

ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ на оказание гостиничных услуг

г. Хабаровск

«_» _____ 2024 г.

1. Общие положения

1.1. ООО «Броско», далее «Исполнитель», публикует Публичную оферту на оказание гостиничных услуг в отеле «RUMA», расположенном по адресу: 680020, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Пионерская 2б, представленным на официальном интернет-сайте Отеля <https://rumahotel.ru>, далее «Услуги».

1.2. Согласно статье 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) данный документ является публичной офертой, и в случае принятия изложенных ниже условий физическое лицо или юридическое лицо, производящее акцепт этой оферты, осуществляет оплату Услуг Отеля в соответствии с условиями настоящего Договора. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, оплата Услуг Заказчиком является акцептом оферты, что считается равносильным заключению Договора на условиях, изложенных в оферте.

1.3. Все актуальные правила оплаты Услуг и правила размещения в отеле «RUMA» изложены на страницах официального сайта Отеля и действуют для всех Заказчиков Услуг (далее – «Заказчик»).

1.4. Нижеприведенные термины в настоящей Оферте имеют следующие значения:

«Исполнитель» – ООО «БРОСКО».

«Акцепт» – полное и безоговорочное принятие Гостем условий Договора.

«Заказ» – бронирование услуг размещения в определенном номере Отеля в даты, указанные Гостем при оформлении заявки на интернет-сайте или через отдел продаж Отеля.

«Оферта» – публичное предложение Отеля, адресованное любому физическому лицу (гражданину) или юридическому лицу, заключить с ним договор оказания гостиничных услуг (далее – «Договор») на существующих условиях, содержащихся в Договоре, включая все его приложения.

«Гость» – физическое лицо, проживающее в Отеле, в отношении которого был оформлен Заказ Заказчиком.

«Заказчик» – физическое или юридическое лицо, использующее либо имеющее намерение использовать гостиничные услуги, предоставляемые Исполнителем в соответствии с договором публичной оферты на оказание гостиничных услуг.

«Гостиничные услуги» – комплекс, оказываемых Исполнителем услуг по обеспечению временного проживания в Отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

«Отель» – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг на территории отеля «RUMA», расположенного по адресу: 680020 г. Хабаровск, ул. Пионерская 2б.

«Бронирование» – предварительный заказ Заказчиком мест и (или) номеров в Отеле.

«Сайт» – официальный сайт отеля «RUMA» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://rumahotel.ru>

2. Предмет Договора

2.1. Исполнитель продает Услуги в соответствии с действующим Прейскурантом, опубликованным на соответствующей странице официального сайта, а Заказчик производит оплату и принимает Услуги в соответствии с условиями настоящего Договора.

2.2. Бронирование осуществляется в порядке, указанном в Правилах предоставления гостиничных услуг в Отеле «RUMA» (далее – «Правила»), которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора, и представлены на сайте Отеля <https://rumahotel.ru>.

2.3. Настоящий Договор и приложения к нему являются официальными документами Исполнителя и неотъемлемой частью оферты.

3. Обязанности Сторон

3.1. Заказчик вправе:

3.1.1. Оформлять бронирование Услуг с использованием доступных ресурсов на сайте Исполнителя в Интернете, а также по телефону **8 804 700 90-03** или по электронной почте info@rumahotel.ru.

3.1.2. Заказчик признает, что в случае использования сервиса бронирования Исполнителя он в полной мере и безоговорочно принимает условия данной Оферты в независимости от того, каким способом было совершено бронирование.

3.1.3. Отказаться от предварительно оплаченного (полностью или частично) заказа (бронирования) в письменной форме в соответствии с Правилами.

3.1.4. Выбрать способ оплаты заказа из предложенных Исполнителем.

3.1.5. Самостоятельно проверить данные заказа в подтверждении бронирования или заявке перед бронированием Услуг.

3.1.6. Заказчик несет полную ответственность за достоверность и правомерность данных, использованных им при бронировании.

3.1.7 Оплатить услуги Исполнителя.

3.2. Исполнитель вправе:

3.2.1. Какие бы действия ни совершал Гость, Отель несет ответственность за надлежащее исполнение только действий и процедур, совершенных с полным соблюдением Правил предоставления гостиничных услуг в Отеле «RUMA».

3.2.2. Удержать с Заказчика (стоимость первых гостиничных суток (далее – «Сутки») проживания в Отеле, указанными в заказе и бронировании, в случае отказа от заказа или незаезда. При этом Заказчик признает действия Исполнителя полностью правомерными и не имеет претензий.

3.2.3. Отключать и включать сервис бронирования Услуг, производить профилактические работы на сервере и другом оборудовании, задействованном в оказании Услуг, информируя об этом Заказчиков на своем сайте.

3.2.4. Предоставлять Заказчику информацию об Отеле, Правилах проживания в нем, а также способах оплаты. В случае оплаты заказа через платёжный терминал, предоставлять Заказчику информацию об объеме оплаты, согласованном с платежными системами, участвующими в процессе бронирования.

3.2.5. Использовать третьих лиц для приема платежей за Услуги.

3.2.6. Использовать третьих лиц для размещения брони.

3.2.7. В исключительных случаях заменять номера, подтвержденные ранее, на номера той же либо более высокой категории без взимания дополнительной оплаты.

3.2.8. Предоставлять Заказчику дополнительные скидки и специальные условия проживания/оплаты и т.п. на свое усмотрение.

3.3. Заказчик обязан:

3.3.1. Придерживаться соблюдения всех процедур бронирования Услуг Исполнителя строго по Правилам, изложенным на ресурсах бронирования в сети Интернет и в данной Оферте.

3.3.2. Согласиться с условиями данной Оферты.

3.3.3. Не приступать к оформлению заказа, предварительно не ознакомившись с Правилами и настоящей Офертой, размещенными на сайте: <https://rumahotel.ru>. Если Заказчик приступил к оформлению заказа, то Исполнитель вправе считать, что Заказчик полностью ознакомлен и согласен с Правилами проживания и условиями данной Оферты.

3.3.4. Указать актуальную контактную информацию при регистрации и оформлении заказа, в соответствии с п. 4.2.

3.3.5. Указать и проверить при заказе корректность всех необходимых данных для оформления заказа. В случае, если Заказчик отказался предоставить необходимые данные, Исполнитель вправе отказать в оформлении заказа.

3.3.6. Оплатить в полном объеме оформленный заказ и/или Услугу в момент заселения, либо в момент оформления заказа (в соответствии со статьей 781 ГК РФ).

3.3.7. В случае отказа от заказа (аннуляции), незамедлительно сообщить об этом Исполнителю по тел. 8 804 700 90-03 (с дальнейшим предоставлением письменного подтверждения на почту info@rumahotel.ru). Аннуляция считается принятой с момента получения Исполнителем письменного подтверждения об аннуляции.

3.3.8. Не передавать посторонним лицам ключи от номера.

3.3.9. Принять к сведению и не возражать против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров (мест размещения) и санитарных узлов) систем видеонаблюдения.

3.3.10. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренным действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом стоимости имущества.

3.3.11. Соблюдать установленные Исполнителем Правила проживания в Отеле.

3.4. Исполнитель обязан:

3.4.1. Предоставить Заказчику на сайте <https://rumahotel.ru> необходимую информацию об Отеле и его услугах.

3.4.2. В течение действия настоящего Договора в полном объеме оказывать Заказчику услуги собственными силами, средствами или с привлечением третьих лиц.

3.4.3. Давать объективную информацию об оказываемых услугах, оказывать услуги качественно и в соответствии с порядком предоставления услуг.

3.4.4. Передавать Заказчику все необходимые оформленные документы, связанные с размещением и проживанием в Отеле.

3.4.5. Оказывать дополнительные услуги Заказчику на платной основе в соответствии с прейскурантом Отеля.

3.4.6. При отмене Заказа подтвердить аннуляцию услуг на условиях, предусмотренных Договором оферты и Правилами проживания.

4. Оформление Заказа

4.1. Заказ Услуг осуществляется Заказчиком самостоятельно через Интернет-сайт <https://rumahotel.ru> или через отдел продаж Исполнителя.

4.2. При регистрации на интернет-сайте Исполнителя Заказчик обязуется предоставить следующую регистрационную информацию о себе и Госте:

– фамилию, имя, отчество;

– адрес проживания (индекс; область, республика, край; город, населенный пункт);

– электронную почту;

– номер телефона;

– гражданство;

– пол;

– данные документа, удостоверяющий личность (серия, номер);

– платежные данные;

– данные гостей, законным представителем которых является Заказчик и/или которые будут проживать с Заказчиком в номере;

– пожелания к проживанию.

4.3. При оформлении Заказа Заказчик обязуется предоставить информацию, указанную в п. 4.2. настоящего Договора. Принятие Заказчиком условий настоящего Договора осуществляется посредством внесения Заказчиком соответствующих данных в регистрационную форму на Интернет-сайте или при оформлении Заказа через отдел продаж Исполнителя. Заказчик имеет право редактировать регистрационную информацию о себе. Исполнитель не изменяет и не редактирует регистрационную информацию о Заказчике без согласия последнего. Отель обязуется не сообщать данные Заказчика, указанные при регистрации на сайте <https://rumahotel.ru> и при оформлении Заказа, лицам, не имеющим отношения к исполнению Заказа. Утвердив Заказ выбранных Услуг, Заказчик предоставляет Отелю необходимую информацию в соответствии с порядком, указанным в п. 4.2. настоящего Договора.

4.4. Исполнитель не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Заказчиком при оформлении Заказа.

4.5. Заказчик несет ответственность за достоверность предоставленной информации при оформлении Заказа.

4.6. Оплата Заказчиком самостоятельно оформленного на интернет-сайте Заказа означает согласие Заказчика с условиями настоящего Договора. День оплаты Заказа является датой заключения Договора предоставления гостиничных услуг между Исполнителем и Заказчиком.

5. Сроки исполнения Заказа

5.1. Срок исполнения Заказа зависит от дат, указанных Заказчиком в Заявке и времени, необходимого на обработку Заказа. Срок подтверждения Заказа не должен превышать 72 (семидесяти двух) часов с момента направления заявки Заказчиком. В исключительных случаях может быть оговорен иной срок обработки с Заказчиком индивидуально в зависимости от характеристик заказанных Услуг. В случае отсутствия возможности выполнения Заказа Исполнителем, в том числе по причинам, не зависящим от последнего, Исполнитель вправе аннулировать указанные Услуги из Заявки Заказчика. Исполнитель обязуется уведомить Заказчика об изменении комплектности его Заказа.

5.2. Заказ бронирования Услуг считается исполненным в момент передачи Заказчику электронной копии Бланка подтверждения бронирования на указанный последним согласно пп. 4.2, 4.3 адрес электронной почты.

5.3. В случае предоставления Заказчиком недостоверной информации о его контактных данных Исполнитель за ненадлежащее исполнение Заказа ответственности не несет.

6. Оплата Заказа

6.1. Оказание услуг по проживанию в Отеле осуществляется на условиях 100 % предварительной оплаты всего срока проживания Потребителя, если иное не предусмотрено отдельным договором.

6.2. За гостиничные услуги Исполнителя оплата может производиться:

- 1) за наличный расчет;
- 2) с использованием кредитной или дебетовой карты;
- 3) банковским переводом в безналичной форме (оплата по счету).

6.3. Заказчик на сайте может оплатить бронирование несколькими способами:

- 1) Банковский перевод (интернет эквайринг на расчетный счет Отеля).
- 2) Гарантия банковской картой (Заказчик оставляет данные карты, по защищенным каналам данные карты поступают Исполнителю. Сотрудник ресепшн по терминалу снимает предоплату).
- 3) Безналичный перевод. Исполнитель выставляет счет, оплату по счету Заказчик должен произвести в течение 3 (трех) календарных дней с даты подтверждения брони и выставления счета. Подтверждением оплаты исполненного Заказа является поступление денежных средств от Заказчика Исполнителю.

6.4. В случае отсутствия оплаты в установленные сроки, Заказ аннулируется без какого-либо дополнительного уведомления Исполнителем Заказчика.

7. Оформление подтверждения бронирования

7.1. Обязанности Отеля по предоставлению Услуг бронирования считаются выполненными после отправки Бланка подтверждения бронирования Гостю.

7.2. Обязанности Отеля по предоставлению услуг размещения считается полностью выполненными после выезда Гостя из Отеля, проведения окончательных взаиморасчетов за услуги и т.д.

8. Отмена Заказа

8.1. Бронирование может быть осуществлено по следующим тарифам:

1) Негарантированное бронирование – не оплаченное заранее резервирование гостиничных услуг Исполнителя. При данном виде бронирования номер за Гостем резервируется до 18:00 дня предполагаемого заезда. После 18:00 бронирование автоматически аннулируется, и заселение Гостя в Отель в случае явки будет производиться только при наличии свободных номеров, в порядке живой очереди.

2) Гарантированное бронирование – оплаченное заранее в размере 100 % суммы предполагаемых гостиничных услуг бронирование (если иное не предусмотрено договором между Гостем (Заказчиком) и Отелем). Оплата гарантированного бронирования производится Гостем (Заказчиком) после предварительного подтверждения бронирования Исполнителем.

Подтвержденное бронирование считается гарантированным, если стоимость первых суток проживания в номере оплачена Заказчиком до даты заезда наличными денежными средствами, с помощью кредитной карты или по безналичному расчету.

Статус «Гарантированного бронирования» означает резервирование права начала использования гостиничных услуг Исполнителем Заказчиком (Гостем) после 14:00 планируемого дня заезда (если не забронирован и ранний заезд), но до 12:00 дня, следующего за планируемым для заезда.

8.2. Отмена бронирования.

8.2.1. Коррекция или аннулирование по негарантированному бронированию может производиться в любое время.

8.2.2. Аннуляция гарантированного бронирования гостиничных услуг производится не позже заранее установленного Отелем срока, указанного в подтверждении бронирования.

8.2.3. Аннуляция направляется Заказчиком в письменной форме на официальный адрес электронной почты Службы бронирования Исполнителя.

8.2.4. В случае своевременной аннуляции бронирования сумма предоплаты, внесенная Заказчиком, подлежит возврату (за вычетом банковских комиссий).

8.2.5. В случае несвоевременной аннуляции бронирования или неявки Гостя в отведенный для заселения интервал времени, Исполнитель имеет право взыскать плату за фактический простой номера (места в номере), в размере 100% от стоимости одних суток проживания в ранее забронированном номере, но не более чем за сутки.

8.2.6. В случае заключения отдельного договора между Заказчиком и Исполнителем либо в момент действия особых условий 100 % предоплаты и невозвратных тарифов применяются условия аннуляции, оговоренные данным договором либо оговоренные в подтверждении о бронировании.

8.3. В период высокой загрузки Отеля принимается только гарантированное бронирование.

8.4. При бронировании или свободном поселении Потребитель выбирает категорию номера, а Исполнитель ее подтверждает, не гарантируя конкретный номер комнаты либо этаж. Выбор конкретного номера для заселения, с учетом пожеланий Заказчика, остается за службой отеля, отвечающей за расселение и прием Гостей. Невозвратный тариф – тариф, по которому предоплата составляет всю стоимость бронирования. Бесплатная аннуляция такой брони невозможна.

9. Ответственность сторон. Разрешение споров

9.1. Заказчик представляет интересы всех лиц, указанных при бронировании, и персонально несет ответственность перед Исполнителем за правильность данных о них, выполнение всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате Заказа и оплате фактического простоя номера (места в номере) в случае отказа от оказания услуг (включая не заезд в Отель).

9.2. Изменение личных данных Заказчика или иных лиц, указанных Заказчиком, в оформленном заказе по усмотрению Исполнителя может повлечь утрату силы, согласованной в Заказе стоимости услуг (тарифов).

9.3. Исполнитель несет ответственность за материальный ущерб, причиненный Заказчику в связи с не предоставлением Заказчику по вине Исполнителя услуг в объеме, оговоренном при бронировании, в порядке, установленном законодательством РФ, за исключением случаев, когда нарушение прав Заказчика произошло вследствие действий непреодолимой силы.

9.4. 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 сведений и документов, предоставленных Заказчиком, а также возникших вследствие других нарушений условий Договора и/или Правил бронирования со стороны Заказчика.

9.5. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке.

9.6. Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Заказчика по каким-либо независящим от него техническим причинам, включая нарушение работы каналов связи, неисправность оборудования и т.п.

9.7. Исполнитель не несет ответственность за качество предоставляемых коммунальных услуг перед Заказчиком, если предоставление этих услуг не зависит от Исполнителя.

9.8. В случае возникновения претензий в период пребывания в Отеле, Заказчик должен обратиться к представителю Отеля для устранения недостатков оказания услуг. Стороны будут

прилагать все усилия с целью достижения согласия по спорным вопросам путем переговоров с учетом условий данной Оферты.

9.9. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Заказчик (Гость) может решить их с менеджером отдела приема и размещения или с администрацией Отеля.

9.10. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Заказчик (Гость) вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений». Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны Исполнителя и Заказчиком (Гостем) с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны Исполнителя.

9.11. Администрация Исполнителя принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

9.12. Споры по исполнению договоров оказания гостиничных услуг подлежат рассмотрению соответствующим судом по месту нахождения Исполнителя с обязательным соблюдением претензионного порядка. Срок ответа на претензию – 10 (десять) календарных дней с момента ее получения.

10. Соблюдение конфиденциальности

10.1. Заказчику гарантируется конфиденциальность данных, предоставленных им при регистрации в Системе, оформлении и оплате Заказа. Эта информация необходима для обработки Заказа и завершения процедуры бронирования (включая подтверждение бронирования, которое будет отправлено на электронный адрес Заказчика).

Акцептом настоящей Оферты Заказчик дает свое Согласие, равносильное письменному, на обработку Исполнителем всех персональных данных, полученных от Заказчика. Согласие Заказчика 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. «О персональных данных» (далее – ФЗ «О персональных данных») или путем направления Исполнителю письменного сообщения об указанном отзыве в произвольной форме, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

10.2. Исполнитель вправе хранить персональные данные, использовать их для установления контакта с Заказчиком и членами его семьи, для составления документов, предоставлять персональные данные Отелю, платежным системам, а также уполномоченным органам и использовать персональные данные для других нужд, связанных с оказанием услуг. Исполнитель не будет предоставлять персональные сведения третьим лицам без согласия Заказчика, за исключением случаев, предусмотренных соответствующим законодательством РФ.

11. Обстоятельства непреодолимой силы

11.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых в данных условиях обстоятельств.

11.2. К обстоятельствам непреодолимой силы, относятся, но ими не ограничиваются: стихийные бедствия, военные действия, общегосударственный кризис, забастовки в отрасли или регионе, действия и решения государственных органов власти, сбои, возникающие в телекоммуникационных и энергетических сетях, действие вредоносных программ, а также недобросовестные действия третьих лиц, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса каждой из Сторон.

11.3. Сторона настоящего Договора, затронутая обстоятельствами непреодолимой силы, должна немедленно известить телеграммой, сообщением по электронной почте, либо другим иным доступным способом другую Сторону о наступлении, виде и возможной продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению Договорных обязательств. Если о вышеупомянутых событиях не будет своевременно сообщено, Сторона, затронутая обстоятельством непреодолимой силы, не может на него ссылаться как на основание освобождения от ответственности.

12. Срок действия Договора. Изменение и расторжение Договора

12.1. Договор считается заключенным с момента акцепта Заказчиком настоящей Оферты и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.

12.2. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора на оказание услуг по бронированию.

12.3. Исполнитель вправе изменять условия настоящей Оферты и ее Приложений, вводить новые Приложения к настоящей Оферте. Все изменения и дополнения к Договору вступают в силу с момента опубликования на официальном сайте Отеля.

12.4. Заказчик вправе в одностороннем внесудебном порядке отказаться от исполнения Договора (полностью или частично) в любое время при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных Исполнителем расходов.

13. Согласие на обработку персональных данных

13.1. Заказчик, действуя в собственных интересах, в порядке ст.9 ФЗ «О персональных данных» с целью исполнения определенных сторонами условий Договора об оказании услуг свободно, своей волей и в своих интересах дает согласие ООО «Броско» на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку его (Заказчика) персональных данных (фамилия, имя, отчество; год, месяц, дата рождения; пол; паспортные данные (серия, номер, дата выдачи, наименование органа, выдавшего документ) и гражданство; адрес места жительства (по паспорту и фактический), номер домашнего и мобильного телефона; номер паспорта/заграничного паспорта и срок его действия; фамилия и имя, как они указаны в паспорте/загранпаспорте; иная информация, строго в объеме, необходимом для оказания услуг, входящих в состав Договора), а именно – совершение действий, предусмотренных ст.3 ФЗ «О персональных данных», содержащихся в настоящей Согласии, в целях заключения и исполнения Договоров с Участием ООО «Броско», а также иными третьими лицами, непосредственно оказывающими услуги, использовать все перечисленные данные для: бронирования Отеля; совершения иных фактических действий, связанных с оказанием услуг по настоящему Договору.

14. Адрес и реквизиты Исполнителя.

ООО «БРОСКО»

ИНН/КПП 2725061798/272301001

Юридический адрес: 680020, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Пионерская д.2В

Р/с 40702810800020006921

ФИЛИАЛ «ЦЕНТРАЛЬНЫЙ» БАНКА ВТБ (ПАО) г. Москва

К/с 30101810145250000411

БИК 044525411

Адрес электронной почты: info@rumahotel.ru