



ДОГОВОР
публичной оферты
на бронирование номеров отеля «Forrest Terrace Hotel»

ТЕРМИНОЛОГИЯ

Исполнитель – Индивидуальный предприниматель Хадарцев Заур Игоревич (ОГРНИП 320151300020674, ИНН 151302409935); Отель – территория отеля «Forrest Terrace Hotel», расположенного по адресу: 363203, РСО-Алания, р-н Алагирский, п. Верхний Фиагдон, дом Участок 16/2, включая корпуса, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование. Заказчик – дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем, в том числе бронировать услуги на сайте <https://www.forrest-hotel.ru/>, либо указанное в качестве получателя услуги, либо иным образом пользующееся услугами, приобретенными на сайте <https://www.forrest-hotel.ru/>, исключительно для личных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Турпродукт – комплекс услуг, в том числе гостиничных услуг, включающих проживание, питание и иные услуги, предоставляемые Отелем.

Сайт – информационный ресурс Исполнителя в интернете, расположенный по адресу <https://www.forrest-hotel.ru/>, через который осуществляется непосредственный заказ услуг.

Заказ – должным образом оформленный запрос Заказчика, определяющий набор услуг Отеля, необходимых Заказчику по бронированию гостиничных номеров и апартаментов, а также дополнительных услуг. Заказ формируется путем заполнения необходимых форм на сайте Исполнителя – <https://www.forrest-hotel.ru/>

Система бронирования – информационная система, содержащая информацию, касающуюся наличия мест в гостиничных номерах и апартаментах, а также дополнительных услуг, тарифов и правил их применения, в том числе условий предоставления предлагаемых услуг. Информация в Системе бронирования размещается на Сайте в полном соответствии с тем, как она представлена в системах бронирования непосредственными поставщиками данных услуг или их полномочными представителями. Информация в системе бронирования может в любой момент быть изменена или дополнена, в связи с этим Заказчику предлагается использовать систему бронирования в режиме «как есть».

Подтверждение бронирования (электронный ваучер) – документ, оформленный на бланке Исполнителя, подтверждающий право Заказчика на размещение в гостиничных номерах на условиях, выбранных Заказчиком, согласно оформленному и оплаченному Заказу.

Оператор – сотрудник Исполнителя, обрабатывающий Заказы, требующие индивидуальной обработки.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Исполнитель продает, а Заказчик приобретает Турпродукт в объеме, согласованном Сторонами в соответствии с настоящим Договором.

1.2. Настоящий Договор, а также приложения, относящиеся к нему, представленные на Сайте, являются публичной офертой в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 ГК РФ. Полным и безоговорочным принятием (акцептом) условий настоящей оферты считается осуществление Заказчиком платежа в счет оплаты Турпродукта.

1.3. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящий Договор. В случае изменения условий Договора, Исполнитель размещает соответствующую информацию на Сайте. Заказчик, обязуется регулярно отслеживать изменения в Договоре, размещенном на Сайте Исполнителя. В случае несогласия с изменениями в условиях Договора, Заказчик вправе расторгнуть Договор.

1.4. Заказчик соглашается с Договором автоматически, оставляя заявку на Сайте, оформляя Заказ и получая Подтверждение бронирования. Соглашаясь с условиями настоящего Договора, Заказчик подтверждает свое право – и дееспособность, финансовую состоятельность, не находится под влиянием заблуждения, обмана, насилия, угрозы, злонамеренного соглашения, а также признаёт ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения настоящего Договора. Заказчик подтверждает достоверность своих личных данных, а также данных лиц, указанных в Заказе, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность. Заказчик принимает на себя все возможные финансовые риски (оформление нового заказа, изменение тарифа, возврат денег и проч.), связанные с его действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении, запрашиваемых Исполнителем при оформлении Заказа, данных.

1.5. Исполнитель имеет право без дополнительного согласования с Заказчиком привлекать третьих лиц для оказания услуг для целей исполнения Исполнителем обязательств, принятых перед Заказчиком.

1.6. К отношениям между Заказчиком и Исполнителем применяются положения действующего законодательства Российской Федерации.

2. ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

2.1. Для оформления Заказа Заказчику, по его выбору, необходимо: а) заполнить необходимые поля в Системе бронирования на Сайте для оформления Заявки онлайн; б) оформить Заявку по телефонам службы приема и размещения или отдела бронирования: 8 800-201-64-22 (многоканальный). При бронировании на Сайте, на указанный Заказчиком электронный адрес направляется уведомление о бронировании (электронное подтверждение бронирования).

2.2. Исполнитель не несет ответственности за точность и правильность информации, предоставляемой Заказчиком при оформлении Заказа.

2.3. Заказчик обязуется не сообщать третьим лицам данные, указанные при оформлении Заказа.

2.4. Весь обмен информацией между Сторонами относительно Заказа и выполнения прочих своих обязательств по настоящему договору осуществляется через электронную почту, адрес которой указан Заказчиком при регистрации и/или по телефону, предоставленному Заказчиком. Ответственность за любые последствия, возникающие в связи с отсутствием у Заказчика информации об изменениях в Заказе, произошедших по независящим от Исполнителя причинам (отмена брони гостиницей, задержка банком Заказчика оплаты Заказа, изменение тарифов и т.д.), несет Заказчик, при условии соблюдения Исполнителем порядка уведомления Заказчика о любых изменениях в Заказе.

2.5. Заказчик знакомится со всеми условиями Заказа в процессе бронирования. В случае если Заказчику не понятны какие-либо условия Заказа, в том числе условия отказа от услуг, внесение любых изменений, в оформленный Заказ, Заказчик должен уточнить необходимую ему информацию у Оператора.

2.6. При оформлении Заказа с помощью Системы бронирования на Сайте, Заказчик должен заполнить все поля, указанные в Системе бронирования как «обязательные» для заполнения.

2.7. Заказы, оформленные Заказчиком, носят окончательный характер и подлежат автоматизированной обработке в системе обработки данных Исполнителя. После поступления от Заказчика в систему обработки данных Исполнителя оформленного Заказа, Заказчику автоматически направляется на электронный адрес, указанный при регистрации, Сервисное письмо со статусом Заказа. После совершения Заказчиком оплаты Заказа, электронный ваучер на размещение в отеле автоматически формируется в Системе Исполнителя либо оформляется Оператором Исполнителя. Оформленный одним из указанных способов ваучер направляется на электронный адрес, указанный Заказчиком при регистрации.

2.8. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом – 14:00 текущих суток по Московскому времени. (Заселение в отель с 14:00, освобождение номера до 12:00). При прибытии Заказчика в отель ранее 14:00 часов дня заезда, Исполнитель не гарантирует Заказчику размещение ранее указанного времени. В случае заезда гостя, имеющего бронирование с заездом на текущий день (с 14:00), до расчетного часа при наличии возможности, согласованной со службой приема и размещения и при наличии свободных номеров, оплата взимается в следующем порядке:

- до 6-х часов до расчетного времени заезда в номера – бесплатно.;

- при раннем заезде более 6-ти часов до расчетного времени – оплата полных суток за номер.

В случае позднего выезда гостя, имеющего бронирование с выездом в текущий день (до 12:00), после расчетного часа при наличии возможности, согласованной со службой приема и размещения и при наличии свободных номеров, оплата взимается в следующем порядке:

- до 6-х часов после расчетного времени выезда в номере – бесплатно;

- при позднем выезде более 6-ти часов после расчетного времени – оплата полных суток за номер.

2.9. При неприбытии Заказчика в отель в день заезда, а также в случае прибытия Заказчика на следующий за датой заезда день, или позднее без предварительного о том уведомления Исполнителя, отель имеет право аннулировать бронь, выставив штрафные санкции в соответствии с правилами о поздней аннуляции брони. Размер штрафных санкций, подлежащих применению к Заказчику при наступлении подобного случая, указан в п. 4.1., 4.2., 4.3. настоящего Договора.

3. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость услуг указана на Сайте в российских рублях, и включает НДС 0% в соответствии с Налоговым кодексом Российской Федерации. Указанная на Сайте стоимость услуг может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке в любое время. При этом цена на забронированные Заказчиком услуги изменению не подлежит. Расчеты производятся в российских рублях.

3.2. Стоимость Заказа включает в себя стоимость проживания в отеле с учетом выбранных Заказчиком параметров – типа номера, питания и т.д.

3.3. Заказчик оплачивает сформированный Заказ:

- посредством системы бронирования на Сайте;
- совершая онлайн-платеж на Сайте;
- безналичным расчетом на основании полученного счета от Исполнителя;
- наличными средствами, или банковской картой на стойке ресепшен Отеля.

3.4. Для гарантированного бронирования Заказчику необходимо внести оплату в следующем порядке:

- внести предоплату в размере 100% от стоимости Заказа.

3.5. При отсутствии предоплаты, указанной в п.п. 3.3. Договора, бронирование считается негарантированным. При негарантированном бронировании Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование Заказчика.

3.6. Стоимость проживания и иных услуг в Отеле, устанавливается Исполнителем, размещается на Сайте и может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке.

3.7. Фактом платежа является поступление денежных средств Заказчика на расчетный счет или в кассу Исполнителя.

4. АННУЛИРОВАНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ, ОТМЕНА ЗАКАЗА, САНКЦИИ.

4.1. Все условия Заказа, в том числе: внесение любых изменений в оформленные Заказы, отказ от услуг, равно как и другие условия оказания услуг регламентируются настоящим Договором.

4.2. В случае, когда Заказчик по каким-либо причинам хочет отменить Заказ, ему необходимо отправить письменное Заявление об отмене Заказа на электронный адрес info@forrest-hotel.ru;

Индивидуальный предприниматель Хадарцев Заур Игоревич, 363203, РСО-Алания, р-н Алагирский, п. Верхний Фиагдон, дом Участок 16/2 ИНН 151302409935 ОГРНИП 320151300020674, Ставропольское отделение №5230 ПАО Сбербанк Р/с 40802810360340009424 К/с 30101810907020000615 БИК 040702615, Тел. 8(800)201-64-22

с использованием формы обратной связи, указанной на Сайте, а до момента наступления штрафных санкций самостоятельно аннулировать Заказ по ссылке, указанной в письме – уведомлении о бронировании. В случае отсутствия у Заказчика такой возможности (отсутствие доступа к интернету и т.п.) необходимо связаться с Администратором по телефону и отменить Заказ устно. При этом отмена Заказа, при которой обязанность Заказчика по уплате штрафных санкций наступила, в соответствии с правилами тарифа Отеля, осуществляется путем направления Заказчиком письменного Заявления на отмену Заказа через форму обратной связи на сайте Исполнителя.

4.3. В случае отмены бронирования менее, чем за 14 часов до даты заезда или не заезда, с Заказчика взимается штраф в размере 100% от стоимости проживания за 1 сутки.

4.4. Изменение лиц в Заказе, количества проживающих, сроков размещения, дат заезда и выезда гостей, типа размещения и иных существенных условий Заказа доступно исключительно путем оформления нового Заказа и отмены ранее оформленного.

4.5. Заказ считается отмененным после присвоения ему Исполнителем статуса «Аннулирован» и направления соответствующего сервисного письма Заказчику.

4.6. При аннулировании Заказа Заказчиком возврат денежных средств осуществляется в полном размере при отсутствии нарушений условий и сроков, предусмотренных в п. 4.3. настоящего Договора. Денежные средства подлежат возврату Заказчику в течение 10 (Десяти) дней со дня предъявления соответствующего требования, или могут быть использованы Заказчиком для оплаты следующих Заказов.

4.7. Денежные средства могут быть возвращены либо плательщику (лицу, оплатившему данный Заказ) по его Заявлению, либо доверенному лицу при наличии нотариальной доверенности от плательщика. Предоставление копии паспорта плательщика и лица, обратившегося за возвратом денежных средств, обязательно.

4.8. При оплате Заказа банковской картой денежные средства возвращаются только на ту же карту (1-й способ), при оплате банковским переводом – денежные средства перечисляются на расчетный счет плательщика (2-й способ), при оплате наличными – возврат можно получить на стойке ресепшен Отеля (3-й способ). При возврате денежных средств 1-м и 2-м способами может взиматься банковская комиссия.

5. ГАРАНТИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. За нарушение условий настоящего Договора Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком в случае полной или частичной неработоспособности Системы бронирования и ее компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Заказчика к системе, или несения им любых косвенных или прямых затрат в связи с данными обстоятельствами. Все предложения, цены, а также условия продажи могут быть: изменены без уведомления Заказчика, ограничены по времени, наличию мест и срокам предварительного заказа, датам проживания, срокам минимального или максимального пребывания в месте назначения, факторами выходных дней

и праздников, сезонными колебаниями цен, листами ожидания, а также забастовками и временной неработоспособностью систем бронирования и/или подвержены другим изменениям, условиям и ограничениям.

5.3. Исполнитель не несет ответственность за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также действия (бездействие) третьих лиц, а именно:

- в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств, вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, представленных Заказчиком, или нарушения Заказчиком условий настоящего Договора или требований к документам;

- за отсутствие у Заказчика документов на проживание (ваучера), выданных ему Исполнителем;

- за неявку или опоздание Заказчика в Отель;

- за несоблюдение Заказчиком установленных Отелем правил поведения;

- за подлинность и правильность оформления документов Заказчика и иных лиц, указанных в Заказе (достоверность содержащихся в них сведений);

5.4. Заказчик подтверждает и гарантирует, что он ознакомлен и согласен с требованиями к оформлению и наличию документов, требуемых для заселения в Отель, принимает на себя всю ответственность за подготовку всех необходимых документов для заселения; с условиями применения тарифов, в том числе с условиями отмены брони.

5.5. Заказчик несет ответственность за соблюдения Правил проживания и нахождения на территории Отеля. Указанные Правила размещены на Сайте, на стойке ресепшен Отеля.

5.6. Заказчик в соответствии с законодательством Российской Федерации не позднее 30 дней с даты предъявления требований Исполнителя возмещает последнему документально подтвержденный ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также несет ответственность за иные нарушения, предусмотренные настоящим Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

6. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящему Договору в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к таковым стороны относят следующие обстоятельства: пожар, эпидемия, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, отмена автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.

Индивидуальный предприниматель Хадарцев Заур Игоревич, 363203, РСО-Алания, р-н Алагирский, п. Верхний Фиагдон, дом Участок 16/2 ИНН 151302409935 ОГРНИП 320151300020674, Ставропольское отделение №5230 ПАО Сбербанк Р/с 40802810360340009424 К/с 30101810907020000615 БИК 040702615, Тел. 8(800)201-64-22

6.2. О наступлении (и прекращении) указанных в п.п. 6.1. настоящего Договора обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему Договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Не уведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему Договору. Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему Договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, принимаемыми ими в соответствии с федеральными законами.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ И ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

7.1. Предоставление информации Заказчиком: При регистрации на Сайте Заказчик предоставляет следующую информацию: Фамилия, Имя, пол, дата рождения, номер телефона, адрес электронной почты, адрес места проживания (пребывания).

7.2. В соответствии с законом №152-ФЗ «О персональных данных» от 27.06.2006, предоставляя свои персональные данные при бронировании, Заказчик соглашается на их обработку Исполнителем, в том числе и в целях продвижения услуг Исполнителя. Если Заказчик не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, то он должен обратиться в Службу по работе с клиентами Исполнителя через форму Обратной связи на Сайте. В таком случае вся полученная от Заказчика информация удаляется из пользовательской базы Исполнителя.

7.3. Использование информации, предоставленной Заказчиком и получаемой Исполнителем. Исполнитель использует информацию:

- для регистрации Заказчика на Сайте;
- для выполнения своих обязательств перед Заказчиком по соответствующему заказу;
- для оценки и анализа работы Сайта;
- для определения победителя в акциях, проводимых Исполнителем;
- для участия в бонусных программах Исполнителя.

Исполнитель вправе направлять Заказчику сообщения рекламно-информационного характера.

7.4. Разглашение информации, полученной Исполнителем:

- Исполнитель обязуется не разглашать полученную от Заказчика информацию. Не считается нарушением предоставление Исполнителем информации агентам и третьим лицам, действующим на основании договора с Исполнителем для исполнения обязательств перед Заказчиком.

- Не считается нарушением обязательств разглашение информации в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями закона.

7.5. Исполнитель не несет ответственности за сведения, предоставленные Заказчиком на Сайте в общедоступной форме.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего Договора, будут по возможности разрешаться путем переговоров между Сторонами.

8.2. В случае возникновения у Заказчика претензий относительно качества, объема и иных характеристик услуги, а также условий бронирования и возврата денежных средств, Заказчик направляет в адрес Исполнителя письменную претензию. К претензии должны прилагаться документы в обоснование заявленных требований. Срок рассмотрения претензии 10 календарных дней с даты ее получения Исполнителем.

8.3. Соблюдение досудебного порядка урегулирования спора согласно п.п.8.2. настоящего Договора является обязательным.

8.4. В случае невозможности урегулирования споров путем переговоров, спор подлежит рассмотрению в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством РФ.

9. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

9.1. К отношениям между Заказчиком и Исполнителем применяется право Российской Федерации.

9.2. В случае возникновения у Заказчика вопросов он должен обратиться в Службу приема и размещения Исполнителя по телефону 8(800)201-64-22 или через форму Обратной связи на Сайте.