

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР - ОФЕРТА

на оказание услуг временного проживания в гостинице и дополнительных услуг

г. Калининград

«01» марта 2025 г.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «ТОРГОВЫЙ ДОМ КРИСТАЛЛ» (ООО «ТД КРИСТАЛЛ»), ИНН 3906976936, ОГРН 1153926038056. Адрес местонахождения: 236040, Калининградская область, город Калининград, ул. Сергеева, дом № 4, помещение 21. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, на сайте Исполнителя, в системах бронирования в сети «Интернет», с которыми Исполнитель состоит в официальных договорных отношениях.

Гостиница — Отель «CRYSTAL HOUSE SUITE HOTEL & SPA», принадлежащий Исполнителю. Адрес местонахождения: 236040, Калининградская область, город Калининград, ул. Сергеева, дом № 4. Гостинице присвоена категория «Пять звезд» согласно Свидетельству о присвоении гостинице категории №39/АА-056-2022 /457-2023 от 12.11.2023 г. Номер в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии: С392024016156. Ссылка на номер в Единый реестр объектов классификации в сфере туристской индустрии:

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/b47dbfe1-c609-11ef-92da-a3d86fe4f169/about-resort>

Гость — физическое лицо, заказывающее или приобретающее и (или) использующее услуги Исполнителя для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик — физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие услуги в пользу гостя.

Стороны — Исполнитель и Заказчик или Гость при совместном упоминании в Договоре.

Заявка о бронировании номера в Гостинице – документ, направляемый Заказчиком (Гостем) Исполнителю с целью бронирования номера в Гостинице, а также дополнительных услуг в определенный срок и на определенных условиях. Направление Заказчиком (Гостем) заявки о бронировании номера в Гостинице может осуществляться посредством телефонной связи, электронной почты, указанной на сайте Исполнителя, путем непосредственного обращения в Службу приема и размещения Гостиницы, по сети Интернет на сайте Гостиницы либо в иных системах бронирования в сети «Интернет», с которыми Исполнитель состоит в официальных договорных отношениях, другим доступным способом, позволяющим считать, что заявка исходит от Заказчика (Гостя).

Подтверждение бронирования — направляемый Заказчику (Гостю), в ответ на заявку о бронировании номера в Гостинице, который подтверждает бронирование номера в гостинице, содержит информацию об имени гостя, сроках проживания, категории номера, цене номера, услугах, включенных в цену номера, стоимости дополнительных услуг, а также сведения об условиях оплаты, изменения и аннуляции (является неотъемлемой частью настоящего Договора).

Регистрационная карта— документ, подтверждающий заселение Гостя в Гостиницу, содержит информацию об имени гостя, сроках проживания, категории номера, цене номера, услугах, включенных в цену номера, стоимости дополнительных услуг, а также иные сведения (является неотъемлемой частью настоящего Договора).

Услуги Исполнителя — услуги по предоставлению мест для временного проживания по цене номера, дополнительные услуги. **Цена номера включает:** проживание, доступ к услугам тренажерного и фитнес зала; доступ к посещению аква-термальной зоны (бассейн, хаммам, финская сауна); высокоскоростной интернет WI-FI; вода, чай, кофе, кофемашина в номере; парковочное место на подземном паркинге. Завтрак в цену номера не входит и предоставляется рестораном Hoffmann.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящая оферта представляет собой официальное, публичное и безотзывное предложение Общества с ограниченной ответственностью «ТОРГОВЫЙ ДОМ КРИСТАЛЛ», лице генерального директора Звонок Маргариты Николаевны, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», заключить договор на оказание услуг временного проживания в гостинице и дополнительных услуг на условиях настоящего публичного договора-оферты (далее — Договор). Оферта адресована неограниченному кругу юридических и дееспособных физических лиц.

2.2. Договор заключается в особом порядке: путем его акцепта, т.е. полным и безоговорочным ответом Заказчика (Гостя) о его принятии (ст.438 ГК РФ).

2.3. Фактом, подтверждающим полное и безоговорочное принятие (акцепта) изложенных ниже условий настоящей публичной оферты, является совершение Заказчиком (Гостем) действий, направленных на получение услуг Исполнителя (оплата услуг Исполнителя, в том числе частичная предоплата, совершение бронирования).

2.4. Настоящий договор считается заключенным с момента его акцепта и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.

2.5. Совершая действия по акцепту настоящего Договора, Заказчик/Гость, приобретающий услуги Исполнителя, подтверждает/заверяет:

- свою правоспособность и дееспособность;
- финансовую состоятельность;
- достоверность своих личных данных, а также данных лиц, указанных в Заявке о бронировании номера в Гостинице;
- об отсутствии необходимости согласия третьих лиц на заключение настоящего Договора и настоящий Договор не нарушает интересы третьих лиц;
- что согласовал условия настоящего Договора без намерения причинить вред третьему лицу;
- что предмет и условия настоящего Договора не имеют цели обхода закона и не являются злоупотреблением права;
- что отсутствуют обстоятельства, препятствующие заключению Договора на согласованных Сторонами условиях;
- что документы, представленные для заключения и исполнения Договора, являются подлинными, а содержащаяся в них информация полностью соответствует действительности.
- что у Заказчика или Гостя, приобретающего услуги Исполнителя, отсутствуют признаки банкротства;
- что Заказчик или Гость, приобретающий услуги Исполнителя, не обладает признаками неплатежеспособности или недостаточности у него имущества; не имеет долгов и/или любых иных обязательств, которые могут повлечь его банкротство; что ему ничего не известно о кредиторах, которые могут обратиться в суд с иском о признании его банкротом;
- в отношении Заказчика или Гостя, приобретающего услуги Исполнителя, не начата процедура банкротства, и он сам не планирует обращаться в суд о признании себя банкротом.

2.6. Настоящий договор публикуется в сети Интернет на сайте Исполнителя по адресу: <https://crystalhousehotel.ru>, <https://crystalhousehotel.com> (далее — сайт Исполнителя/Гостиницы).

2.7. Настоящий Договор заключается без подписания сторонами двустороннего документа и имеет юридическую силу в соответствии со ст.434 ГК РФ (в соответствии с п.3 ст.434 ГК РФ настоящий Договор считается заключенным в письменной форме). Оферта вступает в силу с момента ее размещения на сайте Исполнителя. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия оферты и/или отозвать оферту в любой момент по своему усмотрению без какого-либо специального уведомления Заказчика (Гостя). Изменения, внесенные Исполнителем в оферту, вступают в силу с момента размещения изменений на сайте, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении, и действуют в отношении всех заказчиков (гостей),

принявших предыдущую редакцию оферты. Если после изменения оферты в вышеуказанном порядке Заказчик (Гость) продолжает пользоваться услугами Исполнителя, Заказчик (Гость) считается согласившимся с изменениями в оферте, внесенными Исполнителем.

3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется в соответствии с условиями настоящего Договора, при наличии свободных номеров, оказать Гостю услуги по предоставлению мест для временного проживания в гостинице, а также дополнительные услуги, а Заказчик (Гость) обязуется оплатить такие услуги в размере и сроки, установленные в настоящем договоре.

3.2. Сведения о сроках проживания, категории номера, цене номера, услугах, включенных в цену номера, стоимости дополнительных услуг, сведения об условиях оплаты, а также иные сведения указываются в Подтверждении бронирования и/или Регистрационной карте.

3.3. Исполнитель оказывает услуги Заказчику (Гостю) по ценам, действующим на момент заключения настоящего Договора. Локальными нормативными актами Исполнителя могут быть предусмотрено предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий Заказчиков (Гостей).

3.4. Исполнитель вправе привлечь для оказания дополнительных услуг третьих лиц. Исполнитель оставляет за собой право выбора третьих лиц, привлекаемых ей для оказания дополнительных услуг.

3.5. Исполнитель оказывает услуги в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. №1853, а также правилам проживания в Гостинице, утвержденным Исполнителем.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Исполнитель обязан:

4.1.1. Своевременно предоставлять Заказчику (Гостю) необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, с правилами проживания в Гостинице, утвержденные Исполнителем, указанные в п.3.5. настоящего Договора, иными документами, связанными с оказанием услуг по настоящему Договору.

4.1.2. Стороны пришли к соглашению, что необходимая и достоверная информация об услугах Исполнителя, правила проживания в Гостинице, утвержденные Исполнителем, иные документы, связанные с оказанием услуг по настоящему Договору, размещаются на Стойке Службы приема и размещения, в удобном для обозрения месте и/или на сайте Исполнителя, и/или в системах бронирования в сети «Интернет».

Подтверждение предоставления Исполнителем всей необходимой и достоверной информации об услугах и документах, указанных в п.4.1.1 настоящего Договора, ознакомление и согласие с порядком, условиями, сроками и ценами предоставления услуг является одно из следующих действий Заказчика (Гостя) или их совокупность:

- направление заявки о бронировании номера в Гостинице;
- оплата услуг;
- подписание Регистрационной карты.

4.1.3. Своевременно с момента получения заявки о бронировании номера в Гостинице предоставлять Заказчику (Гостю) подтверждение бронирования с информацией о заказанных услугах, а также счет на оплату, либо отказ в размещении.

4.1.4. Оказывать услуги в соответствии с условиями настоящего Договора в объеме и в сроки, определенных в Подтверждении бронирования и/или Регистрационной карте.

4.2. Исполнитель вправе:

4.2.1. Требовать у Заказчика (Гостя) при оформлении проживания документ, удостоверяющий личность в соответствии с правилами, предусмотренными п.3.5 настоящего Договора, а также документы, необходимые для направления уведомления в

территориальный орган МВД России о прибытии иностранного гражданина для его постановки на учет по месту пребывания, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и правилами, указанными в п.3.5 настоящего Договора (для иностранных граждан) или документы для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан по месту пребывания, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и правилами, указанными в п.3.5 настоящего Договора (для граждан Российской Федерации).

4.2.2. Требовать от Заказчика (Гостя) полного согласия с условиями настоящего Договора. Без согласия с условиями настоящего Договора отказать Заказчику (Гостю) в оказании услуг.

4.2.3. Требовать от Заказчика (Гостя) полной оплаты стоимости гостиничных услуг, а также дополнительных услуг.

4.2.4. Исполнитель имеет право на замену услуг (в т. ч. номера проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением более высокого класса без дополнительной оплаты.

4.2.5. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в информацию об услугах (наименование, описание продолжительность, правила, цены и т. д.) правила проживания в Гостинице, утвержденные Исполнителем, иные документы, связанные с оказанием услуг по настоящему Договору путем размещения изменений на Стойке Службы приема и размещения, в удобном для обозрения месте и/или на сайте Исполнителя, и/или в системах бронирования в сети «Интернет». Указанные изменения не распространяются на уже оплаченные Заказчиком (Гостем) услуги.

4.2.6. Не оказывать Гостю услуги в случае невнесения предварительной оплаты в полном объеме в соответствии с условиями настоящего Договора.

4.2.7. Отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае совершения им противоправных действий, препятствующих возможности предоставления Гостю услуг.

4.2.8. Отказать в заселении Гостя — иностранного гражданина, в случае нарушения им Правил осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 г. №9, а также если предоставление услуг временного проживания иностранному гражданину запрещается (ограничивается) в соответствии с законодательством Российской Федерации; отказать в заселении Гостя — гражданина РФ, в случае нарушения им Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. №713.

4.2.9. Посещать гостиничный номера, в котором проживает Гость без согласования с Заказчиком (Гостем) в целях проведения в гостиничном номере уборки или технических/аварийных работ, в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Заказчиком (Гостем) настоящего Договора, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.3. Заказчик (Гость) обязан:

4.3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять информацию, необходимую для оказания услуг.

4.3.2. Ознакомиться информацией об услугах Исполнителя, с правилами проживания, указанными в п.3.5. настоящего Договора, иными документами, связанными с оказанием услуг по настоящему Договору.

4.3.3. Принять и оплатить услуги Исполнителя в полном объеме.

4.3.4. Возместить ущерб, причиненный имуществу Исполнителя.

4.3.5. Осуществлять внесение изменений в существующее бронирование и отмену существующего бронирования гостиничных номеров в соответствии с условиями,

предусмотренными в подтверждении бронирования и правилами проживания в Гостинице, утвержденными Исполнителем.

4.3.6. При проживании в Гостинице соблюдать правила проживания в Гостинице, утвержденные Исполнителем, правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, иные правила, действующие в гостинице, с которыми Заказчик (Гость) обязуется ознакомиться, согласно п.4.3.2 настоящего Договора, а также условия, предусмотренные настоящим Договором.

4.3.7. Уважительно относиться к другим лицам, проживающим в Гостинице, уважать их право на отдых.

4.3.8. Своевременно предоставить все необходимые достоверные сведения (ФИО Гостя, паспортные данные, информацию о почтовом адресе, телефоне, e-mail, иные сведения необходимые Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком (Гостем) и др.) и подлинные документы для предоставления услуг Исполнителем.

4.4. Заказчик (Гость) вправе:

4.4.1. Вносить изменения и аннулировать подтвержденные бронирования в соответствии с условиями, предусмотренными в подтверждении бронирования и правилами проживания в Гостинице, утвержденными Исполнителем.

4.4.2. В любой момент отказаться от услуг Исполнителя при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, с учетом условий аннуляции, предусмотренных в подтверждении бронирования и в правилах проживания в Гостинице, утвержденных Исполнителем. Отказ Заказчика влечет за собой прекращение перед ним всех обязанностей Исполнителя с момента получения такого отказа Исполнителем.

4.4.3. При обнаружении недостатков оказанной услуги по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Гость, обнаруживший недостатки в оказанной услуге, обязан без промедления заявить об этом Администрации Гостиницы (на Стойку приема и размещения). В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за недостатки в оказании услуг.

5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

5.1. Оплата Заказчиком (Гостем) услуг, предоставляемых Исполнителем, осуществляется по ценам, действующими на момент оплаты (цены размещены на Стойке приема и размещения и/или на сайте Исполнителя, в системах бронирования в сети «Интернет»). Завтрак не включен в стоимость проживания и иных сопутствующих услуг, оказываемых Исполнителем по единой цене номера.

5.2. Правилами проживания в Гостинице, утвержденными Исполнителем могут быть предусмотрено предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий Заказчиков (Гостей).

5.3. Оказание услуг осуществляется после полной оплаты услуг временного проживания и всех дополнительных услуг за весь период проживания, если иное не предусмотрено в Подтверждении бронирования и/или Регистрационной карте.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За неисполнение и/или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с условиями настоящего Договора и нормами действующего законодательства Российской Федерации.

6.2. 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 подтверждающих сведений и документов, предоставленных Заказчиком (Гостем), а также возникших вследствие других нарушений условий настоящего Договора со стороны Заказчика (Гостя).

6.3. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком (Гостем) за качество коммунальных услуг, предоставляемых Гостинице ресурсоснабжающими организациями,

при этом по запросу Заказчика (Гостя) Исполнитель вправе предоставить Заказчику (Гостю) объективную информацию об известных Исполнителю планируемых работах городских служб и ресурсоснабжающих организаций, которые могут отразиться на качестве коммунальных услуг в Гостинице.

6.4. Заказчик представляет интересы всех гостей, указанных в заявке на бронирование, и несет ответственность перед Исполнителем за правильность сообщенных в заявке данных о таких лицах, а также за выполнение такими гостями всех обязательств, включая обязательства по оплате услуг.

6.5. Исполнитель несет ответственность за хранение вещей Гостя в пределах, предусмотренных ст.925 ГК РФ. Заказчик, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан незамедлительно сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей Заказчика.

6.6. Материальный ущерб, причиненный действиями Гостя (третьими лицами со стороны Гостя) имуществу Исполнителя, и/или третьим лицам, возмещается в полном объеме Заказчиком или непосредственно Гостем на основании соответствующих актов, составленных Исполнителем. Заказчик несет солидарную ответственность за материальный ущерб, причиненный Гостем.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при выполнении настоящего Договора или в связи с ним, будут решаться путем переговоров между Сторонами с учетом принципов добросовестности и взаимного уважения.

7.2. В случае возникновения претензий со стороны Заказчика (Гостя) он должен обратиться к Исполнителю путем предъявления претензии в письменной форме. Срок ответа на претензию – 10 (десять) рабочих дней с момента получения. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть из настоящего Договора, стороны будут стремиться разрешить путем переговоров. Неурегулированные путем переговоров споры сторон по настоящему Договору подлежат рассмотрению в суде — по выбору истца по месту: нахождения Исполнителя; жительства или пребывания Заказчика; заключения или исполнения настоящего Договора.

8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

8.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если такое неисполнение явилось следствием воздействия на них обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств). К таким обстоятельствам относятся стихийные бедствия (наводнения, пожары, землетрясения и др.), войны, забастовки, революции, террористические акты, акты государственных и муниципальных органов, а также иные обстоятельства, возникшие после заключения настоящего Договора, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить всеми разумными средствами, препятствующие исполнению настоящего Договора и не зависящие от воли сторон.

8.2. При наступлении указанных выше обстоятельств, сторона, для которой наступление обстоятельств непреодолимой силы сделало невозможным исполнение своих обязательств по настоящему Договору, должна в разумные сроки уведомить о них в письменной форме другую сторону. Отсутствие такого уведомления лишает сторону права ссылаться на обстоятельства непреодолимой силы в качестве основания освобождения от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему Договору.

8.3. Стороны согласовали, что Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком (Гостем) за невыполнение своих обязательств по настоящему Договору вследствие действий российской или зарубежной таможенной службы, паспортного контроля, отказа в выдаче

въездных виз консульскими службами посольств зарубежных стран, а также вследствие действий российских или иностранных официальных органов, опоздания на поезд/рейс, автобус, делающих невозможным исполнение Исполнителем своих обязательств.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. По всем вопросам, не предусмотренным настоящим Договором, стороны Договора руководствуются действующим законодательством Российской Федерации. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Договора не влечет за собой недействительность его остальных положений.

9.2. Заказчик (Гость) не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Договору третьим лицам без предварительного согласия Гостиницы.

9.3. Заключая настоящий договор, Заказчик (Гость) дает согласие оператору ООО «ТД КРИСТАЛЛ» на обработку, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), комбинирование, блокировку, удаление, уничтожение его персональных данных и подтверждает, что, давая такое согласие, он действует своей волей и в своих интересах в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие Заказчика (Гостя) с целью заключения гражданско-правового договора по предоставлению гостиничных услуг и регулирования непосредственно связанных с ними отношений гражданско-правового характера, для отражения информации в бухгалтерском учете, для исполнения законодательства в сфере налогового учета, миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства, регистрационного учета граждан РФ, исполнения требований других федеральных законов, с использованием как автоматизированных средств обработки персональных данных, так и без использования средств автоматизации. Для целей миграционного и регистрационного учета персональные данные посредством веб-форм программы для ЭВМ «Контур.ФМС» передаются ЗАО «ПФ «СКБ Контур».

Согласие дается на обработку следующих персональных данных: фамилия, имя, отчество; дата рождения; место рождения; пол; гражданство; паспортные данные; данные свидетельства о рождении; адрес места жительства (места пребывания); номер телефона; адрес электронной почты; дополнительно в отношении иностранных граждан: данные документа, подтверждающего право пребывания в РФ, данные миграционной карты, сведения о цели, сроках и месте пребывания.

Согласие на обработку персональных данных несовершеннолетнего (недееспособного) Гостя дает его представитель.

Хранение документов, содержащих указанные персональные данные субъекта персональных данных, осуществляется в течение сроков, установленных законодательством Российской Федерации (в том числе Федеральным законом от 22.10.2004 г. №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»).

Настоящее согласие действует со дня заключения настоящего Договора до дня отзыва в письменной форме.

9.4. Настоящим Стороны придают юридическую силу переписке, проводимой сторонами в рамках настоящего Договора. Все документы Сторон по настоящему Договору, переданные с помощью электронной или факсимильной связи, СМС-уведомления, программ WhatsApp признаются имеющими юридическую силу, стороны считают такие документы составленными в простой письменной форме. Риск искажения информации при ее передаче несет Сторона, отправляющая соответствующую информацию или документы.

9.5. Любое уведомление, сообщение или другая информация считаются переданными в день их получения адресатом, при этом уведомление, сообщение на бумажном носителе будет считаться полученными на 7-й день после отправки также в случае, если их вручение оказалось невозможным в связи с отсутствием получателя по указанному адресу, либо адрес оказался несуществующим.