

**ДОГОВОР-ОФЕРТА
НА ОКАЗАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В ОТЕЛЕ «АРКАДИЯ 4*»**

г. Сочи

«01» декабря 2022 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Прованс Отель» (зарегистрированное и действующее в соответствии с Федеральным законом от 08.02.1998 №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью», основной государственной регистрационный номер ОГРН 1222300012714, идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) 2367023951, код причины постановки на учет (КПП) 236701001, место нахождения юридического лица: 354054, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Бытха, д. 3/1, оф.24) в лице директора Якунина Артема Николаевича, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, предлагает любому юридическому и физическому лицу, именуемому в дальнейшем **Заказчик (Гость, Клиент)** заключить настоящий Договор-оферту (далее – Договор) на оказание платных гостиничных услуг в **ОТЕЛЕ «АРКАДИЯ 4*»**.

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 гостиничного комплекса www.Arcadia-hotel.ru

Настоящая публичная оферта на оказание гостиничных услуг является Договором предоставления гостиничных услуг в **ОТЕЛЕ «АРКАДИЯ 4*»**, расположенном по адресу: **Краснодарский край, город Сочи, пос. Эстосадок, ул. Эстонская, д. 81** (далее – Гостиничный комплекс), заключается путем акцепта публичной оферты на оказание гостиничных и иных услуг и регламентирует порядок предоставления услуг и обязательства, возникающие в связи с этим между Исполнителем и Заказчиком.

Неотъемлемой частью настоящей оферты являются Правила проживания в Гостиничном комплексе, утвержденные директором ООО «Прованс Отель» согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" в ред. от 01.04.2021 (Правила размещены на официальном сайте Гостиничного комплекса), Правила пользования спортивно-оздоровительным центром и Правилами посещения бассейна, размещенные на официальном сайте www.Arcadia-hotel.ru.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель предоставляет Заказчику/ Клиенту/Гостю 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.Arcadia-hotel.ru, после их предварительного бронирования и оплаты. Выбор и бронирование услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно с помощью интерфейса сайта www.Arcadia-hotel.ru, либо на сервисах Интернет-бронирования (<https://www.travelline.ru> и иных) в соответствии с правилами бронирования номеров, либо на основании заявки, направленной по электронной почте или устно по телефону: Отдел продаж: 8 800-707-97-93 (доб. 1) ;sales@arcadia-hotel.ru , ПН-ПТ с 9.00 до 18.00

1.2. Настоящий договор составлен в соответствии с требованиями Гражданского кодекса РФ, ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ, Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 27.11.2017 N 3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края «Об административных правонарушениях», а также другими нормативными актами, действующими на территории Российской Федерации.

1.3. Исполнителем применяются следующие виды бронирования:

а) 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 не заезда потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. Поздним отказом считается отказ от заказа с нарушением установленных сроков отказа в соответствии с условиями бронирования.

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

1.4. Подтверждением бронирования выбранных Заказчиком/Гостем/Клиентом услуг является при гарантированном - факт осуществления платежа любым способом, указанным на сайте, при негарантированном – информационное письмо Исполнителя.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

1.5. Место оказания услуг: **Краснодарский край, город Сочи, пос. Эстосадок, ул. Эстонская, д. 81**
Стойка приема и размещения: 8 800-707-97-93 (доб. 2), reception@arcadia-hotel.ru

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, инструкции для оформления заказа, о стоимости предоставляемых гостиничных услуг в соответствии с прейскурантом и способах их оплаты.

2.1.3. Строго соблюдать нормы охраны труда и техники безопасности, санитарно-эпидемиологические требования в регионе и в Гостиничном комплексе.

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

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

2.1.6. В случае невозможности бронирования на заявленных Заказчиком условиях, информировать об этом Заказчика и предложить бронирование на альтернативных условиях по категории не ниже заявленной.

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

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

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой,
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю,
- г) побудка к определенному времени.

2.2. Заказчик/Клиент/Гость обязан:

2.2.1. Ознакомиться с Правилами проживания, Правилами пользования услугами спортивно-оздоровительного комплекса, Правилами посещения бассейна, с настоящим Договором и иными внутренними регламентирующими документами, связанными с оказанием заявленных услуг и соблюдать их.

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

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

2.2.4. 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 предоставлении услуг.

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

2.3. Заказчик вправе:

2.3.1. Оформлять заказ на бронирование гостиничных услуг с использованием интерфейса сайта гостиницы, 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 (в случае гарантированного бронирования) или изменить заказ только после согласования с Исполнителем в письменной форме, либо иным способом, предусмотренным условиями бронирования.

2.3.3. Выбирать способ оплаты заказа 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 гостиничного комплекса.

2.3.4. Самостоятельно проверить данные заказа в подтверждении бронирования или заявке перед бронированием гостиничных услуг. Заказчик несет полную ответственность за достоверность и правомерность данных, использованных им при оформлении заказа, в том числе за несовершеннолетних, совместно проживающих с ним.

2.3.5. Заказчик имеет право в любой момент отказаться от гостиничных услуг, при этом обязан произвести взаиморасчеты со службой размещения на условиях Гостиничного комплекса в соответствии с Правилами проживания.

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.

2.4.2. Требовать предоставить Заказчика документы, подтверждающие достоверность предоставления личных данных при размещении.

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

2.4.4. Отказать в размещении Заказчику при нарушении правил пребывания в Гостиничном комплексе, при нарушении условий оплаты заявленных услуг, при отказе от согласия с условиями Договора и внутренними регламентирующими документами, определяющими порядок проживания.

2.4.5. Удерживать с Заказчика или требовать оплаты полной стоимости оказанных услуг, причиненного ущерба Заказчиком на условиях, указанных в прейскуранте.

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

2.5. В гостиничном комплексе следует соблюдать Правила проживания в Гостиничном комплексе, Правила пользования услугами спортивно-оздоровительного комплекса, Правила пользования бассейном, в том числе, но не ограничиваясь, Заказчику /Клиенту/Гостю запрещается:

- заселяться с животными и птицами;
- пользоваться дополнительными электроприборами, в т.ч. электронагревательными (кроме фена, мощностью до 600 Вт, электробритвы и зарядных устройств);
- курить в необорудованных для этого местах, в том числе в номерах и всех общественных помещениях (оборудованные места для курения предусмотрены в Гостиничном комплексе);
- бросать окурки и мусор на территории Гостиничного комплекса и парковки;
- нарушать правила проживания и тишины;
- входить и находиться в служебных помещениях, имеющих таблички «Вход воспрещен» и «Только для персонала», а также в местах, где расположены инженерные системы Гостиничного комплекса;
- использовать огневые и пиротехнические средства на территории Комплекса (факелы, петарды, фейерверки, бенгальские огни, звуковые и огневые ракеты, ароматические свечи и т.п.);
- прикреплять или раскладывать в Комплексе любые материалы, в том числе материалы рекламного характера.
- создавать условия, некомфортные для остальных гостей и клиентов Комплекса и препятствующие работе сотрудников Исполнителя;
- создавать ситуации, угрожающие безопасности жизни, здоровью, чести и достоинству других гостей и клиентов Комплекса, а также допускать по отношению к ним любое словесное оскорбление, угрозу или физическое насилие;
- находится в общественных местах в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, а также при наличии выраженных признаков инфекционного заболевания без средств СИЗ;
- портить принадлежащее Исполнителю имущество и/или выносить его за пределы Гостиничного комплекса;

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Стоимость гостиничных услуг, а также дополнительных услуг рассчитывается согласно действующему прейскуранту Исполнителя на момент совершения (оплаты) бронирования. В стоимость гостиничных услуг не включается курортный сбор, установленный на территории г. Сочи законодательными актами Краснодарского края.

Тариф, принятый и оплаченный Заказчиком/ Гостем/ Клиентом на дату бронирования является фиксированным и изменению не подлежит. Дальнейшее изменение цены как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения с даты бронирования до момента фактического заезда гостя в гостиничный комплекс не порождает обязанностей доплаты разницы у Заказчика/Гостя/Клиента, либо возврата у Исполнителя.

3.2. В случае гарантированного бронирования номер считается забронированным:

для Заказчиков – юридических лиц: при внесении Заказчиком 100% предоплаты за услуги гостиницы.

При наличии между Исполнителем и Заказчиком договора, закрепляющего иные условия оплаты, применяются условия иного договора.

для Заказчиков – физических лиц: при поступлении предоплаты на расчетный счет Исполнителя либо в кассу Гостиничного комплекса (согласно условиям бронирования Исполнителя).

3.3. В случае оплаты банковской картой через Интернет Заказчик обязуется пользоваться только банковской картой, принадлежащей Заказчику. Во избежание мошенничества Исполнитель имеет право проверить платеж и для разрешения возможных возникших вопросов связывается с Заказчиком.

3.4. Услуги предоставляются в соответствии с наличием свободных мест в Гостиничном комплексе на дату заезда Заказчика. При гарантированном бронировании места предоставляются в соответствии с заявкой на размещение. Гарантированное бронирование сохраняется до расчетного часа дня, следующего за днем подтвержденного заезда Заказчика в Гостиничный комплекс. При опоздании более, чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.

3.5. 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.

3.6. Плата за проживание в Гостиничном комплексе взимается в соответствии с единым расчетным часом. Исполнителем установлен следующий порядок заезда и выезда: время заезда – 15:00 по местному времени, время выезда – 12:00 по местному времени.

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

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 соответствии с правилами бронирования.

3.9. При неиспользовании Заказчиком оплаченных дополнительных услуг по собственной инициативе не является основанием возврата их стоимости.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. 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 не заезд).

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

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

4.5. По всем остальным вопросам, не предусмотренным в настоящем Договоре, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации. Все возможные споры, вытекающие из положений Договора, будут разрешаться путем переговоров, а при недостижении мирового соглашения – в судах Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

5.1. Заказчик/Гость/Клиент от своего имени даёт согласие на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку своих персональных данных, а также персональных данных несовершеннолетних лиц, чьим законным представителем является Заказчик (фамилия, имя, отчество; год, месяц, день рождения; пол; паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ) и гражданство; адрес места жительства (по паспорту и фактический), номер домашнего и мобильного телефона; номер заграничного паспорта и срок его действия; фамилия и имя, как они указаны в заграничном паспорте; сведения, иная информация, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав туристского продукта), а именно - совершение действий, предусмотренных ст. 3 ФЗ «О персональных данных», в целях заключения и исполнения договоров с участием Исполнителя,

партнерами исполнителя, а также иными третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, входящие в состав гостиничных услуг Комплекса.

5.2. Настоящее согласие может быть отозвано Заказчиком в письменной форме. Исполнитель обязуется передавать эти данные указанным лицам строго в объеме, необходимом им для оказания услуг. Заказчик обязуется проинформировать об этом всех участников, совместно с ним получающие оказываемые услуги, в том числе, но не ограничиваясь несовершеннолетними до 18 лет, и получить письменное согласие от них, а также сообщить им права субъекта персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящий Договор вступает в силу с момента начала процесса оформления Сторонами размещения (при наступлении одного из следующих событий): личного заполнения Заказчиком анкеты / регистрационной карты 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, подписания карты гостя при заселении в Гостиничный комплекс, и действует до истечения оплаченного Заказчиком времени проживания в Гостиничном Комплексе.

6.2. Сведения о предоставляемом номере, стоимости гостиничных услуг и периоде проживания (даты заезда и выезда), о номере брони указывается в регистрационной карте гостя, счете и/или квитанции об оплате.

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

6.4. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

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

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