

Утверждено приказом ИП Канцеров Т.Э.  
Канцеров Т.Э.  
«19» февраля 2024 г.



## ДОГОВОР О БРОНИРОВАНИИ И ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ПОТРЕБИТЕЛЮ

ИП Канцеров Т.Э. в лице Канцеров Тимура Эдуардовича, действующего на основании Свидетельства о государственной регистрации серия 91 № 001797479 от 22.12.2015 года, именуемое в дальнейшем Исполнитель, с одной стороны, и \_\_\_\_\_ именуемый(ая) в дальнейшем Заказчик, действующий(ая) в интересах Клиентов в интересах которых производится бронирование гостиничных услуг с другой стороны, вместе именуемые Стороны, заключили настоящий договор на условиях, указанных ниже.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. В рамках настоящей Оферты, приведенные ниже термины и определения используются равно в единственном и во множественном числе (если иное не вытекает из смысла термина и (или) определения) в следующих значениях:

1.1. Оферта – настоящий документ «Договор о бронировании и предоставлении гостиничных услуг потребителю». Оферта разработана на основании «Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Настоящая Оферта размещена, в том числе и на сайте Исполнителя: [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru).

1.2. Акцепт Оферты – ответ/действия потребителя, свидетельствующие о принятии условий Оферты. Акцепт является полным и безоговорочным.

1.3. Гостиничные услуги - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в забронированном и оплаченном гостиничном номере, включая сопутствующие услуги, оплаченные Заказчиком.

1.4. Цена номера (места в номере) - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

1.5. Сопутствующие услуги – услуги, оплаченные Заказчиком, согласно ценовому сегменту, установленному Исполнителем, перечень которых определяется Исполнителем.

1.6. Гостиница и иное средство размещения - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница). Гостиница «Тихая Гавань 3\*» предназначена для временного проживания граждан и оказания им комплекса услуг, сопутствующих их проживанию, и расположена по адресу: 298032 Республика Крым, г. Судак, пгт. Новый Свет, ул. Набережная д. 16А (далее – Гостиница).

Гостинице присвоена категория «три звезды» (свидетельство № 63/АА - 80/751-2023, срок действия до 30.01.2026г., выдано Обществом с ограниченной ответственностью «Отель-Эксперт»).

1.7. Клиент – Потребитель/физическое лицо, в том числе применяется понятие (пользователь сайта либо пользователь платформы), использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе, третьи лица, в интересах и от имени которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

1.8. Исполнитель – Индивидуальный предприниматель Канцеров Тимур Эдуардович, юридическое лицо осуществляющее бронирование и предоставление гостиничных услуг Потребителю.

1.9. Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с Договором о бронировании и предоставлении гостиничных услуг потребителю (далее - Договор) в пользу Клиента. Заказчик может являться одновременно и Клиентом.

1.10. Расчетный час - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя из номера отеля и из здания отеля. Время, установленное для заезда 14:00 и выезда 12:00 равно суткам (24 часам). Согласно Международным правилам вселения в отель, которые регулируются Международными гостиничными правилами, одобренными Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981, г. Катманду, Непал. В соответствии с Международными гостиничными правилами (Часть 2, Статья 6 Занятие и освобождение номеров) в случае, если это оговорено иначе правилами Отеля, Номер(а), зарезервированный(ые) за туристом, должен(ны) быть готов(ы) к 14:00, а номера отъезжающих освобождены к полудню 12:00 часам.

1.11. Бронирование - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице Заказчиком (Клиентом).

1.12. Гостиничные услуги и сопутствующие услуги бронируются с использованием системы бронирования Исполнителя, размещенной по адресу: [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru) Для каждого Заказчика Гостиница автоматически формирует личный кабинет. В том числе бронирование гостиничных услуг осуществляется следующим способом:

а) бронирование проживания при приезде в гостиницу непосредственно на ресепшене гостиницы;

б) по телефону;

в) по электронным способам связи, включая электронную почту.

1.13. Система бронирования – программное обеспечение Гостиницы, взаимодействующее с системой для резервирования, содержащее актуальную информацию о бронируемых гостиничных услугах.

1.14. Личный кабинет – сервис по адресу [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru) позволяющий осуществлять бронирование, изменение гостиничных услуг. Используется при получении документов для получения гостиничных услуг (договор, ваучер на проживание, и др. документы либо информация). Предназначен для самостоятельного выбора и бронирования Заказчиком услуг Исполнителя при помощи системы бронирования Исполнителя. Заказчик осуществляет выбор и бронирование необходимых ему услуг с соответствующими критериями и параметрами. В личном кабинете Заказчик получает информацию о категории номера и средства размещения. Документы и информация из личного кабинета Исполнителя являются неотъемлемой частью настоящего Договора и определяют волеизъявление Сторон.

1.15. Бронирование услуг исполнителя - определенным образом оформленный Клиентом заказ на сайте [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru) либо на стойке ресепшена Гостиницы услуг по проживанию в гостиничном(ых) номере(ах). Бронирование услуг бывает следующих видов/форм:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Клиента до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Клиента 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 гарантированное бронирование аннулируется;

б) бронирование проживания при приезде в Гостиницу непосредственно на ресепшене.

1.16. Click-wrap (Клик-вrap) – соглашение между Исполнителем и Заказчиком, определяющее способ заключения договора в электронном виде, в котором стороны согласовали волеизъявление и заключение договора путем конклюдентных действий (действия лица, которые показывают своим поведением желание вступить в правоотношения) Заказчика щелчком мышью по клавише в системе бронирования Исполнителя по адресу [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru) «я согласен» в момент постановки Галки-Отметки V в системе бронирования Исполнителя.

1.17. Browse-wrap (Браузер вrap) – соглашение между Исполнителем и Заказчиком, определяющее способ заключения договора в электронном виде, в котором стороны согласовали волеизъявление и заключение договора путем осмотра Интернет-сайта Гостиницы [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru) и системы бронирования, либо на стойке ресепшена отеля. Когда условия договора и иной информации доступны для ознакомления и Заказчик выразил согласие с условиями договора и иной информацией. Акцептом выступает фактическое использование Интернет-сайта Гостиницы [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru) и системы бронирования, либо заключение договора на проживание в Гостинице или оплата стоимости проживания в отеле.

1.18. Подписание договора – в электронном виде, использование способа для идентификации лица, подписавшего настоящий Договор с использованием соглашения click-wrap (клик-вrap) либо browse-wrap (браузер вrap) и согласие с условиями настоящего Договора. Подписание Договора осуществляется простой неквалифицированной подписью путем принятия условий ОФЕРТЫ (акцепт ОФЕРТЫ и проставления Галки-Отметки V «с условиями договора согласен»). Требование о наличии подписи лица считается выполненным в момент постановки Галки-Отметки V в системе бронирования Исполнителя.

1.19. Подпись – электронная подпись, заменяющая аналоговую подпись:

а) использование сторонами какого-либо способа для идентификации лица и указания на то, что лицо согласно с информацией, содержащейся в сообщении данных;

б) этот способ определен сторонами и является, как надежным, так и соответствующим цели, для которой сообщение данных было подготовлено или передано с учетом всех обстоятельств, включая любые договоренности;

в) подпись, созданная посредством использования кодов, паролей, или иных средств и подтверждает факт формирования электронной подписи определенным лицом.

1.20. Сообщения в рамках настоящего Договора – сообщения между Исполнителем и Заказчиком являются волеизъявлением сторон или другие заявления в рамках Договора не могут быть лишены юридической силы на том лишь основании, что для этой цели использовалась передача данных при помощи электронной формы связи. Волеизъявление сторон считается достигнутым в случае получения Стороной сообщений от лица, в отношениях с которой состоит одна из Сторон (с составителем или любым представителем составителя, который дал такому лицу возможность получить доступ к способу, используемому для идентификации сообщений данных как своих собственных).

1.21. Электронная форма связи – технология и служба по пересылке и получению электронных сообщений («электронные письма» или «сообщения», «социальные сети», «мессенджеры») между Сторонами Договора.

1.22. Оператор электронной платежной системы – кредитная организация или оператор связи и иные юридические лица, выступающие в качестве банковской и иной кредитной организации, предусмотренные законодательством, на условиях договора со стороной договора – Заказчиком.

1.23. Пользователь электронной платежной системы – Заказчик – сторона договора, заключившая договор с оператором платежной системы, имеет возможность путем обмена электронными сообщениями самостоятельно управлять своим лицевым счетом, счетом кредитной карты, иными средствами платежа в целях проведения финансовых расчетов по своим электронным сделкам на условиях и по правилам, установленным договором с оператором платежной системы.

1.24. Дополнительные услуги – услуги о которых Заказчик сообщил в письменной форме по электронной форме связи (в случае указания данных услуг при осуществлении бронирования), условия которые важны для Клиента: наличие в номере 1 двухспальной кровати,

кондиционера, услуги перевозки (трансфера) и др. Указанные услуги могут быть предоставлены при условии, если Гостиница подтвердит возможность предоставить дополнительные услуги, как без взимания дополнительной платы, так и за дополнительную плату, определяемую Гостиницей. В случае, если Гостиница не подтверждает бронирование дополнительных услуг, гостиничные услуги предоставляются Клиенту со стандартными условиями, оговоренными в заявке на бронирование проживания в Гостинице. Следовательно, Заказчик при подтверждении Гостиницей возможности оказать услуги производит оплату дополнительных услуг.

1.25. Подтверждение бронирования гостиничных услуг – это документальное подтверждение забронированного гостиничного номера Исполнителем, при этом Исполнитель выдает Заказчику следующие документы и информацию - подтверждение о бронировании номера в отеле. В указанном документе перечислены критерии услуг, фамилия и имя Клиента, период нахождения в Гостинице, стоимость проживания и гостиничных услуг.

## 2. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

2.1. Предметом настоящей Оферты является оказание Клиенту комплекса услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

2.2. Обязательства Исполнителя по оказанию комплекса гостиничных услуг и услуг бронирования проживания в Гостинице распространяются исключительно на номерной фонд, который представлен на сайте Исполнителя [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru).

2.3. Заказчик со своей стороны, принимает на себя обязательства надлежащим образом заказать либо забронировать услуги, предоставляемые Исполнителем и своевременно осуществить оплату стоимости услуг.

Конкретные условия и порядок исполнения указанных выше обязательств Исполнителя и Клиента определяются настоящей Офертой, которая размещена, в том числе и на сайте Исполнителя: [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru) либо на стойке ресепшена Гостиницы.

## 3. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ ЗАКАЗА В СИСТЕМЕ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ к системе бронирования размещенной по адресу [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru).

3.2. Заказчик обязан при бронировании внести данные о Клиентах в Заказ Системы бронирования, которые должны содержать информацию: ФИО, дата заезда, дата выезда, категория номера, количество взрослых, количество детей от 5 до 12 лет, количество детей от 3 до 5 лет, количество детей от 0 до 3 лет, контактный номер телефона, E-mail.

3.3. Клиент обязан предоставить Исполнителю при бронировании проживания в отеле информацию, указанную в п.3.2., в том числе иные документы исходя из правил и требований государственных органов власти.

3.4. После бронирования проживания в Гостинице, Исполнитель предоставляет Заказчику - подтверждение о бронировании номера в Гостинице. В указанном документе перечислены критерии услуг, фамилия и имя Клиента, период нахождения в Гостинице.

3.5. Заказчик производит оплату в порядке и сроки, указанные в Договоре. Исполнитель бронирует услуги проживания в Гостинице по следующим условиям:

а) Оплата банковской картой с помощью интернет эквайринга на сайте через систему бронирования [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru) в полном размере от цены проживания в Гостинице и иных дополнительных услуг 100%.

б) Оплата по выставленному счету в полном размере или частичная предоплата, в зависимости от сроков периода проживания п.7.2

в) Оплата по выставленному и частично оплаченному счету (предоплата за период от 1 до 10 суток) от цены проживания в гостинице и иных дополнительных услуг.

г) Без предоплаты, в полном размере от цены проживания в Гостинице и иных дополнительных услуг 100% в день заезда или от 1 до 4 дней до заезда.

3.6. Цена договора, указанная в подтверждении о бронировании номера в отеле,

может быть изменена согласно положению настоящего Договора, в случае из-за невозможности Исполнителя предоставить проживание в Гостинице по забронированному критерию, из-за изменений критериев проживания либо отсутствия свободных номеров.

### **3.А. С КАКОГО МОМЕНТА УСЛУГИ ИСПОЛНИТЕЛЯ (ГОСТИНИЦЫ) СЧИТАЮТСЯ ВЫПОЛНЕННЫМИ**

3.А. Заказчик уведомлен, что момент выполнения услуг Исполнителем определен по следующему критерию:

3.А.1. Бронированием гостиничных услуг для Заказчика;

3.А.2. Передача Заказчику подтверждения о бронировании номера в гостинице; 3.А.3. Предоставление гостиничных услуг для Клиента;

3.А.4. Подписание акта выполненных работ;

3.А.5. В случае, если Заказчик после бронирования и оказания гостиничных услуг Исполнителем не представит подписанный договор или акт выполненных работ в течении 5 дней после предоставления его Гостиницей, услуги Исполнителя считаются выполненными в полном объеме без претензий и замечаний. При выполненных услугах, денежные средства возврату не подлежат.

### **3.Б. ФАКТИЧЕСКИЕ ЗАТРАТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ (ГОСТИНИЦЫ)**

3.Б. Заказчик уведомлен, что фактическими затратами Исполнителя являются:

3.Б.1. Время простоя номера при забронированных гостиничных услугах, если Клиент опоздал и не воспользовался услугами проживания. Независимо от уведомления от Клиента или предупреждения.

3.Б.2. Время простоя номера при химической обработке номера, связанной с устранением запаха и следов никотина или иных смольных веществ, либо удаление загрязнения после проживания Клиента, либо во время его проживания. В том числе при условии, что Клиент находится на территории Гостиницы, в таком случае Клиент оплачивает затраты Гостиницы по устранению случаев, указанных в настоящем договоре.

3.Б.3. Денежные средства, полученные за предоставление услуг согласно договору.

3.Б.4. В случае задержки сдачи номера после расчетного часа 12:00 часов по полудню в размере ущерба Исполнителя, возникающего в связи задержкой выезда Клиента (включая расходы по предоставлению иного номера в данной Гостинице или другом месте размещения прибывающим лицам).

## **4. УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ**

4.1. Исполнитель обязан предоставить Клиенту гостиничные услуги, которые включают:

- размещение в номере выбранной категории;
- завтрак. Завтраки проводятся по системе «континентальное меню».

4.2. Также Исполнитель предоставляет Клиенту без дополнительной платы следующие виды услуг:

- пользование шезлонгами на пляже в летний период;
- стоянка для автомобильного транспорта;
- wi-fi доступ в интернет на всей территории Гостиницы;
- поднос багажа при заезде и выезде (по просьбе Клиента);
- пользование внутренней телефонной связью;
- пользование сейфом в номере;
- пользование уютном в специально отведенных помещениях;
- вызов скорой помощи (по просьбе Клиента);
- вызов такси (по просьбе Клиента);
- пользование медицинской аптечкой (по просьбе Клиента);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Клиенту, по ее получении (по

просьбе Клиента);

- побудка к определенному времени (по просьбе Клиента);
- предоставление кипятка (по просьбе Клиента).

4.3. Перечень сопутствующих услуг, предоставляемых Отелем за дополнительную плату (с предварительной оплатой или оплатой на месте):

- стирка, глажение;
- экскурсионное обслуживание.

4.4. Клиент перед заказом сопутствующих услуг, получаемых на территории Гостиницы, обязан самостоятельно определить возможность использования средства размещения (Гостиницы и т.д.), исходя из состояния своего здоровья (наличие временной нетрудоспособности, постоянной нетрудоспособности, инвалидности). Указанные обстоятельства могут повлиять на качество оказываемых услуг.

## 5. ПОРЯДОК АКЦЕПТА

5.1. Заказчик подтверждает и соглашается, что до совершения им действий по акцепту, установленных настоящей Офертой, он ознакомился с условиями настоящей Оферты и иными обязательными правилами, указанными на сайте Исполнителя: [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru)

Заказчик подтверждает и соглашается с тем, что положения настоящей Оферты и иных обязательных правил ему полностью понятны. Заказчик подтверждает, что ознакомлен с информацией, размещенной в сети Интернет на сайте Исполнителя: [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru), а также ознакомился с размещенной/расположенной в доступном для Клиентов и посетителей месте, в котором имел возможность свободно ознакомиться с условиями настоящей Оферты.

5.2. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что все действия (бездействие) его представителя (представителей) совершаются с его ведома, согласия и в интересах Клиента. А также имеются в виду третьи лица, в интересах и от имени которых действует Заказчик, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние.

5.3. Акцепт совершается Заказчиком путем совершения одного из следующих действий:

а) Заказчик в обязательном порядке соглашается с информацией относительно критериев проживания в Гостинице [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru).

б) Для оформления заказа Заказчик на определенной странице сайта Исполнителя осуществляет запрос по интересующим его критериям: наличие свободных номеров (мест в номере).

в) При бронировании услуг проживания (места в номере) Заказчик обязан заполнить специальную форму с указанием следующей информации:

- персональные данные позволяющие идентифицировать Клиента (ФИО, дату рождения, паспортные данные на всех лиц, на которых заказываются либо бронируются места);
- количество номеров, категории (мест в номере);
- период проживания в номере (мест в номере);
- данные позволяющие идентифицировать Клиента и позволяющие связаться оперативно с Клиентом: (номер мобильного и/или иного номера телефона, адрес электронной почты, а также при наличии иные средства оперативной связи).

г) обращение непосредственно к Исполнителю в Гостиницу, а равно в кассу Исполнителя, либо обращение в отдел бронирования;

д) оплата стоимости (в том числе части стоимости) гостиничных услуг либо дополнительных услуг, способами, установленными законодательством РФ.

5.4. Совершение действий, указанных в пунктах 5.3. (а), 5.3. (б), 5.3. (г), признается Сторонами полным и безоговорочным принятием Заказчиком всех условий настоящей Оферты без каких-либо изъятий и (или) ограничений (акцептом). Акцепт настоящей Оферты влечет соблюдения прав и обязанностей сторон. С этого момента заказанные Заказчиком услуги проживания, считаются забронированными для Клиента.

5.5. После бронирования услуг Исполнителя Заказчик оплачивает услуги проживания в номере (места в номере) способом, указанным в статье 7 Оферты.

5.6. Неисполнение Заказчиком условий Оферты в части:

- оплаты стоимости услуг Исполнителя, которые заказаны через сайт: [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru) в течение 4 (четырёх) дней влечет прекращение действия Оферты и аннулирование произведенного Заказчиком в соответствии с пунктами 5.3. и 5.4. заказа;
- оплаты стоимости услуг Исполнителя при обращении Заказчика непосредственно к Исполнителю в Гостинице по правилам, установленным п. 5.3. (г) – незамедлительно влечет прекращение действия Оферты и аннулирование произведенного Заказчиком в соответствии с пунктами 5.3. и 5.4. заказа.

Обязательства произвести оплату вытекают из пункта 5.5., а также из условий настоящего договора.

5.7. Договор подписывается простой неквалифицированной подписью путем принятия условий ОФЕРТЫ (акцепт ОФЕРТЫ и проставления Галки-Отметок V «с условиями договора согласен») при бронировании туристского продукта в системе бронирования, осуществления оплаты/предоплаты услуг Гостиницы с использованием соглашения click-wrap (клик-врап) либо browse-wrap (браузер врап) и согласия с условиями настоящего Договора.

5.8. Оферта может быть отозвана Исполнителем в любой момент до принятия условий Заказчиком.

5.9. Заказчик подтверждает и соглашается, что до совершения им действий по акцепту, установленных настоящим Договором, ознакомился с условиями Договора и иными обязательными правилами. Заказчик подтверждает и соглашается с тем, что положения настоящего Договора и иных обязательных правил ему полностью понятны. Поскольку иное не установлено настоящим Договором, к отношениям Сторон также применяются иные правила, опубликованные на Сайте Гостиницы [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru). Указанные правила обязательны к применению.

5.10. Стороны договорились, что все соглашения по настоящему Договору, направленные на заключение, изменение или отказ от договора, осуществляются посредством обмена по электронной почте, в личном кабинете, в том числе с применением соглашения click-wrap (клик-врап) или browse-wrap (браузер врап).

Указанные сообщения признаются отправленными стороной по договору, если они исходят от сторон по договору.

Датой получения соответствующего электронного сообщения является дата его направления другой стороной.

Ответственность за получение сообщений и уведомлений вышеуказанным способом лежит на получающей стороне.

5.11. Совершение действий, указанных в данном разделе настоящего Договора, признается Сторонами полным и безоговорочным принятием Заказчиком всех условий настоящего Договора без каких-либо изъятий и (или) ограничений.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

### **6.1. Заказчик вправе:**

а) самостоятельно принимать решение о заказе услуг Исполнителя путем полного и безоговорочного принятия условий настоящей Оферты;

б) получать информацию в отношении оказываемых услуг Исполнителя с использованием сети Интернет, телефонного звонка Исполнителю и иными способами, указанными на Сайте [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru).

в) самостоятельно выбирать способ оплаты услуг Исполнителя, а равно получения услуг Исполнителя. При этом Заказчик подтверждает и соглашается с тем, что он обязан самостоятельно предварительно ознакомиться с правилами осуществления платежа тем или иным способом.

г) отказаться от исполнения настоящего договора при условии оплаты фактически понесенных расходов Гостиницы, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

д) потребовать возмещения убытков и компенсации морального вреда в случае невыполнения условий договора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **6.2. Заказчик обязан:**

а) ознакомиться со всеми условиями настоящей Оферты, а также иными обязательными правилами, указанными на Сайте [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru) и принять их при заказе услуг Исполнителя;

б) строго следовать условиям настоящей Оферты;

в) в полном объеме оплатить стоимость услуг Исполнителя в соответствии с условиями Оферты;

г) при оформлении услуг Исполнителя сообщить Оператору (его представителю, субагенту) информацию и совершать действия согласно пунктов 5.3. (а), 5.3. (б), 5.3 (в), 5.3. (д) Оферты;

д) дополнительно предоставить при заселении оригиналы документов, удостоверяющих личность и иные документы исходя из правил и требований государственных органов власти;

е) при оформлении проживания в номере (месте в номере) полностью проверить всю информацию имеющую существенное значение для Клиента, во избежание разногласий и двоякого понимания информации о предоставляемых гостиничных услугах;

ж) соблюдать установленные Гостиницей: Правила проживания в отеле Тихая Гавань, Правила пожарной безопасности, Правила приемки номера.

з) Обеспечивать надлежащую защиту конфиденциальных данных, имеющих значение для исполнения настоящего договора, не сообщать третьим лицам кодовое слово, не разглашать использованные при бронировании логины, пароли, адреса электронной почты и иную информацию, принимать меры к защите используемых при бронировании каналов связи от несанкционированного доступа третьих лиц. Любые действия, произведенные после входа в личный кабинет под логином (номером Заказа) и паролем Заказчика, считаются действиями Заказчика.

6.3. Заказчик признает, что не имеет никаких претензий к Исполнителю и его сотрудникам (его представителю, субагенту) за некорректно оформленный заказ услуги, так как сам не удостоверился в его корректности во время совершения оформления.

6.4. Согласно ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», запрещается курение в номерах и общественных местах отеля обозначенное специальными указателями или знаками. К курению относятся: табачные изделия, электронные сигареты либо устройства.

#### **6.5. Исполнитель вправе:**

а) при отсутствии у Клиента полного и безоговорочного согласия с положениями настоящей Оферты отказать Клиенту в предоставлении услуг;

б) требовать от Клиента соблюдения условий настоящей Оферты;

в) проводить, как планоно, так и внепланоно, модификацию, замену, переустановку программного обеспечения на Сайте Исполнителя, приостанавливать работу такого программного обеспечения при обнаружении неисправностей, ошибок и (или) сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа к Сайту Исполнителя. Ввиду чего сайт и система бронирования Исполнителя может временно работать некорректно либо быть недоступной;

г) устанавливать и изменять цены на свои услуги в рамках Оферты оказания услуг в одностороннем порядке в любое время до осуществления Заказчиком оплаты;

д) требовать от Заказчика надлежащего исполнения обязанностей по оплате стоимости услуг;

е) аннулировать произведенный Заказчиком заказ в случае, установленном пунктом 5.6.

ж) отказать от исполнения договора при нарушениях условий Договора и причинении Гостинице убытков или ущерба.

#### **6.6. Исполнитель обязан:**

а) предоставить Заказчику информацию о потребительских свойствах услуг в объеме, необходимом для получения гостиничных услуг. Информация о потребительских свойствах



гостиничных и иных услуг представляется Заказчику в наглядной форме на сайте Гостиницы в соответствующих разделах, в том числе путем предоставления с использованием соглашения browse-wгар (браузер врап). Стороны пришли к соглашению, что исчерпывающей является информация, размещенная в Оферте и на Сайте [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru);

б) использовать персональные данные Клиента только в целях оказания услуг, рассылки информационных и рекламных материалов, относящихся к оформленным Заказчиком услуг.

6.7. Исполнитель осуществляет исполнение обязанностей по осуществлению регистрационного и миграционного учета Клиента.

6.8. Исполнитель не несет ответственности за работоспособность и (или) защищенность информационных каналов связи, используемых Клиентом, в том числе используемых Заказчиком для обращения к Сайту Исполнителя.

## **7. СТОИМОСТЬ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

7.1. Стоимость гостиничных и иных услуг указывается в Заказе на Сайте [www.tihaya-gavan.ru](http://www.tihaya-gavan.ru) либо по установленным ценам действующим на момент осуществления заказа. Расчеты и все виды платежей сторон по настоящему Договору производятся в рублях. Стоимость гостиничных услуг может быть изменена вследствие замены критериев услуг. Заказчик обязуется оплатить услуги в порядке и в сроки, установленные Договором.

7.2. При бронировании гостиничного номера Заказчиком вносится предоплата в следующем размере от общей стоимости услуг проживания:

- За одни сутки проживания в Гостинице, если период проживания не превышает трех суток;
- За двое суток проживания в Гостинице, если период проживания от четырех до семи суток;
- За трое суток проживания в Гостинице, если период проживания свыше семи суток;
- При желании Заказчик вносит полную 100% оплату за проживание в Гостинице.

7.3. За дополнительные услуги Заказчик производит полную оплату их стоимости 100%.

7.4. Предоплата гостиничных услуг должна быть произведена не позднее 4 календарных дней с момента выставления счета. В противном случае считается, что предложение Гостиницы не принято, бронь аннулируется и размещение Клиента в Гостинице производится в порядке общей очереди.

7.5. Доплата суммы за гостиничные услуги производится Клиентом при заселении в Гостиницу.

7.6. Оплата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов по полудню текущих суток по местному времени.

7.7. Расчеты между Исполнителем и Заказчиком производятся путем внесения Заказчиком денежных средств в кассу Гостиницы, кассу уполномоченного банка, либо в безналичной форме с использованием платежных карт. Моментом оплаты по Договору признается внесение наличных/безналичных денежных средств в кредитную организацию, платежному агенту Гостиницы или в кассу Гостиницы.

## **8. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ УСЛУГ ТРЕТЬИМ ЛИЦОМ, ВКЛЮЧАЯ КРЕДИТНЫЕ (БАНКОВСКИЕ) ОРГАНИЗАЦИИ ЛИБО БАНКОВСКОЙ КАРТОЙ**

8.1. В случае исполнения обязанностей по уплате, обусловленных Договорами, с помощью банковской карты Заказчик обязан использовать банковскую карту, выпущенную на его имя либо иметь надлежащим образом удостоверенные документы, подтверждающие право использования банковской карты, выпущенной на имя другого лица. Исполнитель вправе потребовать предоставления Заказчиком оригиналов документов, удостоверяющих личность Клиента, в случае совершения им платежа с помощью банковской карты. Исполнитель не может запросить оригиналы документов, указанных в настоящем пункте, при условии дистанционной оплаты услуг. Ответственность за оплату услуг с использованием банковской карты, принадлежащей 3-му (третьему) лицу несет Заказчик.

8.2. Оплата гостиничных услуг производится банковской картой выданной Банковской организацией зарегистрированной на территории России или наличным расчетом в национальной валюте РФ – рублях.

## **9. ПРАВИЛА ВСЕЛЕНИЯ, ВЫСЕЛЕНИЯ ИЗ ОТЕЛЯ**

9.1. Клиент при вселении/выселении в/из отеля обязан:

- предоставить оригиналы документов, удостоверяющих личность и иные документы, исходя из правил и требований государственных органов власти;
- проживать в забронированном/предоставленном номере;
- получить у Исполнителя информацию о платных/бесплатных услугах Гостиницы;
- хранить документы и ценные вещи исключительно в сейфе, как в номере, так и при ресепшене Гостиницы.

9.2. Дети в возрасте до пяти лет проживают бесплатно с предоставлением дополнительного спального места либо без предоставления такого места ребенок/дети спят совместно с родителями/сопровождающими.

9.3. Питание ребенка до пяти лет включено в стоимость тарифа.

9.4. Клиент уведомлен, что услуги Гостиницы начинают предоставляться с расчетного часа заселения согласно Международным правилам вселения в отель, которые регулируются Международными гостиничными правилами, одобренными Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981, г. Катманду, Непал. В соответствии с Международными гостиничными правилами (Часть 2, Статья 6 Занятие и освобождение номеров) в случае, если это оговорено иначе правилами Отеля, Номер(а), зарезервированный(ые) за туристом, должен(ны) быть готов(ы) к 14:00, а номера выезжающих освобождены к полудню 12:00 часам. Время, указанное в настоящем пункте, определено часовым поясом нахождения отеля.

9.5. Клиент предупрежден о возможных денежных депозитах, которые взимает Гостиница при регистрации Клиента для предоставления услуг проживания в Гостинице либо использования иных услуг Гостиницы. Депозит взимается в качестве гарантий отсутствия задолженности или для возмещения убытков, причиненных Клиентом имуществу Гостиницы. Оплачивается Клиентом из личных средств и при отсутствии претензий со стороны Исполнителя возвращается при выезде из Гостиницы.

9.6. Клиент обязан самостоятельно определить возможность использования средства размещения (Гостиницы и услуг, оказываемых Гостиницей либо на территории Гостиницы), исходя из состояния своего здоровья, к которым могут относиться наличие временной нетрудоспособности, постоянной нетрудоспособности, инвалидности. Указанные обстоятельства могут повлиять на качество оказываемых услуг.

9.7. Заселение в Гостиницу возможно только при предоставлении Клиентом оригиналов документов согласно Постановления Правительства Российской Федерации № 713 от 17.07.1995 года «Об утверждении 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», Постановления Правительства Российской Федерации № 9 от 15.01.2007 года «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ», Указа Президента Российской Федерации № 274 от 18.04.2020 года, Указа Президента Российской Федерации № 275 от 18.04.2020 года, Постановления Правительства Российской Федерации №1853 от 18.11.2020 года «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Приказа Министерства внутренних дел РФ от 10 декабря 2020 г. № 856 «Административный регламент Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» в том числе, но не ограничиваясь:

Граждане Российской Федерации:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации (внутренний действующий);
- б) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- в) справка по форме № 8 для детей до 14 лет (возможна копия);
- г) согласия законных представителей (одного из них) для детей до 18 лет;
- д) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

Иностранцы граждане и/или лица без гражданства:

- а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- б) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) разрешения на временное проживание иностранного гражданина или лица без гражданства;
- г) вида на жительство иностранного гражданина или лица без гражданства;
- д) миграционную карту (для временно пребывающего в Российской Федерации иностранного гражданина);
- е) действующую визу (для постоянно либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина);
- ж) регистрация по месту пребывания на территории Российской Федерации и документ, подтверждающий регистрацию по месту пребывания на территории Российской Федерации (трудовой договор, патент);
- з) в случае прибытия в новое место пребывания (в Гостиницу) дополнительно предъявляется отрывная часть уведомления (в случае утраты оригинала отрывной части уведомления - дубликат отрывной части бланка уведомления) о прибытии по прежнему месту пребывания в Российской Федерации.

В том числе иные документы исходя из требований государственных органов власти.

В случае не предъявления указанных документов Клиенту может быть отказано в заселении (оказании гостиничных услуг), так как Стороны считают, что Клиент по своей воле не воспользовался заказанными (забронированными) услугами.

9.8. Предельный срок проживания в Гостинице составляет:

- для граждан РФ – 90 суток.
- для иностранных граждан – 90 суток, с момента пересечения границы.

9.9. 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.

При заселении несовершеннолетнего гражданина в Гостиницу без сопровождения родителя(ей) опекунов или попечителей, т.е. заселение с иными лицами, указанные лица обязаны иметь при себе нотариальное согласие путешествия по РФ либо в простой письменной форме, подписанной родителями.

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

## **10. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

10.1. Настоящий договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон или по иным основаниям, предусмотренным законодательством или настоящим договором.

10.2. Каждая из сторон вправе потребовать изменения или расторжения договора в связи с существенным изменением обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора:

а) при отказе от 14 до 3 календарных дней до начала предоставления услуг Заказчик выплачивает Исполнителю – 50% от стоимости всех забронированных номеров за одни сутки, а также возместить фактически понесенные расходы;

б) при отказе за 3 и менее календарных дней до начала предоставления услуг или неприбытии без информации (ноу-шоу) – 100% стоимости всех забронированных номеров за одни сутки, а также возместить фактически понесенные расходы;

в) в процессе проживания или при сокращении периода проживания - 100% стоимости всех забронированных номеров за одни сутки, а также возместить фактически понесенные расходы;

г) при отказе от дополнительных услуг - возместить фактически понесенные расходы.

10.3. При расторжении настоящего договора:

а) по инициативе Заказчика;

б) по инициативе Исполнителя;

в) из-за действий/бездействий государственных органов, в том числе в случае введения на Законодательном или Правительственном уровне РФ запретов на предоставление гостиничных либо иных услуг, связанных с наличием эпидемиологических рисков и ограничением из-за безопасности граждан.

Возврат денежных средств при расторжении договора по указанным в настоящем пункте основаниям осуществляется за вычетом фактических затрат.

10.4. Изменения и дополнения к договору могут осуществляться путем:

а) подписания сторонами дополнительных соглашений;

б) подписания сторонами дополнительных Заявок на бронирование услуг;

в) передача Заказчику измененной Заявки на бронирование проживания в отеле;

г) согласование сторонами вносимого изменения в услуги может производиться с помощью электронной формы связи.

10.5. Каждая сторона вправе внести изменения в условия Договора, предварительно согласовав вносимые изменения с Исполнителем в письменной форме.

## **11. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ**

11.1. Исполнитель освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если такое неисполнение произошло вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе землетрясений, наводнений, цунами, пожара, тайфуна, снежного заноса, военных действий, массовых заболеваний, забастовок, ограничений перевозок, запрета торговых операций с определенными странами, террористических актов, государственных запретов и других обстоятельств, в том числе связанных с наличием эпидемиологических рисков и ограничениями связанных с безопасностью граждан, не зависящих от Исполнителя.

## **12. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ СТОРОНАМИ**

12.1. В случае возникновения претензий к оказываемым услугам Гостиницей, разногласий по условиям договора, спор рассматривается в претензионном порядке согласно Законодательству РФ.

12.2. В претензии обязательно указать (ФИО Клиента, паспортные данные, адреса регистрации по паспорту).

12.3. Клиент предъявляет претензию в письменной форме по электронному адресу либо адресу регистрации Клиента.

12.4. В случае если Клиент нанес ущерб Гостинице и третьим лицам, Клиент обязан возместить причиненный ущерб согласно действующему Законодательству.

### **13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА**

13.1. Настоящий договор составлен на русском языке.

13.2. Все приложения и дополнения к настоящему договору являются его неотъемлемой частью.

13.3. Стороны признают официальный способ обмена информацией в рамках настоящего договора, по электронной форме связи, включая электронную почту. Стороны пришли к соглашению, что электронные почтовые адреса, которые указаны в договоре, и передача информации/документов, являются официальным средством коммуникации между Клиентом и Исполнителем. Отправленная информация или документы с помощью электронных почтовых адресов, является волеизъявлением сторон, что соответствует ст. 432 и 433 ГК РФ.

### **СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, \_\_\_\_\_, даю Исполнителю, в целях исполнения договора и оказания туристских и других услуг, согласие на: передачу персональных данных, обработку, сбор, хранение своих персональных данных (ПДН) и данных Клиентов. Персональные данные: ФИО, паспортные данные, номер телефона, адрес электронной почты. Согласен на обработку персональных данных, которая включает в себя: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных без средств автоматизации.

Срок действия - действует до того, как субъект персональных данных его отзовет на основании письменного заявления в адрес Исполнителя. Все персональные данные, которые предоставлены Исполнителю, являются общедоступными в связи с необходимостью передачи лицам, которые оказывают услуги по настоящему договору, соблюдение конфиденциальности при их использовании не требуется. Раскрытие и передача персональных данных третьим лицам возможна только в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (с целью выявления правонарушений) при наличии соответствующего запроса от государственного органа.

Исполнитель \_\_\_\_\_  
(подпись) М.П.

Заказчик \_\_\_\_\_  
(подпись)

### **СОГЛАСИЕ НА РАССЫЛКУ ИНФОРМАЦИИ**

Я, \_\_\_\_\_, даю Исполнителю согласие на получение рекламной рассылки, специальных ценовых предложений, относящихся к путешествиям.

Срок действия - действует до того, как субъект персональных данных его отзовет на основании письменного заявления в адрес Исполнителя.

Согласие дается на сайте, расположенном в сети Интернет в системе бронирования путем ознакомления и согласия с условиями настоящего договора с помощью соглашения click-wrap (клик-врап) либо browse-wrap (браузер врап).

Исполнитель \_\_\_\_\_  
(подпись) М.П.

Заказчик \_\_\_\_\_  
(подпись)

## АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

**Исполнитель:**

**Заказчик:**

**ИП Канцеров Т.Э.**

Юридический адрес: 298000, РФ,  
Республика Крым, г. Судак ул. Спендиарова, д.  
17

Фактический адрес: 298032, Республика Крым,  
г. Судак, пгт. Новый Свет, ул. Набережная, 16А  
ОГРНИП 315910200422019

ИНН 910814192905

БИК 043510607

РНКБ БАНК (ПАО) г. Симферополь

Расчетный счет: 40802810641030001016

К/счет: 30101810335100000607

Тел.: +7-978-790-00-29

E-mail: [info@tihaya-gavan.ru](mailto:info@tihaya-gavan.ru)

Информация о классификации:

Порядковый № в Федеральном перечне:  
550021837

Регистрационный номер свид-ва: 63/АА-  
80/751-2023

Дата выдачи: 31 января 2023 г.

Срок действия до: 30 января 2026 г.

**ИП Канцеров Т.Э.**

**Канцеров Т.Э.**

---

*\*Оригинал документа находится по адресу 298032, Республика Крым, г.Судак, пгт. Новый Свет, ул. Набережная, д. 16А.*