

ДОГОВОР – ОФЕРТА

на оказание гостиничных услуг в отеле «Хартвелл»

г. Москва

действительно с «22» июня 2017г.

Общество с ограниченной ответственностью «Хартвелл отель» (сокращенное наименование: ООО «Хартвелл отель»), именуемое в дальнейшем **Исполнитель**, в лице Генерального директора Вербицкого Александра Александровича, действующего на основании Устава предлагает любому юридическому и физическому лицу, именуемому в дальнейшем **Заказчик**, заключить настоящий Договор-оферту (далее – Договор) на оказание платных гостиничных услуг в отеле Хартвелл.

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 отеля Хартвелл.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

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, после их предварительного бронирования и оплаты. Выбор и бронирование услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно на основании письменной заявки, направленной по факсу, по электронной почте, по телефону либо с помощью интерфейса сайта в соответствии с правилами бронирования номеров в отеле Хартвелл.
2. Подтверждением бронирования выбранных Заказчиком услуг является факт осуществления платежа любым способом, указанном на сайте.
3. Место оказания услуг: г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д.21, стр.5.

2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

2.1. Исполнитель обязан:

1. В течение действия настоящего Договора оказывать Заказчику услуги собственными силами, средствами или с привлечением третьих лиц.
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. Исчерпывающей информацией считается та информация, которую Исполнитель публикует на сайте.
3. Строго соблюдать нормы охраны труда и техники безопасности.
4. Устранять недостатки, возникшие при оказании услуг по Договору и в сроки, согласованные Сторонами.
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.
6. Своевременно сообщать Заказчику сведения обо всех изменениях, дополнениях, связанных с предоставлением услуг.
7. В случае невозможности бронирования на заявленных Заказчиком условиях, информировать об этом Заказчика и предложить бронирование на альтернативных условиях.
8. Принять оплату услуг от Заказчика (в том числе через третьих лиц) после надлежащего оформления заказа и успешного бронирования гостиничных услуг.
9. Для бронирования гостиничных услуг с сайта, разместить на сайте всю исчерпывающую информацию для Заказчика.
10. 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.
11. 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 Заказчику, по ее получении;
 - г) побудка к определенному времени;
 - д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
 - е) иные услуги по усмотрению Исполнителя.

2.2. Заказчик обязан:

1. Ознакомиться с правилами проживания, порядком предоставления гостиничных услуг, с настоящим Договором и иными внутренними регламентирующими документами, связанными с оказанием заявленных услуг.
2. Согласиться с условиями настоящего Договора.
3. 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.
4. Указывать актуальную контактную и персональную информацию при регистрации и оформлении заказа (Ф.И.О., номер телефона, адрес e-mail, гражданство).
5. 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 оказании услуги.
6. Оплатить при бронировании всю сумму целиком в порядке, указанном Исполнителем в процессе оформления заказа.
7. При проживании в отеле соблюдать правила проживания в отеле, 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.
8. Заказчик дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных, предоставленных для обработки и оформления заказа.

2.3. Заказчик вправе:

1. Оформлять заказ 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. Отказаться от заказа или изменить заказ только после согласования с Исполнителем в письменной форме.
3. 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.
4. Получить заявленные и оплаченные услуги в полном объеме на согласованных условиях.
5. Заказчик имеет право в любой момент отказаться от гостиничных услуг, при этом обязан произвести взаиморасчеты со службой размещения на условиях отеля в соответствии с Правилами возврата денежных средств.
6. 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 отеля.

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. Потребовать предоставить Заказчика 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 произведенного заказа, в зависимости от условий бронирования отеля.
- 2.4.5. Использовать третьих лиц для приема платежей за услуги.
- 2.4.6. Отказать в размещении Заказчику при нарушении правил пребывания в отеле; при нарушении условий оплаты заявленных услуг; при отказе от согласия с условиями Договора и внутренними регламентирующими документами, определяющими порядок проживания.
- 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 на условиях отеля, указанной в прейскуранте. 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 отеля 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 отеле определяется Исполнителем.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

2. Номер считается забронированным:

для Заказчиков – юридических лиц:

- ✓ при внесении Заказчиком 100% предоплаты за услуги отеля;
- ✓ 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.

для Заказчиков – физических лиц:

- ✓ при поступлении 100% предоплаты на расчетный счет Исполнителя либо в кассу отеля.
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.
4. Услуги предоставляются в соответствии с наличием свободных мест в отеле на дату заезда Заказчика.
5. Плата за проживание в отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом. Исполнителем установлен следующий порядок заезда и выезда: время заезда – 14:00 по московскому времени, время выезда – 12:00 по московскому времени.
6. Ранний заезд (до расчетного часа) осуществляется при наличии свободного номера - заселение в номер с 0 часов 00 минут по московскому времени до расчетного часа рассчитывается как ½ стоимости суток проживания в отеле.
7. Расчетное время устанавливается на момент сдачи ключей в службе размещения.
8. В случае задержки выезда Заказчика после расчетного часа (поздний выезд) взимается дополнительная оплата:
от 12 до 24 часов после расчетного часа - оплата за половину суток;
более 12 часов после расчетного часа – оплата производится как за полные сутки.
9. 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 в отеле производится в порядке общей очереди.

4. ПОРЯДОК ОТКАЗА, ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКАЗА И ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

1. В случае отмены бронирования (аннуляции) Заказчик направляет письменное уведомление о такой отмене способом, обеспечивающим получение Исполнителем такого уведомления, но не позднее, чем за 72 часа до официально установленного Исполнителем часа заезда Заказчика в отель.
2. Действительной признается только та аннуляция, о которой Заказчик уведомляет Исполнителя в письменной форме с обязательным подтверждением со стороны Исполнителя о получении данного уведомления.
3. Если Заказчик бронировал номер отеля на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока, Заказчик обязан предупредить Исполнителя об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из отеля.
4. Для возврата денежных средств Заказчику необходимо заполнить заявление о возврате денежных средств, и отправить его вместе с копией паспорта на электронный адрес Исполнителя. Возврат денежных средств будет осуществлен тем же способом, каким была осуществлена оплата. Возврат денежных средств не может быть осуществлен на другое лицо. Заказчик вправе задать все возникшие вопросы по телефону.
5. Для возврата денежных средств, зачисленных на расчетный счет Исполнителя ошибочно, посредством платежных систем, Заказчик должен обратиться с письменным заявлением и приложением копии паспорта и чеков/квитанций, подтверждающих ошибочное зачисление. Данное заявление необходимо направить по адресу Исполнителя и/или на адрес электронной почты.
6. Срок рассмотрения заявления и возврата денежных средств Заказчику устанавливается до 5 (пяти) рабочих дней и начинается исчисляться с момента получения Исполнителем Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней. Если заявление поступило после 17.00 рабочего дня или в праздничный/выходной день, моментом получения Заявления считается следующий рабочий день.
7. В случае нарушения Заказчиком в отеле законов РФ, требований миграционного законодательства России при заселении, Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в заселении в отель с удержанием штрафных санкций в размере суточной стоимости размещения.
8. Возврат денежных средств Потребителю при раннем выезде осуществляется в соответствии с

действующим прейскурантом. Решение о возврате принимается администрацией при чрезвычайных обстоятельствах Заказчика, в остальных случаях возврат денежных средств не предусмотрен.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

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 незаезд в отель).
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.
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. Исполнитель не несет ответственности в случае незаезда в отель в первый день заезда, а также несоблюдением 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 в отель.
5. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке.
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.
7. Заказчик в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества отеля, а также несет ответственность за иные нарушения.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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.
2. Сведения о номере комнаты, о стоимости гостиничных услуг и периоде проживания (даты заезда и выезда), о номере брони указывается в счете и квитанции об оплате.
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.
4. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.
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.
6. Заказчику гарантируется конфиденциальность данных, предоставленных им с целью бронирования гостиничных услуг.
7. Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

7. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Общество с ограниченной ответственностью «Хартвел отель»

105094, г. Москва, Семеновская наб., д. 2/1, стр.1, пом. VII, комн. 1

ОГРН 1177746245830 ИНН/КПП 9701067232/770101001

Банковские реквизиты:

р/с 40702810602390002674 в АО «АЛЬФА-БАНК», г. Москва

к/с 30101810200000000593 ГУ БАНКА РОССИИ ПО ЦФО

БИК 044525593

Генеральный директор Вербицкий А.А.