**ДОГОВОР (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)**

**на оказание гостиничных и иных услуг**

**в отеле «Хрустальный Resort&Spa»**

г. Севастополь

Индивидуальный предприниматель Юркевич Эдуард Анатольевич, действующий на основании Свидетельства о государственной регистрации ИНН 920455868447, ОГРНИП 315920400074771,действующий на основании Свидетельство о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя Серия 92 № 000415437 от 21.07.2015 года, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны, и «Гость» (все данные о конкретном Госте указываются в ваучере бронирования, либо справке о проживании, которые являются неотъемлемыми частями настоящего Договора), с другой стороны, заключили Договор о нижеследующем:

**ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**Отель «Хрустальный Resort&Spa»** - объект размещения, которым пользуется Исполнитель в целях предоставления услуг размещения, питания и других, имеющие отношения к гостиничной сфере. Отель расположен по адресу: 299011, г. Севастополь, наб. Адмирала Перелешина, 5. Отелю присвоена категория «Четыре звезды» и внесён в федеральный перечень туристских объектов под номером 550019272. Свидетельство категории номер 77-АА43-550019272-2021 выдано 22 апреля 2022 года и действительно до 22 апреля 2024 года. Аккредитованная организация, осуществившая экспертизу объекта в рамках процесса классификации – Общество с ограниченной ответственностью «Премьер-Дил».

**Гость –** физическое лицо, обладающее гражданской дееспособностью, возрастом не менее 18 лет, желающее принять платные гостиничные услуги и заключившее с Исполнителем договор на оказание услуг по бронированию путём согласия с условиями настоящей Оферты.

**Заказ** – совокупность услуг Отеля, формируемая Гостем путём выбора подходящего варианта в результате поиска на сайте Отеля.

**Подтверждение бронирования** – документ, подтверждающий факт бронирования услуги, направляется Гостю в электронном виде и необходим для предъявления в Отеле.

**Конфиденциальность информации** – информация о персональных данных Гостя, сроках оказания гостиничных услуг, самочувствии Гостя;

**Правила проживания** – разработанный и утверждённый Исполнителем комплекс правил проживания и внутреннего распорядка в отеле «Хрустальный Resort&Spa», а также регламентированные формы взаимодействия (взаимоотношений) между Гостем и работниками Исполнителя.

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**
   1. Настоящая Оферта, публикуемая на сайте www.hrustalniy.ru, является официальным предложением от Индивидуального предпринимателя Юркевич Э.А. для физических лиц заключить договор об оказании гостиничных услуг в Отеле. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации данный документ является публичной Офертой. Настоящая Оферта не адресована юридическим лицам. Для заключения договора с юридическими лицами необходимо дополнительное письменное согласование.
   2. Исполнитель предоставляет Гостю, а Гость обязуется произвести оплату оказанных услуг, согласно Прейскуранту. Исполнитель предоставляет Гостю следующие виды Услуг:

- гостиничные услуги – услуги по проживанию и питанию в соответствии с выбранным тарифом;

* 1. В комплекс услуг, предоставляемых Исполнителем Гостю, могут быть включены иные виды услуг, перечень которых устанавливается и регулируется «Правилами проживания».
  2. Дополнительно Гостю могут быть предоставлены другие платные услуги по тарифам и перечню, установленному Исполнителем.
  3. Гостю необходимо внимательно прочитать текст настоящей публичной оферты и ознакомиться с прейскурантом услуг, размещённом на сайте Отеля. Если Гость не согласен с каким-либо пунктом оферты, Исполнитель предлагает гостю отказаться от принятия условий Оферты и использования услуг.

1. **ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ УСЛУГ**
   1. Гость либо иное лицо в интересах Гостя направляет в Отель заявку на бронирование гостиничных и дополнительных услуг Исполнителя любым из следующих способов:
      1. По средствам телефонной связи по номеру +79785705757;
      2. Путём регистрации заявки через специальную форму бронирования, размещённую на официальном сайте Отеля (hrustalniy.ru). При данном способе Акцептом Договора является поставленная отметка в графе «Я согласен с условиями Публичной оферты» на последнем этапе оформления бронирования на Сайте и с момента проставления данной отметки Гостем Договор считается заключённым. После оформления Бронирования Гостю на электронный адрес, указанный при осуществлении Бронирования, может быть направлено подтверждение, содержащее статус Бронирования. Отель вправе связаться с Гостем по указанным контактным данным для получения или передачи дополнительной информации. Бронирования, оформленные Гостемпо средствам Сайта, носят окончательный характер. После получения подтверждения Бронирования, Гость осуществляет предварительную оплату от общей стоимости выбранных услуг, указанных на Сайте в сформированном Бронировании.
      3. По средствам электронной почты, отправив заявку на адрес [admin@hrustalniy.ru](mailto:admin@hrustalniy.ru).
   2. Заявка на бронирование услуг должна содержать следующую информацию: Ф.И.О. всех Гостей; даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей); категорию бронируемого номера; способ оплаты (наличный/безналичный расчёт). В случае непредставления Клиентом информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п.2.2. настоящей Оферты, Исполнитель оставляет за собой право отказать Гостю в подтверждении заявки на бронирование. При обработке заявки на бронирование Исполнитель присваивает ей порядковый номер, указываемый в дальнейшем при переписке и ином взаимодействии между Исполнителем и Гостем в рамках текущего Бронирования. Клиент подтверждает, что совершает Бронирование в соответствии с правилами Бронирования, опубликованными на Сайте и в данной Оферте. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем подтверждения бронирования (направляется посредством модуля бронирования). Исполнитель подтверждает Гостю заявку на бронирование исключительно при наличии свободных номеров и возможности предоставления гостиничных услуг.
   3. Гость соглашается с условиями настоящей Оферты и заключает Договор, акцептуя его условия путём:
      1. при бронировании согласно п. 2.1.1 и 2.1.3 настоящей Оферты Договор считается заключённым с момента получения Исполнителем заявки на бронирование по электронной почте или регистрации заявки на бронирование по средствам телефонной связи;
      2. при бронировании согласно п. 2.1.2 настоящей оферты Договор считается заключённым с момента проставления Гостем отметки в графе «Я согласен с условиями Публичной оферты»;
   4. При этом, соглашаясь с условиями Публичной Оферты, Гость подтверждает свои право- и дееспособность, финансовую состоятельность, а также осознаёт ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения Договора, подтверждает достоверность своих личных данных, а также данных третьих лиц, указанных в Заявке на бронирование, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность. Гость принимает на себя все возможные риски (включая, но не ограничиваясь: оформление нового бронирования, изменение тарифа, не возвращение или частичное возвращение денежных средств), связанные с его виновными действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении личных данных при Бронировании.
   5. Гость (все Гости, которые будут проживать в Отеле) при заселении в Отель обязан(ы) предоставить паспорт(а) гражданина Российской Федерации или Паспорт гражданина иностранного государства с документом, разрешающим гостю пребывать в Российской Федерации. В случае несовершеннолетних детей должно быть представлено Свидетельство о рождении каждого несовершеннолетнего. Если Гость не предоставит указанные документы ему может быть отказано в предоставлении гостиничных услуг без возврата денежных средств, полученных Исполнителем в качестве гарантии бронирования.
   6. С момента подтверждения Исполнителем заявки на бронирование и направления Гостю подтверждения о бронировании, указанные услуги считаются предварительно забронированными (негарантированное бронирование). Услуга считается гарантировано забронированной (гарантированное бронирование) с момента поступления предоплаты на расчётный счёт либо в кассу Исполнителя.
   7. Со всеми условиями Договора Гость знакомится в процессе бронирования. В случае, если Гостю не понятны какие-либо условия бронирования, включая, но не ограничиваясь: условия о внесении любых изменений в оформленное (совершенное) бронирование, последствия изменения и/или отмены бронирования, в том числе оплаченного и т.д., Гость обязан уточнить необходимую ему информацию у Исполнителя. В случае совершения бронирования (заключения Договора) без обращения к Исполнителю Гость подтверждает, что ему полностью понятны и ясны все правила и условия бронирования, в том числе изложенные на иностранных языках.
2. **ЦЕНА УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ**
   1. Характеристики (номер бронирования, категория номера, тип питания), срок пребывания стоимость Услуг, особенности их реализации определяются на основании действующих тарифов и указываются Исполнителем в бланке Подтверждения бронирования и счёте/квитанции на оплату.
   2. Услуги считаются оплаченными Гостем Исполнителю в момент подтверждения их исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией или в момент оплаты через кассу Исполнителя (наличными или с использованием банковской карты).
   3. Оплата Гостем услуг, не заявленных им или лицом, представляющим Гостя, при оформлении заселения (бронирования), является подтверждением факта их безусловного принятия.
   4. Гость вправе любым удобным для него способом внести на расчётный счёт или в кассу Исполнителя обеспечительный платёж (депозит) в счёт оплаты будущих услуг, оказываемых в отеле, либо для иных целей. Стороны согласовали, что в случае наступления обстоятельств, предусмотренных п.п. 5.1.5, 5.2.6 Договора, Исполнитель вправе в одностороннем порядке осуществить зачёт денежных средств из суммы депозита, внесённого Гостем, в счёт погашения фактически понесённых расходов вследствие отказа (опоздания/непосещения) Гостя от Услуг, по которым была оформлена предварительная запись (п. 5.1.5.), ущерба, причинённого имуществу Исполнителя (п. 5.2.6).
   5. Стороны согласовали, что в случае прекращения обеспеченного обстоятельства депозит (либо его неизрасходованная часть) подлежит возврату Гостю в соответствии с правилами возврата денежных средств, действующими в РФ на дату осуществления возврата. В соответствии с законодательством РФ, в случае если Гостем была осуществлена оплата обеспечительного платежа безналичным способом оплаты, Исполнитель не вправе осуществлять возврат денежных средств наличным способом (в соответствии с п. 2 Указания Центрального банка №3073-У от 07.10.2013 г. Исполнитель не вправе расходовать поступившие в их кассы наличные деньги за не оказанные услуги, оплаченные безналичным способом). Основанием для возврата денежных средств является заявление с указанием номера телефона от Гостя в письменном виде и копия документа, удостоверяющего личность.
   6. Сроки и порядок возврата денежных средств:

- при оплате наличным способом возврат денежных средств Гостю может быть произведён как из кассы, так и с расчётного счета Исполнителя. Выдача денежных средств из главной кассы осуществляется в рабочие дни, в период с 14:00 до 17:00 (если Гость просит осуществить возврат обеспечительного платежа (либо его

неизрасходованной части) в день его оплаты, то осуществление такого возврата может быть осуществлено из операционной кассы в день обращения). Перечисление денежных средств на расчётный счёт Гостя, осуществляется в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления и банковских реквизитов Гостя.

— при оплате безналичным способом (платёжной картой) возврат денежных средств Гостю может быть произведён безналичным способом: на платёжную карту в момент обращения (при наличии платёжной карты и слип-чека) либо на расчётный счёт в течение 90 (девяносто) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления и банковских реквизитов Гостя. Фактом возврата является списание денежных средств с расчетного счета Исполнителя.

1. **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
   1. Днём пребывания в Отеле считается время с 14:00 часов даты заезда до 12:00 часов следующего дня.
   2. За неиспользованные дни предоставления гостиничных услуг по причине, не зависящей от Исполнителя, стоимость данных Услуг не возвращается.
   3. В случае досрочного выезда, а также в случае несвоевременного заезда, стоимость проживания не возвращается.
   4. Поздний заезд (после 14:00) или ранний выезд (до 12:00) из Отеля не является основанием для перерасчёта стоимости услуг.
   5. Для всех предоплаченных бронирований (гарантированных бронирований), стоимость гостиничных услуг на момент внесения полной оплаты не пересчитывается.
   6. В случае отказа Гостя от использования всех или отдельных услуг, стоимость которых включена в стоимость, перерасчёт стоимости не производится.
   7. Исполнитель не несёт ответственность за сохранность денег и ценных вещей, не сданных на хранение в сейф администратора службы приёма и размещения Отеля.
   8. Исполнитель имеет право вносить изменения в перечень предоставляемых услуг (по причине технической неисправности или регламента проведения технического обслуживания оборудования), которые существенно не уменьшают объем предоставляемых услуг.
2. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**
   1. **Гость вправе:**
      1. Требовать квалифицированного, качественного, безопасного оказания гостиничных и дополнительных услуг, согласно условиям настоящего Договора.
      2. Требовать внимательного, этичного и уважительного отношения работников Исполнителя при оказании услуг.
      3. Приобретать дополнительные платные услуги, оказываемые Исполнителем и включённые в Прейскурант.
      4. Пользоваться иными правами, предусмотренными настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.
      5. В любое время отказаться от исполнения Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесённых им расходов в порядке и на условиях, указанных в ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) «О защите прав потребителей».
   2. **Гость обязан:**
      1. Исполнять условия настоящего Договора и всех Приложений.
      2. Своевременно, до момента посещения или оказания услуг в спа-центре, проинформировать Исполнителя об имеющихся у него обострений хронических заболеваний или возникших новых заболеваний, аллергических реакциях, которые могут оказать влияние или вызвать осложнения при оказании услуг.
      3. Произвести полную оплату Услуг, не включённых в стоимость услуг, указанных Гостем при оформлении бронирования, но предусмотренные Прейскурантом в случае их пользования.
      4. Гость, а также его посетители обязаны соблюдать установленные Исполнителем Правила проживания.
      5. Соблюдать правила санитарии и противопожарной безопасности. Не пользоваться в номерном фонде Отеля переносными нагревательными/отопительными приборами, курение в Отеле категорически запрещено.
      6. В случае причинения Исполнителю вреда как умышленным, так и неосторожными действиями Гостя и/или его посетителями Гость полностью возмещает ущерб.
      7. Внимательно, этично, уважительно относится к работникам Исполнителя, не допускать нарушения условий настоящего Договора.
   3. **Исполнитель вправе:** 
      1. Требовать своевременной и полной оплаты за гостиничные и дополнительные услуги.
      2. Требовать соблюдения Гостем требований и предписаний Исполнителя условий настоящего Договора, Правил проживания и иных положений.
      3. Требовать уважительного, этичного отношения Гостя к работникам Исполнителя.
      4. Оказывать дополнительные платные услуги, не включённые в предварительное бронирование, но предусмотренные Прейскурантом.
      5. Включить Гостя в список «Persona non grata» (нежелательный гость) в порядке и на основании, предусмотренными Правилами пребывания.
      6. Требовать от Гостя возмещения причинённых убытков, в том числе компенсации морального вреда.
      7. Пользоваться иными правами, предусмотренными настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.
   4. **Исполнитель обязан:**
      1. Не разглашать без разрешения Гостя конфиденциальную информацию относительно Гостя.
      2. Обеспечить Гостя в установленном порядке информацией, необходимой для надлежащего оказания услуг, в том числе: сведения о разрешениях, о месте оказания услуг, о режиме работы Исполнителя, Правилах проживания и иных положениях.
      3. Оказывать квалифицированные, качественные, безопасные услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.
      4. Внимательно, этично, уважительно относиться к Гостю.
      5. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Исполнитель хранит потерянную вещь в течение 1 календарного года после её обнаружения. Если по истечении указанного сроке Гость не забирает забытую вещь, данная вещь утилизируется специально созданной комиссией.
      6. Нести иные обязанности, предусмотренные настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.
      7. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Гость и/или его посетители нарушают условия договора, правила проживания и правила противопожарной безопасности. При этом Гость возмещает Исполнителю фактически понесённые им расходы в соответствии с таким отказом.
   5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны обязаны руководствоваться Правилами проживания и законодательством РФ.
3. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**
   1. За нарушение условий настоящего Договора Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   2. Исполнитель не несёт ответственности за используемые Гостем каналы связи, а, следовательно, и за любой финансовый или другой ущерб, причинённый вследствие использования некачественных или незащищённых каналов связи.
   3. Гость освобождает Исполнителя от ответственности за негативные последствия или убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц. В этих случаях ответственность перед Гостем несут непосредственно третьи лица.
   4. Исполнитель не несёт ответственности перед Гостем за любой вред и/или ущерб, причинённый вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Гостем, или нарушения Гостем условий Оферты или Правил проживания.
   5. Исполнитель несёт ответственность только за прямой действительный ущерб, причинённый вследствие виновного невыполнения обязательств Исполнителя при предоставлении услуг только в пределах суммы стоимости услуг, оказанных Клиенту.
4. **СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**
   1. Гостю гарантируется конфиденциальность данных, предоставленных им при оформлении бронирования, регистрации при заселении и оплате услуг. Акцептом настоящей Оферты Заказчик даёт своё Согласие, равносильное письменному, на обработку Исполнителем всех персональных данных, полученных от Заказчика в соответствии с Условиями использования персональных данных Гостя. Согласие Гостя действует до даты его отзыва и может быть отозвано только при наличии нарушений со стороны Исполнителя Федерального закона № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. или путём направления Исполнителю письменного сообщения об указанном отзыве в произвольной форме, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. Исполнитель вправе хранить персональные данные, использовать их для установления контакта с Гостем и членами его семьи, для составления документов, предоставлять персональные данные платёжным системам, а также уполномоченным органам и использовать персональные данные для других нужд, связанных с оказанием услуг. Исполнитель не будет предоставлять персональные сведения третьим сторонам без согласия Гостя, за исключением случаев, предусмотренных соответствующим законодательством РФ.
   2. Гость несёт ответственность за конфиденциальность своего регистрационного имени (логина) и пароля, а также за все действия, произведённые под данным именем (логином) и паролем. Исполнитель не несёт ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Заказчика.
5. **ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**
   1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего Договора в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К таким событиям чрезвычайного характера без ограничения относятся, включая, но не ограничиваясь: действия органов государственной власти, пожар, наводнение, землетрясение, оползень, шторм, ураган, другие стихийные действия, отсутствие электроэнергии и/или сбои работы компьютерной сети, забастовки, приостановление работы паромной переправы, гражданские волнения, беспорядки, действия любых третьих лиц, любые иные обстоятельства, не ограничиваясь перечисленным, которые могут повлиять на выполнение Исполнителем условий настоящей Оферты.
   2. Сторона, для которой создалась невозможность исполнения обязательства в связи с наступлением форс-мажорных обстоятельств, обязана в письменной форме уведомить другую Сторону о наступлении, предполагаемом сроке действия и прекращении вышеуказанных обстоятельств, не позднее 3 (трёх) рабочих дней с момента их наступления и прекращения. Факты, изложенные в уведомлении, должны быть подтверждены Торговой (Торгово-промышленной) палатой или иным компетентным органом или организацией соответствующего региона. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает Сторону права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за ненадлежащее исполнение обязательства.
6. **СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**
   1. Договор вступает в силу с момента акцепта Оферты Гостем и действует до момента полного исполнения Сторонами обязательств по Договору.
   2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора. Настоящий Договор считается расторгнутым по истечении 10 (десяти) календарных дней с момента направления Исполнителем уведомления Гостю об одностороннем отказе от исполнения настоящего Договора.
7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ
   1. Все вопросы, не урегулированные настоящим Договором, разрешаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе нормами гражданского законодательства об оказании услуг.
   2. Настоящий Договор может быть распечатан в любом количестве экземпляров, при этом все они взятые вместе и каждый в отдельности составляют одно и то же соглашение, имеющее равную юридическую силу.
   3. Все споры из настоящего Договора решаются Сторонами путем переговоров. В случае невозможности достижения согласия по спорным вопросам Стороны разрешают спор путем обращения в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.
   4. Исполнитель оставляет за собой право в любой момент вносить изменения в настоящую Оферту, в связи с чем, совершая бронирование или производя оплату бронирования, Гость принимает условия, изложенные в обновлённой и/или изменённой Оферте, актуальной на текущий момент и Гость обязан самостоятельно своевременно ознакомиться с актуальной версией Договора на Сайте Отеля.
8. **АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ**

**Отель «Хрустальный Resort&Spa»:**

ИП Юркевич Э.А.

Адрес: 299011, г. Севастополь, наб. Адмирала Перелешина, д.5

e-mail: admin@hrustalniy.ru

ИНН: 920455868447

ОГРН: 315920400074771

БИК: 043510607

Кор. счёт: 30101810335100000607

р/счёт: 40802810541100001321 в ПАО РНКБ г.Симферополь

Тел: +79785705757