

Договор публичной оферты

Настоящий договор является официальным предложением **Индивидуального Предпринимателя Крюченоквой И.А.** для физических лиц Российской Федерации заключить договор на оказание услуг бронирования гостиничных номеров в **отеле "Отель12" (г. Зеленоградск, Калининградской области)**, а также дополнительных туристических услуг выбранных на Сайте. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации настоящий договор является публичной офертой.

Настоящая публичная оферта на оказание услуг (далее договор) заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего договора, содержащего все существенные условия договора, без подписания сторонами. Настоящий договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, подписанному сторонами.

Настоящий договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ услуг (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Лицо, заказавшее услугу, признается Клиентом или представителем Клиента с надлежащими полномочиями.

Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему договору. **ИП Крючenkова И.А.**, именуемая в дальнейшем "**Исполнитель**", публикует настоящий договор, являющийся публичным договором-офертой в адрес физических лиц именуемые в дальнейшем "**Заказчик**" о нижеследующем:

1. Используемые термины

Исполнитель –Индивидуальный Предприниматель Крючenkова Илона Андреевна.

Заказчик — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем, в том числе размещать заказ или бронировать услуги на сайте <http://www.myhotel12.ru>, либо указанное в качестве получателя услуги, либо иным образом пользующееся услугами, приобретенными на сайте, исключительно для личных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Сайт – информационный ресурс Исполнителя в интернете, расположенный по адресу <http://www.myhotel12.ru>, через который осуществляется непосредственный заказ услуг. Информация размещается на Сайте в полном соответствии с теми услугами, которые оказывает непосредственно «Отель12». Информация на сайте может в любой момент быть изменена или дополнена.

Заказ или бронирование — должным образом оформленный запрос Заказчика на получение услуг по бронированию гостиничного номера, а также дополнительных услуг выбранных на Сайте.

Подтверждение бронирования — документ, оформленный на бланке Исполнителя, подтверждающий право Заказчика на размещение в номерах отеля, на условиях, выбранных Заказчиком, согласно оформленному и оплаченному Заказу, при условии соответствующего одобрения такого размещения со стороны Исполнителя.

Оператор - сотрудник Исполнителя, оформляющий Заказы, требующие индивидуальной обработки.

Невозвратный тариф - означает односторонне установленную Исполнителем (отелем) стоимость заказа, отмена и изменение которых Заказчиком не допускается, и при отмене которых стоимость бронирования полностью или частично удерживается Исполнителем с Заказчика в одностороннем порядке.

Возвратный тариф - означает односторонне установленную Исполнителем (отелем) стоимость услуг, отмена которых допускается Заказчиком до **Даты** наступления штрафных санкций.

Дата наступления штрафных санкций означает дату, до наступления которой бронирование по Возвратному тарифу может быть отменено Заказчиком, и после наступления которой в зависимости от установленных Исполнителем правил Заказчику за отмену бронирования начисляется штраф или Возвратный тариф становится **Невозвратным**.

Дата наступления штрафных санкций указывается на сайте отеля, при осуществлении заказа или при подтверждении бронирования.

2. Общие положения

2.1. Заказывая услуги отеля, Заказчик соглашается с условиями Договора публичной оферты (**далее — Договор**), изложенными ниже. Исполнитель оказывает Заказчику услуги по предоставлению содержащейся на сайте информации и бронированию услуг отеля на размещение, в соответствии с заданными Заказчиком параметрами (дата, место пребывания, тип номера, количество заселяющихся и иные параметры услуг), а также по оформлению отказа от забронированных и оплаченных услуг по заявлению Заказчика оформленному в соответствующей форме

2.2. Настоящий Договор, а также приложения, относящиеся к нему, представленные на Сайте, являются публичной офертой в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 ГК РФ. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, принятие содержащихся в настоящей оферте существенных условий, трактуемое в соответствии с пунктом 1 статьи 438 ГК РФ не иначе как акцепт, равносильно заключению договора на оказание услуг по бронированию гостиниц.

Полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий настоящей оферты считается заполнение и отправка формы заказа, а также осуществление Заказчиком платежа в счет оплаты подтвержденных услуг отеля.

2.3. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящий Договор, в связи с чем, Заказчик обязуется регулярно отслеживать изменения в Договоре, размещенном в разделе «<http://www.myhotel12.ru>». В

случае несогласия с изменениями в условиях договора, Заказчик вправе расторгнуть договор.

2.4. Заказчик соглашается с Договором автоматически, оставляя заявку на сайте и получая подтверждение бронирования. Соглашаясь с условиями настоящего Договора, Заказчик подтверждает свое право- и дееспособность, финансовую состоятельность, а также сознаёт ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения настоящего Договора. Заказчик подтверждает достоверность своих личных данных, а также данных лиц, указанных в Заказе и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.

Заказчик принимает на себя все возможные финансовые риски (оформление нового заказа, изменение тарифа, возврат денег и проч.), связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении запрашиваемых Исполнителем при оформлении Заказа, данных.

2.5. Акцептируя настоящий договор, Заказчик также принимает к исполнению и условия обработки персональных данных, их хранение и уничтожение, подтверждает право Исполнителя использовать cookie - файлы для оптимизации работы и предоставления услуг.

2.6. К отношениям между Заказчиком и Исполнителем применяются положения действующего законодательства Российской Федерации.

3. Бронирование

3.1. Для оформления бронирования на Сайте Заказчику необходимо заполнить все формы онлайн бронирования расположенную на странице - <https://reservationsteps.ru/rooms/index> , где Заказчик должен ввести параметры заезда и выезда, кол-во проживающих, после расчета конечной стоимости номера действующую на время запроса (с указанием скидок и услуг) Заказчик может выбрать тип номера, далее выбрать дополнительные услуги, ввести персональные данные и отправить форму в отель Исполнителю.

3.2. При оформлении бронирования Заказчик должен заполнить все поля, указанные в формах бронирования как «обязательные» для заполнения.

3.3. Заказчик подтверждает достоверность вводимых им на Сайте личных данных, а также личных данных третьих лиц, для которых Заказчик осуществляет бронирование, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.

3.4. Со всеми условиями оформления бронирования Заказчик знакомится в процессе пошагового заполнения форм бронирования.

3.5. В случае если Заказчику не понятны какие-либо условия бронирования, в том числе условия отказа, возврата, внесения любых изменений в оформленное бронирование, Заказчик должен уточнить необходимую ему информацию у Оператора по номеру телефона: **+8 (40150)51313**.

3.6. В случае совершения бронирования без обращения к Оператору Заказчик подтверждает, что ему понятны все правила и условия бронирования.

3.7. Совершая бронирование по **Возвратному тарифу**, Заказчик подтверждает свое ознакомление и согласие с Датой наступления штрафных

санкций и другими применимыми условиями отмены/изменения бронирования.

3.8. Совершая бронирование по **Невозвратному тарифу**, Заказчик осознает все последствия совершения такого бронирования и заранее соглашается с установленными Исполнителем (отелем) в случае отмены/изменения бронирования удержаниями.

3.9. Заказчик соглашается нести все последствия, связанные с совершением бронирования по Невозвратному тарифу самостоятельно.

4. Оплата заказа

4.1. Стоимость Заказа указывается на Сайте и может быть изменена Исполнителем (отелем) в одностороннем порядке. Стоимость Заказа включает в себя стоимость проживания в отеле с учетом выбранных Заказчиком параметров – тип номера, питание, вариант размещения и т.д.

Курортный сбор и иные аналогичный сборы, в случае если их взимание с туристов предусмотрено законодательством РФ, уплачиваются Заказчиком самостоятельно на месте пребывания (в отеле) по правилам, установленным законодательством РФ.

4.2. Заказчик оплачивает сформированный Заказ способами, предусмотренными в форме бронирования (третий шаг: он-лайн оплата банковской картой или иные виды оплат, предусмотренные банком-партнером), являющийся неотъемлемой частью настоящего договора.

4.3. Заказчик оплачивает сумму предоплаты (размер предоплаты зависит от тарифного плана) на третьем этапе бронирования посредством кредитной/дебетовой карты/Google Pay/Apple Pay.

4.4. Оставшуюся сумму Заказчик оплачивает Исполнителю в отеле по факту заселения, либо путем перечисления оставшейся суммы на расчетный счет Исполнителя, предварительно запросив счет на оплату.

5. Отмена бронирования

5.1. В случае необходимости отмены бронирования по Возвратному тарифу Заказчик может либо обратиться к Оператору для отмены, либо направить на электронный адрес отеля: hotel12.kg@gmail.com письменное уведомление об отмене.

Заказ считается отмененным (аннулированным) с момента получения на адрес электронной почты Заказчика, указанный при совершении бронирования, подтверждения аннулирования. Штрафы за отмену бронирования (при наличии таковых) указываются в момент совершения бронирования на первом этапе оформления контактных данных гостя, на странице по адресу: <https://reservationsteps.ru/bookings/index> в разделе отмена бронирования.

5.2. В случае необходимости изменения Заказчиком оформленного заказа по Возвратному тарифу Заказчику необходимо обратиться к Оператору. При этом Исполнитель (отель) не гарантирует такую же цену, наличие мест, тип номера для проживания и иные условия первоначального бронирования при изменении дат заезда или выезда, смены типа номера.

5.3. Заказчик принимает на себя все возможные риски, связанные с изменением заказа (необходимость дополнительной оплаты к сумме уже совершенного бронирования, оформление нового заказа, изменение тарифа, возврат денежных средств за вычетом штрафов за отмену бронирования и проч.).

5.4. В случае отмены Заказчиком оплаченного заказа по Возвратному тарифу стоимость отмененного бронирования, за вычетом при наличии штрафных санкций за отмену/изменение бронирования, предусмотренных Исполнителем (отелем), перечисляется Заказчику на его счет, с которого была произведена оплата.

Осуществляя бронирование, Заказчик соглашается, что Исполнитель (отель) взыскивает сумму штрафных санкций за изменение, отказ или отмену бронирования.

5.5. Денежные средства возвращаются на счет Заказчика в течение 30 (тридцати) рабочих дней с даты аннулирования бронирования.

В силу специфики финансовых операций время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от внутренних банковских процедур и от скорости обработки данных банком эмитентом Заказчика, за которые Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком.

5.6. Заказчик может запросить изменение или отмену оформленного бронирования по Невозвратному тарифу, обратившись к Оператору, или направив письменное заявление по эл.почте Исполнителя (отеля) (см.п.5.1.).

При получении от Заказчика запроса на отмену или изменение заказа по Невозвратному тарифу Исполнитель (отель) обязуется совершить необходимые и достаточные действия для разрешения вопроса в интересах Заказчика, но не гарантирует положительного решения.

5.7. При незаезде Заказчика в отель, а также при изменении или отмене оплаченного заказа или бронирования, по которому Заказчик предоставил Исполнителю платежные данные в целях гарантирования бронирования, сумма установленных Исполнителем (отелем) штрафных санкций или стоимость заказа по Невозвратному тарифу может быть списана/удержана с Заказчика Исполнителем (отелем) полностью или частично.

6. Ответственность сторон

6.1. Гарантии и ответственность Исполнителя.

6.1.1. Исполнитель не несет перед Заказчиком ответственности в случае полной или частичной неработоспособности сайта и его компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Заказчика к сайту Исполнителя или несения им любых косвенных или прямых затрат в связи с данными обстоятельствами.

6.1.2. Исполнитель не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, а именно:

- в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств, вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Заказчиком, или нарушения Заказчиком условий настоящего Договора или требований к документам;
- вследствие ограничения права Заказчика на въезд в РФ компетентными органами;
- за действия консульств РФ, в том числе за задержку, отказ или изменение сроков выдачи въездных виз;
- за последствия нарушения Заказчиком таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа, а также нарушения особых правил поведения в РФ и в отеле;
- за отсутствие у Заказчика документов на проживание (ваучера), выданных ему Исполнителем;
- за неявку или опоздание Заказчика в отель;
- за несоблюдение Заказчиком установленных отелем правил поведения;
- за подлинность и правильность оформления документов Заказчика и иных лиц, указанных в Заказе (достоверность содержащихся в них сведений).

6.2. Заказчик подтверждает и гарантирует, что он ознакомлен и согласен:

- с требованиями к оформлению и наличию документов, требуемых для заселения в отель, и принимает на себя всю ответственность за подготовку всех необходимых документов для поездки.
- Заказчику следует самостоятельно ознакомиться и исполнять все требования РФ, в том числе требования к оформлению документов, необходимых при въезде и прибытии, необходимости оформления виз, или иных документов для выезда и размещения детей, животных. Исполнитель не несет ответственности за незнание или несоблюдение Заказчиком данных требований.
- с условиями применения тарифов отеля, в том числе с условиями отмены заказа или бронирования;
- с требованиями законодательства РФ о необходимости выплаты налогов на пребывания, курортных такс, сборов и иных выплат;
- с требованиями, предъявляемыми к паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия паспорта, необходимом для получения визы и въезда в РФ;
- об особенностях и правилах пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств;
- об обязанности соблюдать таможенные и пограничные правила.

6.3. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение,

террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.

6.4. О наступлении (и прекращении) указанных в пункте 6.3. настоящего договора обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, обязана немедленно известить другую Сторону.

Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему договору.

Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, принимаемыми ими в соответствии с федеральными законами.

6.5. При наступлении указанных обстоятельств Стороны вправе в судебном порядке потребовать расторжения договора.

7. Прочие условия

7.1. К отношениям между Заказчиком и Исполнителем применяется право Российской Федерации.

7.2. В случае возникновения у Заказчика вопросов он должен обратиться в Службу по работе с клиентами Исполнитель по одному из контактных телефонов указанных в реквизитах или через контактную форму на Сайте.

В том случае, если у Заказчика имеются претензии непосредственно к качеству работы Исполнителя, Заказчик подает письменную претензию в срок не более 20 (Двадцати) дней с момента возникновения причины спора.

В течение 10 (Десяти) дней Исполнитель рассматривает претензию и направляет Заказчику обоснованный ответ. Все возникающие споры Стороны будут стараться решить путем переговоров, при не достижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган.

7.3. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Договора не влечет за собой недействительность остальных положений.

7.4. Использование сайта осуществляется на основании "Пользовательского соглашения" размещенного на сайте Исполнителя по

адресу: <https://reservationsteps.ru/bookings/index> на основании которого регулируются права на интеллектуальную собственность, использование файлов cookie, а также обработка, хранение и уничтожение персональных данных.

Реквизиты исполнителя:

Индивидуальный предприниматель: Крюченкова Илона Андреевна

Юридический адрес:

236010, город Калининград, ул Белинского ,дом 22

Фактический адрес: 238530, Калининградская область, г Зеленоградск,

ул Ленина ,дом 32 А

Тел/факс 8 (40150)51313, моб.: +7 (921)1009457,

ИНН391801003674

ОГРН ИП 304391336601269

Банковские реквизиты: «Банк получателя: филиал «Санкт-Петербургская дирекция ОАО «УРАЛСИБ» г Санкт-Петербург

р/с: 40802810622340009943

к/с 30101810800000000706 БИК 044030706

Интернет сайт: www.myhotel12.ru

e-mail: hotel12.kg@gmail.com