

Публичный договор-оферта на оказание услуг по размещению и обслуживанию в гостиничном комплексе «Уткино Country House»

1. Общие положения

1.1. Настоящая оферта представляет собой официальное, публичное предложение Общества с ограниченной ответственностью «Охотхозяйство «Уткино», именуемого в дальнейшем «Исполнитель», заключить договор на оказание услуг по размещению и обслуживанию в гостиничном комплексе «Уткино Country House», расположенном по адресу: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, с.п. Золоторевское, х. Лиманский, ул. Речная, д. 1, с Заказчиком на условиях настоящего договора публичной оферты (далее — Договор). Оферта адресована неограниченному кругу юридических и совершеннолетних физических лиц.

1.2. Договор публичной оферты заключается путем акцепта настоящего Договора, т.е. полным и безоговорочным ответом лица о его принятии.

1.3. Фактом, подтверждающим полное и безоговорочное принятие (акцепта) изложенных ниже условий настоящей публичной оферты является оформление заявки на бронирование номера на официальном сайте Исполнителя и полная оплата Заказчиком стоимости услуг.

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

1.5. Совершая действия по акцепту настоящего Договора, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступить в договорные отношения с Исполнителем.

2. Основные термины

2.1. Оферта – публичное предложение Исполнителя, адресованное любому юридическому или физическому лицу (гражданину), заключить с ним договор возмездного оказания услуг (далее – «Договор») на существующих условиях, содержащихся в Договоре.

2.2. Договор – договор возмездного оказания услуг по размещению, проживанию в Гостиничном комплексе «Уткино Country House», иных сопутствующих услуг и дополнительных услуги Гостиничного комплекса.

2.3. Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Охотхозяйство «Уткино» (ИНН 6132008960, КПП 613201001, ОГРН 1046132001618).

2.4. Гостиничный комплекс – гостиничный комплекс «Уткино Country House», расположенный по адресу: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, с.п. Золоторевское, х. Лиманский, ул. Речная, д. 1.

2.5. Услуги – услуги, связанные с размещением, проживанием в Гостиничном комплексе «Уткино Country House», иные сопутствующие услуги и дополнительные услуги, предоставляемые Исполнителем Заказчику.

2.6. Заказчик – юридическое или физическое лицо, заключившее с Исполнителем Договор на условиях, содержащихся в Договоре.

2.7. Потребители – физические лица, указанные Заказчиком в качестве конечного потребителя услуг, оказываемых Исполнителем, фактически являющиеся получателями Услуг по размещению, проживанию в Гостиничном комплексе «Уткино Country House», иных сопутствующих услуг и дополнительных услуги Гостиничного комплекса.

2.8. Заявка – направляемая любым доступным для Заказчиков способом (путем личного обращения к Исполнителю, обращения по телефону, по электронной почте, оформления электронной заявки на сайте Исполнителя) заявка на бронирование услуг Гостиничного комплекса, оказываемого Исполнителем.

2.9. Сайт - интернет-сайт Исполнителя <https://utkino.com>.

3. Предмет Договора

3.1. По Договору Исполнитель обязуется оказать Заказчику услуги, связанные с размещением, проживанием в Гостиничном комплексе «Уткино Country House», иные сопутствующие услуги и дополнительные услуги, оказываемые Исполнителем, а Заказчик обязуется произвести оплату услуг на условиях, предусмотренных настоящим Договором. Перечень услуг, период проживания, сведения о предоставляемом номере (месте в номере) и цене номера (места в номере), порядок и способы оплаты номера (места в номере), а также иные необходимые сведения согласовываются Сторонами путем направления Заказчиком Заявок в соответствии с установленной на сайте Исполнителя формой и их подтверждения Исполнителем.

3.2. Стоимость услуг Исполнителя, актуальное описание номеров размещается на Сайте Исполнителя.

4. Права и обязанности Сторон

4.1. Обязанности Исполнителя:

4.1.1. Надлежащим образом и в полном объеме в соответствии с условиями подтвержденной заявки оказывать Потребителям Заказчика услуги, непосредственно указанные в его Заявке, оплаченные Заказчиком.

4.1.2. Своевременно предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию об оказываемых им услугах, а также иную информацию, предусмотренную действующим законодательством и нормативно – правовыми актами Российской Федерации.

Оформлением электронной заявки на Сайте Исполнителя и оплатой выставленных Исполнителем счетов Заказчик подтверждает предоставление ему Исполнителем всей необходимой и достоверной информации об услугах, ознакомление и согласие с порядком, условиями, сроками и ценами оказания услуг Исполнителем.

4.1.3. Обеспечить круглосуточное обслуживание потребителей Заказчика, прибывающих в средство размещения и уходящих из средства размещения.

4.1.4. Предоставлять Заказчику, Потребителям Заказчика карту гостя установленного образца для получения им оплаченных услуг. Карта гостя выдается потребителю непосредственно в средстве размещения при предъявлении документа, удостоверяющего личность Потребителя.

4.1.5. Обеспечивать полную готовность номера (места в номере) к размещению.

4.1.6. Размещать Потребителей Заказчика в соответствии с установленным расчетным часом

4.1.7. При бронировании для групп тарифы, сроки, условия и порядок отмены бронирования, а также иные условия предоставления гостиничных услуг согласуются сторонами дополнительно для каждой отдельной группы. Для целей настоящего Договора считается, что группу составляют потребители Заказчика, занимающие не менее 10 (десяти) гостиничных номеров.

4.2. Исполнитель вправе:

4.2.1. Отказать в подтверждении Заявки и оказании услуг в случае отсутствия возможности предоставить Заказчику услуги на условиях, указанных в Заявке.

4.2.2. В одностороннем порядке вносить изменения в информацию об услугах (наименование, описание, продолжительность, правила, цены и т.п.) путем размещения изменений на сайте Исполнителя www.utkino.com. Надлежащим подтверждением исполнения Исполнителем обязательства по уведомлению Заказчика об изменениях является размещение соответствующей информации на сайте Исполнителя. Указанные изменения не распространяются на уже поданные Заказчиком и подтвержденные Исполнителем Заявки.

4.2.3. Произвести замену услуг (в т.ч. номера проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением более высокого класса без дополнительной оплаты.

4.2.4. Оказывать дополнительные услуги, предусмотренные Заявкой. Оказание дополнительных услуг производится с письменного согласия Заказчика. Дополнительные услуги, оказанные Исполнителем потребителям Заказчика без предварительного письменного согласования с Заказчиком, оплачиваются потребителями Заказчика в соответствии с действующим прейскурантом цен.

4.2.5. Требовать у Заказчика, Потребителей Заказчика при заселении предъявление документов, удостоверяющих личность.

4.2.6. Требовать от Заказчика полного согласия с условиями Оферты.

4.2.7. Требовать от Заказчика полной оплаты стоимости гостиничных услуг, а также дополнительных услуг, оказанных Заказчику, Потребителям Заказчика.

4.3. Заказчик обязан:

4.3.1. Ознакомиться с настоящим Договором, а также с правилами проживания в гостиничном комплексе, довести до сведения Потребителей условия настоящего Договора, Правил проживания.

4.3.2. После получения подтверждения бронирования номера (места в номере) и/или выполнения установленного порядка оплаты направить Исполнителю список Потребителей, подлежащих размещению.

4.3.3. Прибыть, обеспечить прибытие Потребителей к месту оказания услуг строго в дату заезда, подтвержденную Исполнителем, с учетом расчетного часа. Расчетным часом начала обслуживания является 14:00 по местному времени, расчетным часом окончания обслуживания - 12:00 по местному времени.

Соглашаясь с условиями настоящего Договора, Заказчик уведомлен и обязуется довести до сведения Потребителей, что средство размещения ожидает Потребителей до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, а именно менее чем за 24 часа до начала расчетного времени, опоздания или незаезда Потребителей с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.

4.3.4. Соблюдать правила проживания, правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами, а также условия, предусмотренные настоящим Договором.

4.3.5. Письменно уведомить Исполнителя об изменении/аннуляции бронирования не позднее 24 часов до даты заезда потребителей и/или досрочного выезда. Данные правила не распространяются на изменение брони при продлении сроков оказания услуг после заезда потребителей. Надлежащим исполнением данного пункта настоящего Договора Заказчиком считается момент получения письменного извещения об

изменении/аннуляции Заявки Исполнителем при помощи передающих устройств, в том числе устройств электронной почты, указанных в пункте 2.1.1. настоящего Договора.

Исполнитель направляет Заказчику в течение 12 часов письменное подтверждение получения письменного извещения об изменении/аннуляции Заявки, после чего считается, что изменение/аннуляция Заявки вступили в силу. Надлежащим исполнением направления письменного подтверждения получения письменного извещения об изменении/аннуляции Заявки Исполнителем является отправка данного письменного подтверждения посредством используемых Исполнителем передающих устройств, в том числе электронной почты, указанной в пункте настоящем Договоре.

4.3.6. Соблюдать порядок, чистоту, общественный порядок на территории гостиничного комплекса.

4.3.7. Своевременно и полностью оплачивать стоимость услуг Исполнителя.

4.3.8. Информировать Потребителей об обязанности по прибытии к месту оказания услуг предъявить в службу приема и размещения документ, удостоверяющий личность, оформленный в установленном порядке, в том числе:

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

з) вид на жительство лица без гражданства.

Исполнитель вправе отказать потребителям в размещении, если их документы не соответствуют требованиям законодательства РФ. Ответственность при таком отказе Исполнитель не несет.

4.3.9. Возместить причиненные средству размещения и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи (повреждения), утери (уничтожения) имущества гостиницы и/или третьих лиц в месте оказания услуг.

4.3.10. Ознакомить Потребителей с условиями оказания услуг, действующими нормами и правилами пребывания в месте оказания услуг, порядком работы средства размещения, правилами внутреннего распорядка средства размещения, правилами противопожарной, личной и имущественной безопасности, правилами пребывания и приема детей в месте оказания услуг. В случае необходимости Заказчик вправе запросить у Исполнителя дополнительную информацию в отношении оказываемых услуг.

4.4. Заказчик имеет право:

4.4.1. Получать от Исполнителя информацию, связанную со сроками и условиями предоставления услуг.

4.4.2. Требовать от Исполнителя оказания оплаченных Заказчиком услуг.

4.4.3. По согласованию с Исполнителем продлить срок проживания сверх ранее оплаченного, при наличии свободных мест Исполнитель может продлить срок проживания.

4.4.4. Воспользоваться предлагаемыми Исполнителем специальными предложениями, условиями программы лояльности, действующими у Исполнителя.

5. Порядок расчетов

5.1. Заказчик производит оплату стоимости заказанных услуг в полном объеме Исполнителю в момент оформления Заявки путем безналичной оплаты одним из доступных способов: на основании счета, выставленного Исполнителем и направленного Заказчику, на основании платежной ссылки, предоставляемой Исполнителем Заказчику, с использованием платежных сервисов, представленных на сайте Исполнителя либо путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя.

Не оплаченные Заказчиком услуги Исполнителем не оказываются.

Стоимость услуг временного проживания в номере облагается НДС по ставке 0% в соответствии с требованиями пп. 19 п.1 ст. 164 Налогового кодекса РФ. Стоимость иных услуг облагается НДС в соответствии с требованиями налогового законодательства.

5.2. Все счета направляются Исполнителем путем почтовой (в том числе по электронной почте), телефонной и иной связи.

5.3. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом, расчетным часом начала обслуживания является 14:00 дня заезда, расчетным часом окончания обслуживания является 12:00 дня выезда.

При размещении потребителей Заказчика с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, т.е. 50%.

5.4. Заказчик обязуется информировать потребителей о том, что в случае задержки выезда потребителей Заказчика после установленного расчетного часа, плата за проживание взимается с потребителя или с Заказчика в следующем порядке:

при позднем выезде до 18:00 - плата за половину суток;

при позднем выезде после 18:00 - полная стоимость проживания за сутки.

Продление проживания потребителей Заказчика осуществляется при наличии свободных номеров, соответствующих Заявке Заказчика.

5.5. В случае досрочного прекращения действия настоящего Договора по инициативе Заказчика (в случае одностороннего отказа Заказчика от исполнения настоящего Договора), а равно аннулирования Заказчиком брони и/или неоплаты Заказчиком в установленные сроки стоимости услуг и/или неприбытия потребителя Заказчика для заселения к расчетному часу в забронированную дату заселения, что также является односторонним отказом Заказчика от исполнения настоящего Договора, Заказчик оплачивает Исполнителю в течение пяти рабочих дней денежную сумму в размере фактического простоя заказанных номеров за одни сутки. Указанная денежная сумма может быть удержана Исполнителем в одностороннем порядке из денежных средств, полученных от Заказчика, о чем Исполнитель письменно уведомляет Заказчика.

6. Программы потребительской лояльности, действующие у Исполнителя

6.1. В рамках оказываемых услуг Исполнителем предусмотрено действие программы потребительской лояльности, представляющей собой систему поощрений, предоставляемых Исполнителем Заказчикам в формах, предусмотренных настоящим Договором, при условии выполнения Заказчиками условий предоставления соответствующих поощрений и достижения определенного уровня лояльности.

6.2. Исполнителем установлены следующие уровни потребительской лояльности, а также условия их получения Заказчиком:

Наименование уровня потребительской лояльности	Условия предоставления уровня лояльности: накопление Заказчиком количества ночей проживания в Гостиничном комплексе в течение последних 24 месяцев, предшествующих оформлению заявки
Базовый уровень - START	от 5 ночей
Средний уровень - OPTIM	от 10 ночей
Максимальный уровень - MAX	от 20 ночей

6.3. Исполнителем установлены следующие виды поощрений, предоставляемых Заказчикам, обладающих соответствующим уровнем потребительской лояльности:

Виды поощрений Исполнителя	Уровень лояльности			Описание услуги и ограничения
	LIGHT	OPTIM	VIP	
Кэшбэк ¹ от стоимости услуг проживания - 5%	+	-	-	Предоставляется накопительный бонус, рассчитываемый от оплаченных стоимостей, ранее оказанных Исполнителем Заказчику услуг проживания, который можно использовать для оплаты до 30% от стоимости услуг проживания в гостиничном комплексе Исполнителя. Срок действия бонусов – 6 месяцев.
Кэшбек от стоимости услуг проживания - 8%	-	+	-	Предоставляется накопительный бонус, рассчитываемый от оплаченных стоимостей, ранее оказанных Исполнителем Заказчику услуг проживания, который можно использовать для оплаты до 40% от стоимости услуг проживания в гостиничном комплексе Исполнителя. Срок действия бонусов – 6 месяцев.
Кэшбек от стоимости услуг	-	-	+	Предоставляется накопительный бонус, рассчитываемый от оплаченных стоимостей, ранее оказанных Исполнителем Заказчику услуг проживания, который можно использовать для

¹ Под кэшбэком понимается процесс начисления бонусных баллов, исчисляемых в процентном отношении от потраченных Заказчиком денежных средств, в счет оплаты стоимости услуг проживания, за счёт использования которых, Потребитель может получить скидку на услуги проживания. При последующем упоминании понятия «кэшбэк» по тексту настоящего Договора, данное понятие используется в указанном значении.

проживания - 10%				оплаты до 50% от стоимости услуг проживания в гостиничном комплексе Исполнителя. Срок действия бонусов – 6 месяцев.
Бонусы в виде возможности воспользоваться услугами Гостиничного комплекса на сумму 3000 рублей в День Рождения Заказчика	+	-	-	Предоставляются бонусы, которым можно оплатить услуги комплекса, срок действия – 1 месяц.
Бонусы в виде возможности воспользоваться услугами Гостиничного комплекса на сумму 5000 рублей в День Рождения Заказчика + подарок от Исполнителя	-	+	-	Предоставляется бонус, которым можно оплатить услуги комплекса, срок действия – 1 месяц.
Бонусы в виде возможности воспользоваться услугами Гостиничного комплекса на сумму 10 000 рублей в День Рождения Заказчика + подарок	-	-	+	Предоставляется бонус, которым можно оплатить услуги комплекса, срок действия – 1 месяц.
Возможность бесплатного раннего заезда (с 11:00)	-	+	+	Возможен ранний заезд ИЛИ поздний выезд в Гостиничный комплекс Исполнителя для уровня ОРТИМ, обе опции доступны для уровня МАХ.
Возможность бесплатного позднего выезда (до 17:00)	-	+	+	
Бесплатный апгрейд номера при заселении	-	-	+	Предоставляется возможность замены категории номера, забронированного Заказчиком, на более высокую без внесения дополнительной платы.
Доступ к закрытым тарифам со специальными ценами	-	+	+	Участие в рассылках по закрытым тарифам
Скидка 10% на экопродукцию, реализуемую Исполнителем	+	+	+	
50% скидка на услуги аква- и термо-зоны, оказываемые Исполнителем	-	-	+	

Услуга флотарий в подарок	+	+	+	
Подарочная корзина с экопродукцией при проживании от 3 суток	-	-	+	
Каждая 5-я ночь - в подарок	-	+	+	При бронировании проживания от 4-х ночей подряд, 5-я ночь проживания предоставляется в подарок.

6.4. Применимый для соответствующего уровня потребительской лояльности вид поощрений обозначен в таблице в п. 6.3 знаком «+», неприменимый – знаком «-». Указанные в п. 6.3 бонусы эквиваленты рублям и могут быть использованы для оплаты стоимости услуг Исполнителя в течение срока их действия по курсу 1 бонус равен 1 рублю. По истечении срока действия бонусов, неистраченные Заказчиком бонусы сгорают и не могут быть использованы Заказчиком.

6.5. Условием вступления в программу потребительской лояльности является первое бронирование услуг проживания в Гостиничном комплексе Исполнителя;

6.6. Заказчик соглашается с тем, что список предоставляемых бонусов является неокончательным и может быть изменен Исполнителем с предварительным уведомлением Заказчика;

6.7. Заказчик соглашается с тем, что бонусы, предусмотренные настоящей программой лояльности, предоставляются исключительно при предоставлении услуг ему лично и не могут быть переданы любым иным третьим лицам;

6.8. Заказчик соглашается с тем, что его уровень лояльности может быть понижен или аннулирован Исполнителем в одностороннем порядке при нарушении правил проживания в Гостиничном комплексе Исполнителя, причинения вреда имуществу Исполнителя, иным Заказчикам, имуществу иных Заказчиков;

6.9. Потребитель соглашается с тем, что Исполнитель может ограничивать или приостанавливать действие программы лояльности на определённые даты и/или услуги в одностороннем порядке;

7. Ответственность сторон

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, Стороны по настоящему Договору несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.

7.2. Неисполнение Заказчиком обязательств по перечислению денежных средств (предоплате) является основанием для аннуляции бронирования гостиничных номеров по соответствующей Заявке Заказчика и одностороннего внесудебного отказа Исполнителя от исполнения обязательств по настоящему Договору. Аннуляция бронирования не является основанием для применения к Исполнителю согласованных сторонами штрафных санкций. Неблагоприятные последствия (в том числе финансовые) указанных обстоятельств несет Заказчик.

7.3. Заказчик несет солидарную ответственность за убытки и иной ущерб, причиненные действиями/бездействием потребителей Заказчика Исполнителю. В случае отказа потребителя от оплаты стоимости телефонных переговоров, услуг мини-бара и/или возмещения ущерба (штрафа) за порчу, повреждение или утрату имущества Исполнителя или третьих лиц при оказании услуг. Ущерб оплачивается на месте, непосредственно Потребителем, нанесшим ущерб, при отказе Потребителя от возмещения убытков, соответствующие требования могут быть предъявлены к Заказчику.

7.4. Исполнитель не несет ответственности за:

характер и стоимость услуг, предоставляемых Заказчику, не предусмотренных настоящим Договором; несоответствие уровня проживания, питания ожиданиям Заказчика.

7.5. Исполнитель не компенсирует финансовые потери Заказчика:

вызванные несвоевременным прибытием в гостиницу;

не использованием оплаченных услуг, включенных в цену номера (места в номере);

вызванные прекращением предоставления услуг, в связи с нарушением Заказчиком (потребителями) правил проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами.

7.6. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителей с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.

7.7. В случае досрочного выезда потребителей услуги Исполнителя подлежат оплате в полном объеме (в объеме подтвержденной Заявки), а уплаченные Заказчиком денежные средства не подлежат возврату.

8. Разрешение споров

8.1. Все претензии по качеству оказания Исполнителем услуг принимаются от Заказчика в срок, не превышающий одного месяца со дня окончания оказания услуг. При этом претензия должна быть изложена в письменном виде с приложением подтверждающих документов. Претензия рассматривается в течение десяти дней с момента ее поступления.

8.2. Претензии о не предоставлении или ненадлежащем предоставлении гостиничных услуг не рассматриваются, если Заказчик воспользовалось альтернативными услугами, предложенными ему взамен услуг, оформленных Заявкой.

8.3. Претензии по несоответствию каких-либо гостиничных услуг и места их оказания субъективным ожиданиям Заказчика, возникшим из информации от третьих лиц, либо из необоснованных предположений самого Заказчика, не принимаются.

8.4. При отсутствии ответа от стороны, получившей претензию, в течение десяти календарных дней с момента ее передачи либо в случае, если данный ответ не удовлетворил сторону, направившую претензию, споры могут быть переданы на рассмотрение в суд в установленном законом порядке.

9. Реквизиты Исполнителя

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Охотхозяйство «Уткино».

Юридический адрес: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, с.п. Золоторевское, х. Лиманский, ул. Речная, д. 1

ИНН 6132008960

КПП 613201001

ОГРН– 1046132001618

Банковские реквизиты:

БАНК ГПБ (АО) г. Москва

БИК 044525823

Р/с 40702810400000042135

Корр. счет 30101810200000000823

КПП 997950001