УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
В ЗАГОРОДНОМ ОТЕЛЕ «ЛЕСНАЯ ЛАСТОЧКА»

(ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА)

Общество с ограниченной ответственностью «ИРОНДЭЛЬ» (ОГРН: 1025007771986, ИНН: 5077013820), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», предлагает любому лицу, именуемому в дальнейшем «Гость», заключить на условиях настоящей публичной оферты договор оказания гостиничных и иных услуг на территории загородного отеля «Лесная ласточка» (142200, Московская обл., городской округ Серпухов, территория Глубоково-3, д.1), именуемый в дальнейшем «Договор».

1. Общие положения

1.1. Оплата Гостем услуг Исполнителя, в том числе при заказе услуг через интернет-сайт, либо согласие Гостя на получение услуг Исполнителя в случаях, когда услуги предоставляются без оплаты либо оплачены за Гостя иным лицом, считаются полным и безоговорочным акцептом оферты Исполнителя (безусловным принятием всех условий Договора), и свидетельствует о заключении Договора на изложенных в настоящей оферте условиях.

1.2. Текст настоящей оферты размещается на официальном сайте Исполнителя в сети «Интернет» по адресу: https://lastochka-mo.ru, а также в общедоступном месте оказания услуги Исполнителем: Московская обл., городской округ Серпухов, территория Глубоково-3, д.1.

1.3. Соглашаясь с условиями оферты, Гость подтверждает свои право- и дееспособность, финансовую состоятельность, а также осознаёт и принимает ответственность за исполнение обязательств, возложенных на него в результате заключения Договора.

1.4. Гость подтверждает достоверность своих личных данных, а также данных лиц, которых представляет и для которых приобретает услуги Исполнителя, принимает на себя всю ответственность за точность, полноту и достоверность таких данных.

1.5. Гость подтверждает, что получил всю необходимую информацию о предоставляемых Исполнителем услугах, их стоимости, действующих тарифах, правилах и условиях.

1.6. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменять и дополнять условия настоящей оферты (Договора), действующие тарифы, прейскурант и перечень услуг, без предварительного согласования с Гостем и его уведомления, обеспечивая при этом публикацию таких изменений и дополнений на официальном сайте Исполнителя, а также размещая их на территории загородного отеля «Лесная ласточка».

1.7. Исполнитель вправе отказать в оказании услуг на условиях настоящей оферты, если Гость желает получить услуги, объем или иные параметры которых превышают возможности Исполнителя и (или) требуют индивидуального подхода в рамках особого обслуживания (корпоративные и иные особые мероприятия). В случае, если

Исполнителем и каким-либо лицом (заказчиком) заключен договор оказания гостиничных и иных услуг в рамках особого обслуживания (на индивидуальных условиях), условия такого договора имеют приоритет над условиями настоящей оферты.

1.8. Актуальные сведения об Исполнителе, о категории средства размещения, об аккредитованной организации, о категории номеров гостиницы и цене номеров (места в номере), перечне услуг, входящих в цену номера (места в номере), о форме и порядке оплаты гостиничных услуг, перечне и цене иных платных услуг, оказываемых Исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты, сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования, предельном сроке проживания в гостинице, перечне категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечне льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами, об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами, правилах проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, иная обязательная информация об услугах Исполнителя, размещаются на официальном сайте Исполнителя по адресу: https://lastochka-mo.ru, а также в общедоступном месте оказания услуги Исполнителем (в помещении гостиницы, предназначенном для оформления гостей).

2. Термины и определения

2.1. Имеющиеся в настоящей оферте термины и определения будут иметь указанное ниже значение и регулирование, используемое в целях надлежащего исполнения Договора, если иное значение прямо не определено отдельными положениями настоящей оферты:

• **Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «ИРОНДЭЛЬ» (ОГРН: 1025007771986, ИНН: 5077013820). Для оказания и (или) реализации услуг Исполнитель вправе привлекать третьих лиц, оставаясь ответственным за их действия перед Гостем.

• **Гостиница, Отель** – загородный отель «Лесная ласточка». Категория средства размещения: четыре звезды. Уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный гостинице в реестре классифицированных средств размещения: С502024013261. Ссылка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о гостинице: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/94d2056e-c606-11ef-92da-3db3f93846ac/about-resort.

• **Гость** – лицо, которое в соответствии с условиями настоящей оферты приобретает услуги Исполнителя для себя и (или) третьих лиц, либо соглашается на получение данных услуг, если они предоставляются без оплаты либо оплачены за Гостя иным лицом.

• **Бронирование** – закрепление за Гостем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой Гостя (заказчика или потребителя) и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

• **Время выезда (расчетный час)** – время, установленное Исполнителем для выезда Гостя (потребителя).

• **Время заезда** – время, установленное Исполнителем для заезда Гостя (потребителя).

• **Категории Гостей** – Исполнитель по своему усмотрению может вводить категории (подкатегории) Гостей. Гостям разных категорий могут быть доступны особые разновидности услуг, тарифы и ценовые предложения, определяемые по усмотрению Исполнителя (исходя из объективных критериев, программ лояльности и пр.).

• **Подарочный сертификат (сертификат)** – исходящий от Исполнителя и приобретенный Гостем документ, подтверждающий право Гостя на получение указанных в сертификате услуг Исполнителя в течение указанного в сертификате срока. Сертификат не является ценной бумагой, не подлежит размену и предназначен исключительно для получения услуг/товаров Исполнителя.

• **Держатель подарочного сертификата** – физическое лицо, предъявившее Исполнителю подарочный сертификат. Получая услуги/товары по подарочному сертификату, держатель подарочного сертификата соглашается со всеми условиями настоящей публичной оферты (Договора).

• **Бонусы (бонусная программа)** – маркетинговые мероприятия Исполнителя, направленные на привлечение новых, поддержание лояльности существующих Гостей. В качестве бонусов могут предоставляться дополнительные услуги по льготной цене либо бесплатно. В качестве бонусов могут устанавливаться, по усмотрению Исполнителя, и иные способы поощрения Гостей. Бонусы могут передаваться от одного Гостя другому только по согласию Исполнителя. Гости не вправе использовать бонусы для любых коммерческих целей (перепродажа и т.п.). Бонусы не являются средством платежа, финансовым инструментом или любым иным активом.

Бонусная программа может быть в любой момент введена, изменена или отменена Исполнителем в одностороннем порядке без предварительного уведомления Гостя.

3. Правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами

3.1. Исполнителем установлены правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, являющиеся неотъемлемой частью настоящей оферты (Договора) и изложенные в документе с названием «Правила посещения загородного отеля «Лесная ласточка». Данные правила обязательны для исполнения Гостем.

В случае, если Гость приобретает дополнительные услуги (прокат, СПА, ресторан и т.д.), в том числе у третьих лиц, Гость обязан соблюдать порядок приобретения и правила пользования такими услугами.

4. Порядок приобретения и оказания услуг

4.1. Расчёт стоимости услуг и все платежи производятся в российских рублях согласно прейскуранту Исполнителя. Оплата услуг Исполнителя осуществляется в виде 100% предоплаты, если иное не предусмотрено действующим прейскурантом Исполнителя.

4.2. Факт и срок оказания Гостю услуг, их объем, продолжительность, определяются по учетным данным Исполнителя.

4.3. Гость вправе заявить претензии относительно оказанных услуг в течение 3 (трех) дней со дня согласованного в заказе момента окончания оказания услуг. В этом случае претензия рассматривается на основании учетных данных Исполнителя и имеющихся данных средств объективного контроля. По истечении данного срока, услуги считаются принятыми Гостем без замечаний.

4.4. Какие-либо проценты на сумму предоплаты, внесенной Гостем, не начисляются. В случаях, если Гость внес предоплату за услуги, однако в течение 3 (трех) лет со дня внесения не потребовал оказания услуг либо возврата денежных средств, такие невостребованные денежные средства поступают в доход Исполнителя.

4.5. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются Исполнителем.

4.6. Для тарифов с посуточной оплатой проживания, плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом). Особенности расчета платы за проживания определяются Правилами посещения загородного отеля «Лесная ласточка» и действующим прейскурантом на услуги Исполнителя.

4.7. Гость обязуется не создавать препятствий в работе Исполнителя, оказывать содействие Исполнителю для осуществления последним услуг. Стороны Договора признают, что при неполучении Исполнителем ответов от Гостя на запросы и обращения, Исполнитель вправе по своему усмотрению: приостановить исполнение обязательств по Договору и (или) признать молчание Гостя как согласие (одобрение) на совершение действия (бездействия) и (или) признать такое молчание как наделение Исполнителем правом в одностороннем, внесудебном порядке определить дальнейший вариант поведения.

5. Права и обязанности Исполнителя

5.1. Обязанности Исполнителя:

5.1.1. В течение срока действия Договора оказывать Гостю услуги, предусмотренные Договором, с надлежащим качеством.

5.1.2. Предоставить Гостю достоверную информацию о предоставляемых услугах, способах их предоставления, условиях оплаты.

5.1.3. Исполнитель по просьбе Гостя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка. Предоставление иных бесплатных услуг определяется по усмотрению Исполнителя.

5.2. Исполнитель вправе:

5.2.1. Осуществлять фото- и видеосъемку, аудиозапись в местах общего пользования (общественных и служебных зонах) загородного отеля «Лесная ласточка». Заключением Договора (акцептом оферты) Гость выражает своё безусловное согласие на проведение данной фото- и видеосъемки, аудиозаписи.

5.2.2. В одностороннем внесудебном порядке расторгнуть Договор (отказаться от его исполнения) в случае неисполнения Гостем положений Договора (в том числе в части оплаты услуг) и (или) нарушения Гостем правил посещения, безопасности и поведения (в том числе общепринятых правил поведения) и (или) отказа Гостя предоставить согласие, данные, информацию, необходимые для выполнения Исполнителем своих обязательств по Договору и (или) возникновении обстоятельств, объективно препятствующих дальнейшему исполнению Договора, а также в иных случаях, предусмотренных Договором или действующим законодательством РФ.

5.2.3. Исполнитель имеет право не допускать к получению услуг:

- лиц в состоянии алкогольного или наркотического или иного опьянения;
- лиц с инфекционными и другими видами заболеваний, при которых недопустимо посещение гостиницы;

- лиц в неподходящей либо грязной (пачкающей) одежде;
- иных лиц, состояние которых явным образом не позволяет безопасным образом получить (предоставить) услугу.

5.2.4. В целях обеспечения общественной безопасности и предотвращения террористических актов Исполнитель вправе требовать от Гостей предъявления личных вещей для проверки.

5.2.5. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

6. Права и обязанности Гостя

6.1. Гость обязан:

6.1.1. Ознакомиться с текстом настоящей оферты (Договора), правилами посещения и правилами безопасности, обеспечить их неукоснительное соблюдение и выполнение.

6.1.2. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством РФ, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР (до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации);
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста, временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в РФ.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Регистрация (постановка на учет) Гостей в гостинице по месту пребывания осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ.

6.1.3. Внимательно относиться к личным вещам, не оставлять их без присмотра, не доверять их другим лицам.

6.1.4. Отслеживать изменения в Договоре.

6.1.5. Полностью оплатить предоставленные Исполнителем услуги/товары в порядке и в сроки, предусмотренные Договором.

6.1.6. В случае порчи или повреждения Гостем имущества Исполнителя либо третьих лиц, Гость обязан возместить причиненные убытки. Стоимость возмещения определяется по принятым Исполнителем расценкам в размере, не превышающим рыночную стоимость поврежденного / испорченного Гостем имущества. Заключая Договор, Гость подтверждает, что ознакомлен и согласен с данными расценками (порядком возмещения вреда, причиненного имуществу гостиницы).

6.1.7. Нести всю ответственность за возможные негативные последствия получения услуг, возникшие при несоблюдении техники безопасности, нарушении правил и условий настоящей оферты (Договора).

6.2. Гость вправе:

6.2.1. Требовать от Исполнителя оказания услуг в соответствии с условиями настоящей оферты (Договора).

6.2.2. Получать от Исполнителя необходимую и достоверную информацию об услугах.

6.2.3. Выражать своё мнение, вносить предложения и рекомендации Исполнителю в отношении каждого вида услуг по Договору, качества их оказания.

6.2.4. Реализовывать все иные права, предоставленные Гостю действующим законодательством РФ.

7. Условия бронирования, отмены или переноса заказа

7.1. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

7.2. Отмена заказа и возврат денежных средств осуществляется на основании письменного заявления Гостя.

7.3. В случае отмены заказа Исполнитель вправе взыскать с Гостя свои фактические расходы, вызванные отказом Гостя.

7.4. Возврат денежной суммы за отмененный заказ производится в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента отмены, если иной срок не установлен действующим законодательством РФ.

7.5. Перенос заказа осуществляется посредством отмены действующего заказа и осуществления нового заказа, если иное не согласовано Сторонами дополнительно.

7.6. В случае если Гость систематически отменяет или изменяет заказ (бронирование), Исполнитель вправе ограничить прием последующих заказов (бронирований) от такого Гостя, если систематические отмены / изменения заказов (бронирований) данного Гостя носят масштабный характер и (или) нарушают работу Исполнителя.

8. Ответственность Сторон

8.1. Гость несёт полную ответственность за состояние своего здоровья, здоровья несовершеннолетних детей или недееспособных лиц, для которых он приобрел услуги Исполнителя.

8.2. В случае, если услуги Исполнителя оказываются несовершеннолетним лицам без присутствия родителей, ответственность за жизнь, здоровье и безопасность таких лиц во время их нахождения на территории Исполнителя лежит на их законных представителях или сопровождающих их лицах.

8.3. Исполнитель освобождается от ответственности в следующих случаях:

- полной или частичной неработоспособности сайта Исполнителя, системы онлайн-бронирования и/или иных компонентов;
- возникновения у Гостя любых проблем, связанных с приобретением услуг Исполнителя у агентов, посредников и иных третьих лиц;
- неправильного выбора Гостем услуг/товаров при формировании заказа;
- иных случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

8.4. Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть настоящий Договор (отказаться от его исполнения), прекратить оказание услуг и потребовать от Гостя покинуть территорию Исполнителя в случае нарушения Гостем положений Договора, правил безопасности и правил посещения, инструкций, законных требований и указаний сотрудников Исполнителя, требований действующего законодательства РФ, поступления обоснованных жалоб от иных Гостей Исполнителя, в случае причинения или угрозы причинения вреда Исполнителю или третьим лицам, а также в иных случаях, предусмотренных Договором и (или) действующим законодательством РФ.

8.5. В любых случаях досрочного расторжения Договора денежные средства, причитающиеся к возврату Гостю, возвращаются ему на основании письменного заявления с указанием способа и реквизитов возврата.

9. Обстоятельства непреодолимой силы

9.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения Договора в результате обстоятельств чрезвычайного характера, таких как: наводнение, пожар, землетрясение и другие природные явления, а также война, военные действия, блокада, запретительные действия властей и акты государственных органов, разрушение коммуникаций и энергоснабжения, взрывы, иные обстоятельства непреодолимой силы, возникшие во время действия Договора.

10. Споры и разногласия

10.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с заключением, исполнением, расторжением Договора, признанием его недействительным в целом или части, Стороны будут стремиться решить путем переговоров. Претензионные письма направляются Гостем по адресам Исполнителя, указанным на интернет-сайте Исполнителя.

10.2. В случае если стороны не придут к соглашению по возникшим претензиям и/или разногласиям, заинтересованная сторона вправе передать спор на рассмотрение суда по месту нахождения Исполнителя, если иная подсудность спора не установлена действующим законодательством РФ.

11. Персональные данные

11.1. Гость понимает и соглашается с тем, что данные, предоставленные им Исполнителю (фамилия, имя, отчество, дата рождения, город проживания, данные документа, удостоверяющего (индивидуализирующего) личность, телефон, электронная почта, иные персональные данные в случае их предоставления), будут обрабатываться Исполнителем, и дает согласие на такую обработку. Цель обработки персональных данных Гостя: заключение и исполнение Договора, оказание услуг Гостю, а также улучшение качества обслуживания Гостей и проведение маркетинговых программ, статистических исследований. Перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие Гостя, общее описание используемых Исполнителем (оператором) основных способов обработки: получение, ввод, сбор, систематизация, накопление персональных данных оператором; хранение, удаление персональных данных (в электронном виде и на бумажном носителе); уточнение (обновление, изменение) персональных данных; использование персональных данных в связи с оказываемыми услугами; передача персональных данных в порядке, предусмотренном законодательством РФ, по внутренней сети Исполнителя; блокирование; уничтожение. Оператор также вправе обрабатывать персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных (документов). Оператор имеет право во исполнение своих обязательств, вытекающих из действующего законодательства, на обмен (прием и передачу) персональными данными с уполномоченными государственными органами.

Гость вправе отказаться от дачи согласия на обработку своих персональных данных, при этом Исполнитель вправе отказать такому Гостю в предоставлении услуг, если это невозможно без обработки персональных данных Гостя.

11.2. Гость выражает свое согласие на получение информации, необходимой в целях исполнения Договора, в целях проведения маркетинговых кампаний и исследований путем направления Гостю соответствующих электронных писем, сообщений и/или SMS-сообщений, звонков.

11.3. Факт заказа и (или) получения услуг Исполнителя является согласием Гостя на обработку его персональных данных способами, необходимыми для предоставления Гостю услуг.

11.4. Согласие на обработку персональных данных, указанное в настоящем Договоре, вступает в силу со дня его выдачи и действует неопределенный срок, до момента отзыва. Гость вправе в любое время отозвать свое согласие на обработку персональных данных путем подачи письменного заявления Исполнителю, а также получить доступ к своим персональным данным при личном обращении к Исполнителю на основании письменного запроса.