать в заселении при отсутствии документов, необходимых для законного размещения, либо в иных случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

9. Права и обязанности сторон

9.1. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику/Гостю услуги размещения и иные оплаченные услуги в соответствии с выбранным тарифом, подтверждением бронирования, Правилами проживания и действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Заказчик/Гость обязуется соблюдать настоящую Оферту, Правила проживания, правила пожарной безопасности, санитарные требования, законные требования сотрудников Отеля и иные обязательные правила, действующие на территории Отеля.

9.3. Заказчик/Гость обязан своевременно оплачивать услуги Исполнителя, бережно относиться к имуществу Отеля, а также возмещать причиненный ущерб в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и локальными документами Отеля.

9.4. Исполнитель вправе отказать в заселении или прекратить оказание услуг в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации, настоящей Офертой, Правилами проживания и приложениями к ним, в том числе при отсутствии необходимых документов для законного размещения, грубом нарушении общественного порядка, правил пожарной безопасности, санитарных требований и иных обязательных правил Отеля.

10. Ответственность сторон

10.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящей Оферте стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. Исполнитель не несет ответственности за невозможность оказания услуг, вызванную предоставлением Заказчиком недостоверных или неполных данных, действиями третьих лиц, не зависящими от Исполнителя, а также обстоятельствами непреодолимой силы, в пределах, допустимых законодательством Российской Федерации.

10.3. В случае нарушения запрета на курение, правил проживания с животными, иных обязательных правил, а также в случае причинения ущерба имуществу Отеля Исполнитель вправе предъявить Заказчику/Гостю к возмещению фактически понесенные расходы, связанные с уборкой, химчисткой, озонированием, проветриванием, дезинфекцией, восстановлением имущества и/или временным выводом номера из продажи. Размер расходов определяется на основании акта, фотофиксации, действующего прейскуранта восстановительных работ и/или подтверждающих документов.

10.4. Проживание с домашними животными в Отеле не допускается, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации (в том числе для собак-поводырей / собак-ассистентов), при соблюдении установленных требований и предварительном уведомлении Отеля.

10.5. Исполнитель несет ответственность за сохранность вещей Гостя в соответствии с законодательством Российской Федерации. Денежные средства, ценные бумаги и иные ценности рекомендуется хранить в сейфе номера либо передавать на хранение Исполнителю. Ответственность Исполнителя за такие вещи определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

11. Персональные данные и видеонаблюдение

11.1. Обработка персональных данных Заказчика и Гостя осуществляется в объеме, необходимом для бронирования, заключения и исполнения договора, регистрации по месту пребывания, исполнения требований законодательства Российской Федерации и обеспечения безопасности.

11.2. Порядок обработки персональных данных определяется отдельной Политикой обработки персональных данных, размещенной на сайте Исполнителя.

11.3. Согласие на получение рекламных и информационных материалов, не связанных с исполнением договора, оформляется отдельно, если это требуется законодательством Российской Федерации.

11.4. Видеонаблюдение в общественных зонах Отеля осуществляется в целях обеспечения безопасности, предотвращения правонарушений и разрешения спорных ситуаций. Видеонаблюдение не осуществляется в номерах, санузлах и иных местах, где затрагивается частная жизнь гостя сверх разумной необходимости.

11.5. Фото- и видеосъемка гостей в рекламных и маркетинговых целях осуществляется только на основании отдельного письменного согласия соответствующего лица.

12. Претензии и порядок разрешения споров

12.1. По всем вопросам сервиса и проживания Заказчик/Гость вправе обращаться на стойку приема и размещения.

12.2. Претензии принимаются в письменной форме, в том числе в электронной форме, и рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

12.3. До обращения в суд стороны стремятся урегулировать спор в претензионном порядке, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. Потребитель вправе воспользоваться способами защиты прав, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

12.4. Споры, не урегулированные в претензионном порядке, подлежат рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации с учетом прав потребителя.

13. Заключительные положения

13.1. Настоящая Оферта вступает в силу с даты её размещения на официальном сайте Исполнителя и действует до размещения новой редакции.

13.2. Во всем, что не урегулировано настоящей Офертой, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, Правилами проживания и пребывания гостей Grand Hotel & SPA «Аристократъ» и утвержденными приложениями к ним.

13.3. Реквизиты Исполнителя указываются в настоящей Оферте и/или на официальном сайте Отеля. При размещении оферты на сайте должны быть приведены актуальные сведения об Исполнителе, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

13.4. Настоящая Оферта составлена на русском языке. В случае перевода на иные языки приоритет имеет русскоязычная версия.