

ДОГОВОР (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

на оказание гостиничных услуг

МО, г. Электросталь

(редакция от 1 марта 2026 г.)

1. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

Настоящая Оферта представляет собой официальное публичное предложение, адресованное физическим и юридическим лицам, заключить договор на оказание гостиничных услуг в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Договор считается заключенным и приобретает юридическую силу с момента совершения Вами действий, предусмотренных настоящей Офертой, свидетельствующих о Вашем безоговорочном присоединении ко всем ее условиям.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В целях настоящей Оферты нижеприведенные термины трактуются следующим образом:

- **Договор** — соглашение между Гостем/Заказчиком и Исполнителем об оказании гостиничных и сопутствующих услуг, заключаемое посредством полного и безоговорочного принятия (акцепта) условий настоящей Оферты.
- **Оферта** — настоящий документ, являющийся предложением заключить сделку, содержащий все существенные ее условия и адресованный неограниченному кругу лиц.
- **Акцепт Оферты** — полное и безусловное принятие Гостем/Заказчиком условий Оферты, выражающееся в одном или нескольких из следующих действий:
 - получение от Гостиницы подтверждения бронирования;
 - полная или частичная оплата услуг проживания;
 - подписание Регистрационной карты.
- **Исполнитель** — Индивидуальный предприниматель Головнева Нина Владимировна, действующая на основании свидетельства о государственной регистрации ОГРНИП серия 77 № 016954953 от 27 января 2015 г.
 - Номер реестровой записи объекта классификации в сфере туристской индустрии: С502024018264.
 - Дата включения в реестр: 01.01.2025.
- **Заказчик** — лицо, осуществившее акцепт Оферты и являющееся стороной, заказывающей и оплачивающей услуги Исполнителя по заключенному Договору. Заказчиком может выступать:
 - дееспособное физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста;
 - юридическое лицо, надлежаще зарегистрированное на территории Российской Федерации.
- **Гостиница** — «Апельсин», расположенная по адресу: 144008, Московская область, город Электросталь, Ногинское шоссе, дом 36Б.
- **Гость** — лицо, проживающее в Гостинице, чье размещение было оформлено Заказчиком.
- **Бронирование** — предварительный резерв услуг Гостиницы.

- **Подтверждение бронирования** — документ, содержащий перечень забронированных услуг, направляемый Заказчику после оформления заказа.
- **Поставщик услуг** - все предприятия и организации, участвующие в комплексном обслуживании гостей на время их пребывания в гостинице.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

Настоящий Договор является публичной офертой Исполнителя и включает в себя все существенные условия оказания гостиничных услуг.

- Полным и безоговорочным акцептом Оферты признается одно из следующих действий (или их совокупность):
 - получение от Гостиницы подтверждения бронирования;
 - оплата услуг Исполнителя;
 - подписание Гостем Регистрационной карты.
- Акцепт Оферты означает согласие Гостя/Заказчика со всеми положениями настоящего Договора и фактическое заключение Договора на оказание гостиничных услуг.
- Договор считается заключенным с момента подтверждения бронирования Гостиницей через официальный сайт или непосредственно при обращении на стойку приема и размещения.

4. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

По настоящему Договору Исполнитель обязуется оказать услуги, доступные в Гостинице, на условиях, изложенных в настоящем Договоре, а Заказчик обязуется оплатить предоставленные услуги в соответствии с условиями Договора.

5. ПЕРЕЧЕНЬ И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ

1. Режим работы Гостиницы: круглосуточный.
2. Время, указанное в настоящем Договоре, исчисляется по местному времени города Электросталь.
3. Перечень платных услуг, предоставляемых в Гостинице:
 - проживание;
 - услуги общественного питания;
 - аренда конференц-залов и сопутствующего оборудования;
 - услуги стирки и глажения белья;
 - предоставление дополнительного спального места и детской колыбели;
 - размещение с животными (по предварительному согласованию).
4. Перечень услуг, предоставляемых Заказчику без взимания дополнительной платы (включено в стоимость проживания):
 - вызов скорой медицинской помощи;
 - использование предметов из медицинской аптечки (по обращению к администратору);
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю;
 - услуга побудки в заданное время;
 - доступ к сети Wi-Fi на всей территории отеля;
 - ежедневная текущая уборка номера;
 - вызов такси;
 - временное хранение багажа;

- предоставление гладильной доски и утюга в специально оборудованной гладильной комнате;
 - предоставление тонометра;
 - предоставление кипятка.
5. Дополнительная информация о работе служб Гостиницы, перечне и стоимости услуг размещена на стойке приема и размещения.

6. ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ИЗ ГОСТИНИЦЫ

1. Расчетный час для заезда — 14:00. Расчетный час для выезда — 12:00.
2. Гарантированное раннее заселение (до 14:00) возможно при условии предварительного бронирования и оплаты услуги раннего заезда не позднее, чем за одни сутки до фактического заезда.
3. При аннуляции гарантированного раннего заезда менее чем за 24 часа до установленного времени заезда, оплаченные средства не возвращаются. Стоимость услуги раннего заезда составляет:
 - с 00:00 до 12:00 — 100% стоимости суток проживания;
 - с 12:00 до 14:00 — без дополнительной оплаты (при наличии свободного номера забронированной категории).
4. При наличии свободных номеров в Гостинице, Гость может воспользоваться услугой позднего выезда (после 12:00). Стоимость услуги позднего выезда:
 - с 12:00 до 14:00 — без дополнительной оплаты (при наличии свободного номера забронированной категории);
 - с 14:00 до 18:00 — 50% от стоимости последних суток проживания;
 - с 18:00 до 00:00 — 100% от стоимости последних суток проживания.
5. При досрочном выезде Гость обязан:
 - уведомить Службу приема и размещения Гостиницы;
 - вернуть ключ от номера сотруднику Службы приема и размещения. С момента выполнения указанных условий Договор в части оказания услуг считается прекращенным.
6. По желанию Гостя проживание может быть продлено при наличии свободных номеров и внесении соответствующей дополнительной оплаты по тарифам, действующим на дату продления.
7. Приоритет при размещении отдается Гостям с гарантированным бронированием. Остальные гости обслуживаются в порядке общей очереди.

Телефоны Гостиницы: 8 (910) 084-19-81; 8 (496) 574-55-54.

7. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ОТМЕНЫ БРОНИРОВАНИЯ

1. Бронирование номеров и дополнительных услуг (общественное питание, аренда конференц-зала, трансфер и пр.), а также получение консультаций осуществляется:
 - непосредственно в отеле на стойке приема и размещения;
 - по телефону;
 - по электронной почте: 9037896950@mail.ru;
 - через официальный сайт Гостиницы: www.apelsin.ws.
2. На сайте Гостиницы www.apelsin.ws доступна форма онлайн-бронирования, позволяющая:
 - выбрать и забронировать номер;
 - оплатить забронированные услуги;

- получить подтверждение бронирования без прямого контакта с Отделом бронирования.
- 3. Для бронирования по электронной почте Гость направляет в Отдел бронирования (9037896950@mail.ru) заявку, включающую:
 - даты заезда и выезда;
 - категорию и количество номеров;
 - ФИО Гостя (Гостей);
 - перечень заказываемых дополнительных услуг;
 - особые пожелания/требования;
 - предпочтительный способ оплаты;
 - контактные данные Заказчика (ФИО, телефон, email);
 - реквизиты юридического лица (при необходимости).
- 4. В рабочее время и дни Отдел бронирования направляет на указанный адрес (или адрес отправителя) подтверждение бронирования либо мотивированный отказ.
- 5. Основанием для заселения Гостя является исключительно подтверждение бронирования, полученное через сайт Гостиницы или от сотрудников Гостиницы.
- 6. Гостиница ожидает Гостя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае:
 - несвоевременного отказа от бронирования (в день заезда);
 - опоздания более чем на 24 часа от расчетного часа (12:00) дня, следующего за датой заезда;
 - незаезда; с Гостя/Заказчика взимается плата за простой номера (не более стоимости одних суток). При опоздании более чем на сутки, оставшийся срок проживания аннулируется.
- 7. При бронировании по открытым тарифам:
 - Гость вправе полностью или частично отменить бронирование.
 - Аннуляция гарантированного бронирования осуществляется путем письменного уведомления на адрес 9037896950@mail.ru.
 - Уведомление об отмене должно быть получено не позднее даты заезда.
 - При нарушении срока уведомления взимается неустойка в размере стоимости первых суток проживания за каждый отмененный номер.

Примечание: Все временные интервалы исчисляются по местному времени города Электросталь. Все уведомления и подтверждения действительны только в письменной форме.

8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ

1. Оформление проживания Гостя осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая:
 - паспорт гражданина РФ;
 - паспорт гражданина СССР (действительный до его замены);
 - свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14 лет);
 - заграничный паспорт (для лиц, постоянно проживающих за рубежом);
 - временное удостоверение личности гражданина РФ;
 - водительское удостоверение гражданина РФ;
 - паспорт иностранного гражданина (для иностранных граждан);
 - документ лица без гражданства;
 - разрешение на временное проживание;
 - вид на жительство.

2. Заселение несовершеннолетних младше 14 лет осуществляется в сопровождении законных представителей при предъявлении ими документов и свидетельства о рождении ребенка.
3. Заселение несовершеннолетних в возрасте от 14 лет без сопровождения производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и письменного согласия родителей/опекунов.
4. При заселении Гостя заполняется Регистрационная карта, содержащая:
 - ФИО Гостя;
 - сроки проживания;
 - категорию номера;
 - паспортные данные;
 - контактную информацию;
 - подписи сторон.
5. Подписание Регистрационной карты означает:
 - согласие на обработку персональных данных;
 - ознакомление и согласие с правилами проживания, правилами пожарной безопасности и условиями предоставления услуг.
6. Регистрационная карта подтверждает полное и безоговорочное принятие условий Договора.
7. Проживание гарантируется только в пределах оплаченного периода. Продление возможно при наличии свободных номеров и оплате по действующим тарифам.
8. Нахождение посетителей в номере Гостя после 23:00 приравнивается к проживанию дополнительного лица и требует дополнительной оплаты на условиях, предусмотренных пунктом 5.1 Договора.
9. Гостиница вправе передавать персональные данные в органы исполнительной власти РФ и для целей миграционного учета.
10. Гостиница не несет ответственности за сохранность денежных средств, ценных вещей, документов и драгоценностей, оставленных в номере. Обо всех повреждениях или недостатках необходимо незамедлительно сообщать администрации.
11. Порядок хранения забытых вещей:
 - алкоголь и продукты: 24 часа;
 - ценности: 12 месяцев;
 - прочие вещи: 6 месяцев. По истечении указанных сроков вещи подлежат утилизации с составлением акта.
12. В случае невыясненных обстоятельств отсутствия Гостя:
 - через 4 часа после времени выезда создается комиссия.
 - составляется опись находящегося в номере имущества.
 - вещи передаются на хранение.
 - номер поступает в продажу.

9. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

1. Гостиница является плательщиком НДС по установленным ставкам. Услуги по предоставлению мест для временного проживания и завтраков по системе «шведский стол» (включенных в единую цену номера) облагаются НДС по ставке 0%.
2. Расчеты осуществляются:
 - наличными денежными средствами;
 - банковской картой;
 - безналичным переводом.

3. К оплате принимаются банковские карты платежных систем: VISA, MasterCard, Maestro, Мир. Оплата наличными или банковской картой производится:
 - до заезда;
 - непосредственно при заезде в Отель.
4. При оплате проживания по безналичному расчету, платеж должен быть осуществлен минимум за одни сутки до заезда. Датой оплаты считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Гостиницы.
5. Актуальный перечень услуг и их стоимость указаны в прайс-листе, заверенном печатью Гостиницы и подписью уполномоченного лица.
6. Стоимость услуг может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке без предварительного уведомления, за исключением стоимости услуг, уже подтвержденных в бронировании.
7. Гость обязан оплатить все оказанные Гостиницей услуги до момента выезда. В случае неоплаты оказанных услуг после выезда Гостя, списание суммы задолженности производится в безакцептном порядке с банковской карты Гостя, указанной при бронировании. Гость подтверждает свое согласие на такое списание.
8. Стоимость услуг, включенных в проживание, но не использованных Гостем, не подлежит возврату.
9. При оплате Гостем при заезде:
 - кассовый чек и счет предоставляются Гостю немедленно после оплаты.
10. При оплате по безналичному расчету:
 - УПД не выдается на руки.
 - документы направляются Заказчику по системе электронного документооборота или Почтой России в течение 10 (десяти) рабочих дней после выезда Гостя.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
2. Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Гостя по техническим причинам, находящимся вне его контроля (нарушения связи, неисправность оборудования и т. п.).
3. Актуальная информация об условиях размещения и предоставления услуг доступна для ознакомления на стойке приема и размещения.
4. Исполнитель не несет ответственности:
 - за качество услуг, предоставляемых третьими лицами;
 - за несоблюдение поставщиками услуг или их представителями условий бронирования;
 - за нарушение правил применения тарифов, если таковые находятся в ведении таких поставщиков.
5. Гость несет полную ответственность за подготовку всех необходимых документов для получения услуг. Гость обязан ознакомиться с требованиями к оформлению документов. Исполнитель не несет ответственности за незнание Гостем таких требований.
6. Исполнитель не несет ответственности в случае незаезда Гостя в первый день заезда и, как следствие, невозможности заселения на оставшийся период проживания.

7. Исполнитель не несет ответственности за объективное несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Гостя или его субъективной оценке.
8. Исполнитель не несет ответственности перед Гостем за качество коммунальных услуг, если их предоставление не зависит от Исполнителя.
9. Заказчик выступает представителем всех лиц, указанных в Заявке, и несет персональную ответственность перед Исполнителем:
 - за достоверность сообщенных данных;
 - за выполнение всеми лицами обязательств, включая оплату;
 - за оплату штрафа в случае несвоевременного отказа от услуг (включая незаезд).
10. Гость несет ответственность за выявленную пропажу имущества Гостиницы после освобождения им номера.

11. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

1. Гостю гарантируется конфиденциальность предоставленных им данных для целей бронирования гостиничных услуг.
2. Исполнитель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине компрометации идентификационных данных Заказчика (Гостя).
3. Заказчик (Гость) дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных, предоставленных для оформления заказа.
4. Подписывая согласие на обработку персональных данных, Гость дает Исполнителю согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" для целей размещения в гостинице. Гость предоставляет Исполнителю право совершать следующие действия с его персональными данными: сбор, систематизация, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение.
5. Гость дает согласие на предоставление своих данных:
 - Гостинице;
 - всем поставщикам услуг гостиницы.
6. Данные касаются:
 - фактов пребывания Гостя;
 - его предпочтений;
 - уровня удовлетворенности обслуживанием.
7. Гостиница вправе обрабатывать персональные данные Гостя путем внесения их в электронные базы данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы.

12. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

1. Все споры и разногласия, возникающие в связи с настоящим Договором, подлежат урегулированию путем переговоров.
2. При недостижении согласия спор передается на рассмотрение в суд по г.Москва.

13. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ (ФОРС-МАЖОР)

1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если такое

- неисполнение стало невозможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся внешние и чрезвычайные события, которые:
 - не существовали на момент заключения Договора;
 - наступили помимо воли Сторон;
 - не могли быть предотвращены разумными мерами.
 3. К таким обстоятельствам относятся, в частности: военные действия, эпидемии, пожары, природные катастрофы, акты государственных органов.
 4. Сторона, на которую распространяется действие обстоятельств непреодолимой силы, обязана незамедлительно уведомить другую Сторону о:
 - факте наступления;
 - характере обстоятельств;
 - предполагаемой продолжительности.
 5. Уведомление направляется по электронной почте или телефону.
 6. На период действия обстоятельств непреодолимой силы:
 - исполнение обязательств приостанавливается;
 - меры ответственности за неисполнение не применяются.
 7. Если обстоятельства непреодолимой силы длятся более 1 (одного) месяца, Стороны проводят переговоры о дальнейшей судьбе Договора.
 8. При недостижении согласия любая из Сторон вправе расторгнуть Договор в одностороннем порядке, направив уведомление заказным письмом или по электронной почте.

14. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА

1. Исполнитель вправе вносить изменения в условия Договора без предварительного уведомления Заказчика (Гостя). Изменения вступают в силу с момента их размещения на стойке службы приема и размещения Гостиницы, если иное не указано специально.
2. Договор может быть расторгнут:
 - по инициативе любой из Сторон.
 - путем направления письменного уведомления по почте или электронной почте.
3. Исполнитель вправе расторгнуть Договор без предварительного уведомления в случае:
 - нарушения Заказчиком (Гостем) порядка и сроков бронирования;
 - нарушения сроков оплаты услуг;
 - нарушения иных условий Договора.

15. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

1. Настоящий Договор:
 - включает все согласованные дополнения;
 - заменяет собой все предыдущие соглашения между Сторонами;
 - регулирует все взаимоотношения Сторон по предмету Договора.
2. По вопросам, не урегулированным настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

16. АДРЕС И РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Гостиница: ИП Головнева Нина Владимировна «Гостиница Апельсин»

Юридический адрес: 115054, Москва, ул. Бахрушина, д.13, кв.38.

Фактический адрес: 144008, Московская область, г. Электросталь, Ногинское шоссе, д. 36 «Б»

ОГРНИП: 315774600018119

ИНН: 253800767746

Р/с: 40802810640000004156

К/с: 3010181040000000225

БИК: 044525225

Банк: ПАО «Сбербанк России»

Тел.: 8-910-084-19-81; 8 (496) 574-55-54

Индивидуальный предприниматель



Головнева НВ