

Общество с ограниченной ответственностью «Отель менеджмент», именуемое в дальнейшем Исполнитель, в лице Генерального директора Захарова Юрия Борисовича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и гр. _____, года рождения, именуемый(-ая) в дальнейшем Заказчик, с другой стороны, а вместе именуемые Стороны заключили настоящий договор о нижеследующем:

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ДОГОВОРЕ:

Отель – отель «Aurum Family Resort & Spa», расположенный по адресу: 353427, Краснодарский край, г. Анапа, ст-ца Благовещенская, ул. Прибрежная, 27, в том числе территория с расположенными на ней объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование отеля, оборудование и другое имущество.

Бронирование – самостоятельная услуга, предварительное резервирование номера (номеров) в Отеле на определенный период проживания. Бронирование может осуществляться на различных условиях, в зависимости от действующего тарифа на выбранный номер и на запрашиваемый период проживания, при условии наличия номерного фонда.

Комплекс услуг по организации отдыха (путёвка) – это комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

Гость Отеля – гражданин, достигший 18 летнего возраста либо гражданин, не достигший 18 летнего возраста, в сопровождении законного представителя, либо с уполномоченными сопровождающими, проживающий в Отеле и имеющий гостевую карту установленного Отелем образца, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги Отеля исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Плательщик – физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату Услуг по настоящему договору.

Договор – сделка, совершаемая между Исполнителем и Заказчиком путем заключения письменного соглашения, содержащего условия оказания услуг, сделка, совершаемая путем принятия потребителем оферты исполнителя, путем бронирования услуг любым доступным способом, а также сделка, заключаемая любым иным не запрещенным законом способом, позволяющая явно установить намерения сторон принять и оказать услуги.

Оказанная услуга – определённое действие, произведенное сотрудниками Исполнителя, по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

Посетитель Отеля – гражданин, достигший 18 летнего возраста, либо гражданин, не достигший 18 летнего возраста, в сопровождении законного представителя, либо с уполномоченными сопровождающими, не проживающий в Отеле, имеющий намерение посетить Гостей Отеля и (или) воспользоваться услугами Отеля или его инфраструктуры.

Подтверждение бронирования - документ, подтверждающий оказание услуги Бронирования Заказчику, а также подтверждающий право Заказчика и гостей, указанных в Подтверждении бронирования, на предоставление ему (им) комплекса услуг: питания, проживания, досуга и иных услуг, указанных на официальном сайте Отеля (<https://aurum-anapa.ru/>) и в Подтверждении бронирования.

Правила проживания – документ, обязательный к ознакомлению и соблюдению Заказчиком - Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления Услуг в отеле «Aurum Family Resort & Spa», являющееся неотъемлемой частью настоящего договора, также размещенное в открытом доступе на официальном сайте Отеля по электронному адресу: <https://aurum-anapa.ru/about/pravila-prozhivaniya/> (далее по тексту – «официальный сайт Отеля»).

Динамическое ценообразование – изменение тарифа в зависимости от спроса.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется на основании заявки Заказчика оказать услуги (Далее - Услуги):

- Бронирования номера в Отеле;
- Комплекс услуг по организации отдыха.

1.2. Заказчик обязуется оплатить Услуги Исполнителя в сроки и на условиях настоящего Договора.

1.2.1. В случае, если Заказчик осуществил заявку на получение Услуг путем участия в какой-либо акции или специальном предложении Исполнителя, порядок и сроки оплаты Услуг определяется условиями такой акции либо специального предложения, опубликованных на официальном сайте Отеля.

1.3. Заявка Заказчика на получение Услуг принимается Исполнителем по телефону, электронной почте и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика, а также лично, если иное не предусмотрено договором.

1.4. Срок оказания Услуг, количество Гостей Отеля, категории номеров, количество номеров, а также полная стоимость Услуг указывается Исполнителем в Подтверждении бронирования заявки Заказчика.

1.5. Оплата Услуг, предоставленных Исполнителем Заказчику, вне рамок настоящего Договора, осуществляется в месте предоставления Услуг, по установленным расценкам.

1.6. Исполнитель вправе в любое время изменять стоимость Услуг, указанную на официальном сайте Отеля, до момента произведения оплаты Заказчиком.

1.7. Перечень Услуг, в том числе дополнительные услуги и их стоимость представлены на официальном сайте Отеля по электронному адресу: <https://aurum-anapa.ru/uslugi/>.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Заказчик обязан:

2.1.1. Соблюдать условия настоящего Договора;

2.1.2. Ознакомиться с Положением о порядке проживания, пребывания и предоставления Услуг в Отеле и приложениями к нему;

2.1.3. Соблюдать порядок проживания, пребывания и предоставления Услуг в Отеле;

2.1.4. Своевременно и в полном объеме оплатить стоимость Услуг Исполнителя;

2.1.5. Прибыть в Отель в сроки, указанные в Подтверждении бронирования;

2.1.6. Предоставить Исполнителю персональные данные Гостей Отеля, указанных в заявке на бронирование, а также согласие на их обработку;

2.1.7. Самостоятельно ознакомиться на сайте Исполнителя с информацией об Отеле о его Услугах и предложениях, включая цены.

Возместить реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущественного характера в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.2.1. Предоставить Заказчику достоверную и подробную информацию о потребительских свойствах всех Услуг, а также Услуг, предоставляемых за дополнительную плату;

2.2.2. Принятые в рамках настоящего договора обязательства исполнять качественно, надлежащим образом.

2.3. Исполнитель вправе:

2.3.1. В случае аннулирования путёвки, незаезда, опоздания или отъезда Заказчика ранее установленного срока по причине от Исполнителя независимой, произвести соответствующие удержания из стоимости путевки, в том числе расходы, фактически понесенные Отелем при оказании Услуг в соответствии с условиями настоящего Договора, Положением о порядке проживания, пребывания и предоставления Услуг в Отеле и действующим законодательством РФ;

2.3.2. В случае нарушения Заказчиком условий настоящего Договора, Положения о порядке проживания, пребывания и предоставления Услуг в Отеле (в том числе, в случае неадекватного поведения Заказчика и его группы Гостей (чрезмерного употребления спиртных напитков, осуществления действий, препятствующих нормальному отдыху других граждан и т.д.), включая приведение номера Отеля в антисанитарное состояние, значительно отличающееся от состояния при обычном проживании, Исполнитель вправе обратиться в правоохранительные а также судебные органы за восстановлением нарушенных прав.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Получать достоверную и подробную информацию о потребительских свойствах всех Услуг, а также Услуг, предоставляемых за дополнительную плату;

2.4.2. При необходимости получить от Исполнителя документ, подтверждающий проживание и предоставления комплекса Услуг в Отеле.

3. СРОКИ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Общая цена договора (стоимость Услуг) составляет _____ (_____) руб. ____ копеек.

3.2. Оплата Услуг производится Заказчиком в рублях в безналичной или наличной форме в полном объеме в течение 5-ти календарных дней с момента осуществления Заказчиком бронирования.

20% от стоимости Услуг по настоящему договору, что составляет _____ (_____) руб. ____ коп. вносится в порядке предоплаты. Оставшаяся сумма в размере 80 %, что составляет _____ (_____) руб. ____ коп. вносится Заказчиком в

каассу Исполнителя до момента размещения Заказчика и его группы Гостей в Отеле или должна поступить на расчетный счет Исполнителя.

В случае осуществления бронирования с условиями отдельных акций и специальных предложений, размер предоплаты может меняться с учетом условий конкретной акции.

В случае, если бронирование сделано сроком менее, чем за 10 дней до даты заезда, предоплата вносится до 24:00 часов дня, следующего за днем бронирования. В случае неоплаты Заказчиком данного бронирования Исполнитель не гарантирует наличие и стоимость выбранной категории на указанные даты и оставляет за собой право аннулировать бронь в одностороннем порядке. При оплате Заказчиком, позже одного дня средства могут быть зачислены в счет нового бронирования (при наличии номеров) и с согласия Заказчика. Стоимость услуг при этом на новое бронирование может отличаться (динамическое ценообразование).

3.3. При внесении изменений с состав гостей, дат заезда и/или выезда, категории номера стоимость Путевок формируется по действующим на дату изменения ценам, так как Исполнитель использует динамическое ценообразование.

3.4. Оплата Услуг в соответствии с п. 3.2. настоящего договора, означает ознакомление и согласие (акцепт оферты) с условиями настоящего Договора, перечнем комплекса Услуг, в том числе дополнительных Услуг и их стоимости и Положением о порядке проживания, пребывания и предоставления Услуг в Отеле.

3.5. Счет считается оплаченным при поступлении денежных средств на расчетный счет Исполнителя или поступления денежных средств в кассу Исполнителя. Исполнитель имеет право отказать в размещении в Отеле лиц, указанных в Подтверждении бронирования, в случае не поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Исполнителя.

3.6. В случае частичной или полной оплаты, договор считается договором оферты подписанным Заказчиком.

3.7. В случае несоблюдения условий и сроков оплаты Заказчиком, Договор считается незаключенным, а Исполнитель не несет ответственность за исполнение обязательств по настоящему договору.

3.8. Стоимость Услуг действительна на момент подачи заявки на бронирование (динамическое ценообразование). Согласие (акцепт оферты) Заказчика с условиями настоящего Договора, включая условия о стоимости Услуг, влечёт невозможность изменения Сторонами стоимости Услуг по настоящему Договору.

3.9. Стоимость Услуги Бронирования номера в Отеле равна стоимости 1 суток проживания в забронированном номере. Оплата, произведенная за Услугу Бронирования, при заселении Гостя засчитывается в оплату Услуг только в случае, если Гость прожил количество суток в соответствии с Подтверждением бронирования. В случае несвоевременного отказа от бронирования, досрочного выезда Гостя (ранее даты выезда) оплата за Услуги бронирования не входит в оплату Комплекса Услуг и взимается отдельно.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. За ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств виновная сторона обязана возместить другой стороне документально подтвержденные и экономически обоснованные убытки.

4.3. В случае нарушения Заказчиком Положения о порядке проживания, пребывания и предоставления Услуг в Отеле, Исполнитель досрочно прекращает предоставление Услуг, при этом возврат денежных средств Заказчику не производится.

4.4. Стороны освобождаются от исполнения своих обязательств по данному договору при наступлении форс-мажорных обстоятельств (природные катаклизмы, войны, забастовки; введение особых положений; пандемия; запрет государственными/муниципальными властями осуществления Услуг в регионе оказания Услуг по настоящему договору; любые непредвиденные события, которые непосредственно влияют на исполнение обязательств (влекут невозможность их исполнения), вытекающих из данного договора).

4.5. Заказчик несёт полную материальную ответственность за вред, причинённый имуществу Исполнителя и (или) третьих лиц, возникший в результате действий (бездействия) Заказчика либо лиц, приглашённых Заказчиком, либо лиц, включенных в группу Гостей Заказчика.

4.6. В случае возникновения у Заказчика задолженности за оказанные Услуги, и (или), дополнительные Услуги, и (или), задолженности подлежащей уплате в счёт возмещения материального вреда (п. 4.5. настоящего Договора) Заказчик покупатель обязан уплатить Исполнителю пени в размере 0,1 % от суммы задолженности в день.

4.7. Заказчик несет ответственность за сохранность и комплектность оснащения номера (категории, соответствующей бронированию), в котором он проживает. В случае утери предметов оснащения Заказчик обязан возместить стоимость утраченных предметов согласно установленным Исполнителем тарифам.

4.8. Срок возмещения материального вреда составляет 3 календарных дня со дня предъявления Заказчику претензии включительно.

4.9. В случае осуществления Заказчиком/Гостем Отеля раннего заезда, либо позднего выезда стоимость рассчитывается по тарифу, действующему на дату такого заезда/выезда.

4.10. В случае заезда Заказчика, в нарушение срока, указанного в Подтверждении бронирования, по причинам от Исполнителя независящим, продление срока оказания Услуг, либо перерасчет стоимости Услуг не производится.

4.11. В случае аннулирования Заказчиком бронирования за 14 дней и более до заезда в Отель, Исполнителем возвращается вся стоимость Услуг.

4.12. В случае несвоевременного аннулирования Заказчиком бронирования менее чем за 14 дней до заезда в Отель, Исполнителем взимается плата за одни сутки проживания в Отеле по ценам, действующим на дату бронирования без учета скидок, специальных предложений и отдельных акций.

4.12.1. В случае переноса срока заезда и последующего отказа от Услуг, а также в случае незаезда Заказчика в установленный срок, при отсутствии аннулирования бронирования, Заказчик считается просрочившим срок, предусмотренный п. 4.12. настоящего договора, а Исполнитель вправе удержать плату за фактический простой номера, но не более чем за сутки проживания по ценам, действующим на дату бронирования без учета скидок, специальных предложений и отдельных акций.

4.13. Возврат денежных средств за аннулированные Услуги осуществляется на основании письменного(ых) заявления(ий) поданного(ых) на имя Исполнителя, Заказчиком и/или Плательщиком Услуг. Заявление подается Исполнителю при личном обращении или направляется заказным письмом посредством почтовой связи по юридическому адресу Исполнителя. В заявлении указываются следующая информация, в том числе:

- наименование средства размещения (Отеля);
- номер бронирования, даты заезда и выезда;
- серия и номера документа, удостоверяющего личность Заказчика / Плательщика, место его регистрации;
- причины досрочного выезда либо отказа от получения Услуг Отеля;
- платежные реквизиты, на которые нужно перечислить денежные средства;
- приложение читабельной копии чека об оплате Услуг, либо иного документа, подтверждающего оплату, позволяющего идентифицировать платёж, по которому требуется осуществить возврат.

4.13.1. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются Заказчику Услуг в течении 10 календарных дней с момента получения Исполнителем соответствующего заявления, на его расчетный счет (банковскую карту) с которой была произведена оплата Услуг, а в случае ее аннулирования – на расчетный счет (банковскую карту) Заказчика, указанный в заявлении.

4.13.2. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, Плательщиком Услуг, возвращаются Плательщику Услуг (при наличии письменного согласия Заказчика Услуг) в течении 10 календарных дней с момента получения Исполнителем соответствующего заявления, на его расчетный счет (банковскую карту) с которого была произведена оплата Услуг, а в случае ее аннулирования – на расчетный счет (банковскую карту) Плательщика, указанный в заявлении.

Возврат денежных средств осуществляется за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов в соответствии с требованием, установленным ч.1 ст. 782 Гражданского кодекса РФ, а также ст. 32 Закона №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», включая расходы в форме комиссии банков и /или платежных систем, уплаченных Исполнителем при возврате денежных средств Заказчику/Плательщику.

4.14. При изменении условий бронирования и проживания по акции, а также в случае досрочного выезда, перерасчет стоимости проживания производится по прейскуранту цен без учёта скидки, действующему на момент изменения тура за весь период проживания.

5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИИ

5.1. Стороны дают согласие на обработку персональных данных, а также принимают на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями Федерального законодательства (Федеральные законы от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ).

5.1.1. Отдельное письменное согласие на обработку персональных данных не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных – Заказчик и его группа Гостей (при наличии).

5.2. Обработка персональных данных Исполнителем в интересах Заказчика заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Заказчика и его группы Гостей.

5.3. По окончании действия Договора Стороны обеспечивают надлежащее хранение ставшей им известной в процессе выполнения договорных обязательств конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мер защиты персональных данных и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают ее по миновании надобности установленным порядком.

6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания его обеими сторонами и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств по договору.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. Оплачивая Услуги по настоящему Договору Заказчик подтверждает, что ознакомлен и согласен с перечнем Услуг, в том числе дополнительных Услуг и их стоимостью, Положением о порядке проживания, пребывания и предоставления Услуг в Отеле и приложениями к нему.

7.2. Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления Услуг в Отеле и приложения к нему представлены на официальном сайте Отеля.

7.3. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

7.4. В случае возникновения различных вопросов во время пребывания Гостя в Отеле, Гость вправе обратиться к Исполнителю для их урегулирования. В случае невозможности решения вопроса в момент пребывания гостя в Отеле, Гость направляет свои претензии в письменной форме заказным письмом на юридический адрес Исполнителя, указанный в разделе 8 настоящего договора.

7.5. Досудебный порядок рассмотрения возникших споров, определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.6. Стороны будут стремиться к разрешению всех возможных споров и разногласий, которые могут возникнуть по Договору или в связи с ним, путем переговоров.

7.7. В случае невозможности урегулирования спора путем переговоров, либо в досудебном порядке, спор подлежит рассмотрению в суде с учетом пункта 7.6. настоящего Договора.

7.8. Подсудность по рассмотрению споров между Сторонами определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.9. Все документы, направляемые по электронной почте (за исключением документов, предусмотренных пунктом 7.4., 4.14 настоящего договора) являются официальными документами, до момента обмена Сторонами оригиналами этих документов.

7.10. Настоящий договор составлен в двух подлинных, имеющих равную юридическую силу экземплярах, по одному экземпляру для каждой Стороны.

7.11. Все приложения к настоящему договору, опубликованы на официальном сайте отеля <https://aurum-anapa.ru/about/pravila-prozhivaniya/> и являются его неотъемлемой частью:

- Приложение № 1 «Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления Услуг в Отеле»;
- Приложение № 2 «Правила противопожарной безопасности»;
- Приложение № 3 «Действия при чрезвычайных стихийных ситуациях»;

- Приложение № 4 «Правила техники безопасности при пользовании электроприборами»;
- Приложение № 5 «Правила безопасности при пользовании бассейном Отеля»;
- Подтверждение бронирования (приложение к настоящему договору).

7.12. Совершение действий по исполнению настоящего договора признается согласием Заказчика с условиями настоящего договора. Договор может быть заключен путем подписания документа на бумажном носителе, либо любым иным способом, не запрещенным действующим законодательством РФ, в том числе – может быть заключено путем обмена документами с использованием мессенджеров, электронной почты, а также в порядке ст. ст. 434, 438 ГК РФ (адрес электронной почты, логин и пароль Заказчика являются аналогами его собственноручной подписи). Места, предназначенные для подписи Заказчиком, могут быть использованы для проставления Заказчиком подписи при заключении договора на бумажном носителе и не обязательны при заключении договора в электронной форме. Стороны допускают использование факсимильного воспроизведения подписи с использованием средств механического или иного копирования. Заключение или изменение договора перечисленными в настоящем договоре способами позволяет достоверно установить лицо, выразившее волю. Условия, не регламентированные настоящим договором, устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае несоответствия условий договора действующему законодательству Российской Федерации, применяются нормы, установленные законодательством Российской Федерации.

8. АДРЕСА, РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

ИСПОЛНИТЕЛЬ	ЗАКАЗЧИК
ООО «ОТЕЛЬ МЕНЕДЖМЕНТ» Юридический адрес: 353440, Краснодарский край г. Анапа, ул. Красноармейская, дом 10 Почтовый адрес: 353440, Краснодарский край г. Анапа, ул. Красноармейская, дом 10 ИНН/КПП: 2308110190/230101001 ОГРН: 1152308001306 Банк: Краснодарское отделение № 8619 ПАО Сбербанк г. Краснодар р/счет: 40702810330000045913 к/счет: 30101810100000000602 БИК: 040349602 E-mail: booking@aurum-anapa.ru ; Сайт: www.aurum-anapa.ru Телефон: 8 (86133) 7-03-18	ФИО _____ Паспорт: серия _____ № _____ Зарегистрирован (-а) по адресу: _____ _____ _____ Телефон _____ Эл. почта _____
Генеральный директор _____/ Ю.Б. Захаров	_____/_____ (подпись) (расшифровка)