

## **ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА** **на возмездное оказание гостиничных услуг гостиницы «ВАЛЕНСИЯ»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий документ является официальной публичной офертой гостиницы «ВАЛЕНСИЯ» (в дальнейшем именуемое – гостиница «ВАЛЕНСИЯ») Индивидуального предпринимателя Зельцер Илоны Витальевны (в дальнейшем именуемое – «Исполнитель») и содержит все существенные условия договора.

1.2. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг физическое лицо, производящее акцепт настоящей оферты становится Заказчиком (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте), а Исполнитель и Заказчик совместно — Сторонами настоящего договора.

1.3. Существенным условием настоящего Договора и признание его Офертой является размещение настоящего Договора на официальном сайте гостиницы: <https://hotel-valencia.ru/> и на стойке приема и размещения гостиницы. Договоры, аналогичные данному по предмету и стороне Исполнителя и размещенные в иных средствах массовой информации, в том числе на любом другом, отличном от указанного настоящем пункте. Договора, сайте - не являются офертой на заключение договора-оферты на возмездное оказание гостиничных услуг гостиницы «ВАЛЕНСИЯ»

1.4. Акцептом оферты по настоящему Договору Исполнитель признает: оплату стоимости (в том числе части стоимости) гостиничных услуг, комплекса гостиничных услуг, содержащего размещение в номере, питание и дополнительные услуги.

1.5. Порядок и условия бронирования содержатся в описании тарифных планов, ознакомление и принятие которых Заказчик подтверждает путем принятия настоящей оферты в установленном порядке.

1.6. В связи с изложенным выше, внимательно прочитайте текст настоящей публичной оферты и ознакомьтесь с прейскурантом услуг, размещенном на сайте <https://hotel-valencia.ru/>. Если Вы не согласны с каким-либо пунктом оферты, Исполнитель предлагает Вам отказаться от использования услуг.

### **2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

2.1. Публичная оферта или оферта – текст настоящего документа со всеми приложениями, размещенный на сайте Исполнителя и доступный в сети Интернет по адресу: <https://hotel-valencia.ru/>

2.2. Договор оказания гостиничных услуг – договор, заключенный в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 (двумя) сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (потребителем) соответствующей суммы Исполнителю). Кроме того, договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

3. Заказчик (или «Потребитель») — дееспособное физическое лицо, возрастом не менее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Исполнителем, в том числе осуществлять Бронирование и оплату услуг на сайте <https://hotel-valencia.ru/>, заключивший с Исполнителем договор путем акцепта настоящей Оферты в порядке и на условиях, установленных настоящей Офертой, исключительно для

личных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.4. Комплекс гостиничных услуг - услуги, включающие временное проживание в номере, питание и дополнительные услуги.

2.5. Дополнительные услуги – услуги, которые не являются временным проживанием в номере, и которые оказываются Исполнителем за дополнительную плату или включенные в комплекс гостиничных услуг.

2.6. Сайт — общедоступный ресурс в сети Интернет, принадлежащий Исполнителю и/или ее аффилированным лицам и расположенный по адресу: <https://hotel-valencia.ru/>

2.7. Бронирование — совокупность действий Потребителя, в результате которых на Сайте Потребителем был оформлен заказ на получение услуг гостиницы «ВАЛЕНСИЯ», и/или в рамках которых Потребитель оплатил полную стоимость заказа.

2.8. Администратор — сотрудник Исполнителя, обрабатывающий заявки по бронированию Потребителей.

2.9. Система бронирования (или Система) — программный комплекс, доступный на Сайте Исполнителя и предназначенный для бронирования, оплаты номеров в гостинице «ВАЛЕНСИЯ». Информация в системе бронирования может в любой момент быть изменена или дополнена, в связи с этим Потребителю предлагается использовать систему бронирования в режиме «как есть».

2.10. Сайт гостиницы- <https://hotel-valencia.ru/>

### **3. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

3.1. На условиях, определенных настоящим договором, Исполнитель обязуется оказать гостиничные услуги (далее — «услуги»), а Заказчик обязуется принять и оплатить услуги Исполнителя.

3.2. Перечень услуг, оказываемых Исполнителем, условия проживания, питания Заказчика, а также цены на услуги, указываются в утвержденном Исполнителем прейскуранте, публикуемом на сайте гостиницы «ВАЛЕНСИЯ» <https://hotel-valencia.ru/>

### **4. БРОНИРОВАНИЕ. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. При оформлении Бронирования Потребитель должен заполнить форму онлайн Бронирования на Сайте отеля, заполнить все поля, указанные в системе бронирования как «обязательные» для заполнения.

4.2. Потребитель, осуществляя онлайн-бронирование на сайте отеля, отправляя заявку на электронную почту [info@hotel-valencia.ru](mailto:info@hotel-valencia.ru) или через форму обратной связи <https://hotel-valencia.ru/>, соглашается с условиями публичной оферты, размещенной на сайте гостиницы.

4.3. Соглашаясь с условиями Публичной Оферты, Потребитель подтверждает свои право- и дееспособность, и финансовую состоятельность, а также осознаёт ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения Договора, подтверждает достоверность своих личных данных, а также данных третьих лиц, указанных в бронировании, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность. Потребитель принимает на себя все возможные риски (оформление нового бронирования, изменение тарифа, не возвращение или частичное возвращение денег и проч.), связанные с его виновными действиями по допущению ошибок, неточностей в предоставлении личных данных.

4.4. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения в настоящую Оферту, в связи с чем, совершая бронирование или производя оплату бронирования, Потребитель принимает условия, изложенные в обновленной и/или измененной Оферте, актуальной на момент бронирования, и договор заключается на таких условиях.

4.5. Со всеми условиями бронирования Потребитель знакомится в процессе бронирования. В случае, если Потребителю не понятны какие-либо условия

бронирования, в том числе условия отказа, возврата, внесения любых изменений в оформленное (совершенное) бронирование, Потребитель должен уточнить необходимую ему информацию у Администратора по номерам телефонов, указанным на сайте. В случае совершения бронирования (заключения Договора) без обращения к Администратору Пользователь подтверждает, что ему понятны все правила и условия бронирования.

4.6. После оформления бронирования - Потребителю на сайте отображается подтверждение бронирования, а также дополнительно на электронный адрес, указанный при осуществлении бронирования, может быть направлено подтверждение, содержащее статус бронирования. Администратор может связаться с Потребителем для получения или передачи дополнительной информации. Бронирования, оформленные Потребителем на Сайте, носят окончательный характер.

4.7. После получения подтверждения бронирования, Потребитель (Заказчик) осуществляет предварительную оплату от общей стоимости выбранных услуг, указанной на сайте в сформированном бронировании, в соответствии с п. 5.4 настоящего Договора. Потребителю могут быть предложены иные способы оплаты в порядке и на условиях, указанных на сайте при совершении бронирования, в том числе – оплата при заселении.

4.8. Потребитель, оплачивая бронирование с помощью банковской карты, соглашается на списание с карты Потребителя суммы, обеспечивающей заезд Потребителя в гостиницу. Совершая бронирование, Потребитель принимает условия расчета и списания с банковской карты Потребителя.

4.9. Услуги считаются забронированными с момента получения Исполнителем денежных средств в счет оплаты бронирования или после получения подтверждения бронирования. Потребитель подтверждает, что совершает бронирование в соответствии с условиями данной Оферты, опубликованной на сайте и правилами проживания. Совершенные Потребителем бронирования носят окончательный характер.

4.10. По прибытию Заказчика по адресу Исполнителя, указанному в реквизитах, к моменту начала оказания услуг, Исполнитель оформляет заказ. Основанием для оформления Исполнителем и оказания им Потребителю услуг является документ, удостоверяющий личность Потребителя и наличие полной оплаты услуг Исполнителя.

4.11. Исполнитель вправе не оформлять Заказчика и не оказывать услуги, при отсутствии полной оплаты за них у Исполнителя.

4.12. В случае неприбытия Заказчика по адресу, указанному в реквизитах, к моменту начала оказания ему гостиничных услуг, обязанность Исполнителя оказать услуги данному Заказчику сохраняется только на тот период, до которого Исполнитель обязан был оказывать услуги Заказчику. По истечении срока оказания услуг, Исполнитель перестает быть обязанным оказать Заказчику услуги, при этом взимается 100 процентов от стоимости первой ночи проживания.

4.13. Заказчик вправе отказаться от услуг до начала их оказания, в том числе вносить любые изменения в оформленные бронирования, отмена или отказ от бронирования, при этом: в случае отмены бронирования и/или отказа от услуги более чем за 1 сутки до даты заезда возвращается 100 % оплаченных денежных средств. В случае отмены бронирования позднее этого срока или в случае не заезда взимается 100 % от стоимости первой ночи проживания.

## **5. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

5.1. При оплате номеров/услуг банковской картой или электронными деньгами с использованием интернет-эквайринга, в открывшемся окне платежной системы с использованием собственной банковской карты или электронного кошелька Потребитель вносит стоимость первых суток проживания в гостинице или иную сумму, указанную гостиницей на форме бронирования. Если в процессе бронирования Потребитель оплачивает неполную стоимость забронированных номеров (услуг), оставшаяся сумма заказа оплачивается в гостинице по приезду в неё.

5.2. В случае, если при приеме денежных средств используется интернет-эквайринг, договор с которым заключила выбранная Потребителем гостиница, электронный чек будет предоставлен Потребителю.

5.3. Гостиница предпринимает самостоятельно решение о снятии или блокировке на вашей банковской карте денежных средств, эквивалентных сумме заказа. В случае если гостинице не удастся произвести операции по вашей карте, необходимой для гарантирования заказа, бронь Потребителя может быть отменена гостиницей. Пожалуйста, убедитесь, что срок действия вашей карты не истек, и на вашем счету достаточно денежных средств для оплаты заказа.

5.4. При безналичном расчете Заказчик осуществляет предварительную оплату в следующих размерах: 100 % стоимости бронирования, указанного в счете и оплачивается не менее, чем за 1 (одни) сутки до дня заезда, если иной график и размер платежей не оговорен с Исполнителем. При нарушении сроков оплаты, указанных в данном договоре настоящий договор, признается недействительным. Оплату по безналичному расчету могут производить юридические и физические лица.

5.5. При оплате на месте забронированных номеров (услуг) Заказчик оплачивает заказ наличными денежными средствами или банковской картой по прибытии в гостиницу.

5.6. При отложенной оплате забронированных номеров (услуг) по окончании бронирования Потребитель получает счет на оплату за номера (услуги) средства размещения по электронной почте. На данном этапе ваучер (гарантированное подтверждение брони) о произведенном бронировании вам не направляется. Вы обязаны оплатить забронированные номера (услуги) гостиницы согласно стоимости и времени, указанных в счете на оплату. В случае внесения вами в срок установленной оплаты, вам направляется ваучер (гарантированное подтверждение брони). В случае если вы не вносите оплату в срок, указанный в счете на оплату, бронь автоматически аннулируется.

5.7. Основанием для оплаты может служить счет, выставленный Исполнителем и полученный Заказчиком, либо оформленное подтверждение бронирования с присвоенным номером брони. Основанием возврата Исполнителем денежных средств, уплаченных Заказчиком, является письменное заявление, путем направления Исполнителю заказным письмом по почте или на эл. почту [info@hotel-valencia.ru](mailto:info@hotel-valencia.ru).

*Внимание! Гостиница имеет право предоставления невозвратных тарифов. По условиям указанных невозвратных тарифов, в случае отмены брони или не заезда Потребителя, внесенная им предоплата (полностью или частично) не подлежит возврату и остается в Гостинице в качестве штрафной санкции. Рекомендуем внимательно ознакомиться с условиями специальных предложений до завершения процесса бронирования.*

## **6. АКЦЕПТ ОФЕРТЫ, СРОК ДЛЯ ОКЦЕПТА**

6.1. Акцепт данной оферты совершается Заказчиком путем осуществления предварительной оплаты услуг Исполнителя после получения от Заказчика подтверждения Бронирования.

## **7. ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКАЗА**

7.1. Внесение изменений в бронирование возможно только в случае оплаты при заселении, изменения параметров брони (контактных данных, сроков проживания, категории номера, даты заезда и выезда) в брони с иными способами оплаты, а также иные изменения в уже оформленных и подтвержденных Отелем бронях, в том числе с оплатой при заселении, - не представляется возможным.

## **8. АННУЛИРОВАНИЕ ЗАКАЗА**

8.1. В случае использования гарантирования бронирования банковской картой, возврат снятых с вашей банковской карты денежных средств осуществляет гостиница. При отмене бронирования связывайтесь непосредственно с гостиницей для решения вопроса возврата денег удобным для вас способом.

8.2. В случае позднего аннулирования заказа или не заезда, гостиница вправе применить к клиенту штрафные санкции.

8.3. Отмена бронирования должна быть произведена не позднее, чем за 1 (одни) сутки до дня заезда Заказчика с обязательным письменным уведомлением гостиницы. В случае не отмены бронирования не позднее 1 суток до заезда, гостиница взимает оплату в размере суточной стоимости номера, включая все налоги. В случае не заезда гостя, оплата за 1 (одни) сутки не возмещается и по истечении первых суток бронирование аннулируется. Заказчик, со своей стороны, гарантирует эту оплату.

8.4. В случае, если гостиница не может осуществить поселение Потребителя в соответствии с гарантированным Потребителю и подтвержденным гостиницей бронированием, гостиница обязуется поселить Потребителя в отеле того же класса или выше и оплатить связанные с этим транспортные расходы.

## **9. ИНФОРМАЦИЯ О ГОСТИНИЦЕ**

9.1. Гостиница при оказании Потребителю гостиничных услуг руководствуется Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"

9.2. Гостинице присвоена категория: 4 (четыре) звезды (Свидетельство № 23/АА-005/07-2022 от «01» февраля 2022 года, выданное аккредитованной организацией ООО «Туризм Эксперт»).

9.3. Услуги, входящие в цену номера указываются в прейскуранте на сайте гостиницы и (или) в информации о предложениях, скидках, акциях, в карточке описания номера при бронировании, а также в уголке потребителя.

9.4. Время заезда в гостиницу: 14.00 ч., время выезда из гостиницы: в 12.00 ч.

9.5. В соответствии с законодательством РФ, Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

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) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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 (одного из них).

9.6. Бронирование производится по ценам, действующим в период предполагаемого проживания. Все цены действительны за один номер и выбранный период проживания, включая услуги, указанные в описании номера, не подпадающие под категорию платных услуг.

## **10. ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ**

10.1. Данные, введенные Потребителем предоставляются гостинице в объеме, необходимом для бронирования номеров (услуг) в средствах размещения. Кроме того, данные, введенные Потребителем, могут быть использованы для передачи третьей стороне. Такая третья сторона может связаться с Потребителем по e-mail, например, в целях получения отзывов о качестве сервиса, при этом при получении первого электронного письма от такой третьей стороны Потребитель имеет право отказаться от последующей рассылки, либо запретить её.

10.2. Соглашаясь с условиями настоящей оферты, Потребитель дает свое согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу в адрес средства размещения и обозначенных третьих лиц, обезличивание, уничтожение своих персональных данных: фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, номер телефона, гражданство. Указанные персональные данные запрашиваются с целью предоставления Потребителям запрошенных услуг, либо ответа на запросы Потребителя. Данные отображаются в ваучере, отчетной и бухгалтерской документации. Такие данные, как адрес электронной почты, используются для получения отзывов о качестве сервиса средства размещения. Настоящее согласие предоставляется Потребителем для осуществления любых, не противоречащих законодательству Российской Федерации действий в отношении персональных данных, направленных на достижение указанных в пользовательском соглашении целей, в том числе онлайн-бронирование клиентом выбранного средства размещения, составления отчетной и бухгалтерской документации, получение отзывов о качестве сервиса забронированного средства размещения.

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ ОФЕРТЫ**

11.1. Оферта вступает в силу с момента размещения на сайте Исполнителя и действует до момента ее отзыва Исполнителем.

11.2. Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия оферты и/или отозвать оферту в любой момент до ее акцепта.

11.3. Бронирование Потребителем услуг на сайте после внесения изменений в Оферту однозначно является согласием с внесенными изменениями. Договор может быть

расторгнут в любое время по инициативе Потребителя путем направления Исполнителю соответствующего уведомлению заказным письмом по почте или на эл. почту [info@hotel-valencia.ru](mailto:info@hotel-valencia.ru) . При этом вступают в силу условия отмены Бронирования Потребителем. Исполнитель вправе расторгнуть Договор публичной оферты в любое время без предварительного уведомления в случае нарушений Потребителем условий, порядка и сроков Бронирования и оплаты услуг.

## **12. СРОК ДЕЙСТВИЯ, ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА**

12.1. Договор вступает в силу с момента акцепта оферты Заказчиком и действует до момента полного исполнения Сторонами обязательств по Договору.

## **13. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

13.1. Исполнитель не несет ответственности за используемые Потребителем каналы связи, а, следовательно, и за любой финансовый или другой ущерб, причиненный вследствие использования некачественных или незащищенных каналов связи.

13.2. Исполнитель не несет ответственности за нарушение условий Оферты (Договора), если такое нарушение вызвано действием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), включая: действия органов государственной власти, пожар, наводнение, землетрясение, другие стихийные действия, отсутствие электроэнергии и/или сбой работы компьютерной сети, забастовки, гражданские волнения, беспорядки, любые иные обстоятельства, не ограничиваясь перечисленным, которые могут повлиять на выполнение Исполнителем условий настоящей Оферты.

13.3. Исполнитель несёт ответственность только за прямой действительный ущерб, причиненный вследствие виновного невыполнения обязательств Исполнителем при предоставлении услуг только в пределах суммы стоимости Бронирования.

## **14. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

14.1. Договор, его заключение и исполнение регулируется действующим законодательством Российской Федерации. Все вопросы, не урегулированные офертой или урегулированные не полностью, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.2. Споры по оферте и/или договору разрешаются в предварительном претензионном порядке. В случае недостижения Сторонами согласия споры подлежат рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

14.3. Настоящим Заказчик предоставляет Исполнителю письменное согласие на обработку и предоставление сведений о нем (включая персональные данные, полученные при заключении и исполнении Договора) третьим лицам, а также на совершение иных действий по их обработке в любых целях и любыми способами на неограниченный срок.

14.4. Признание судом недействительности какого-либо положения настоящего Договора не влечет за собой недействительность остальных положений или Оферты (Договора) в целом.

## **15. РЕКВИЗИТЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

**Индивидуальный предприниматель Зельцер Илона Витальевна**

**Юридический адрес:** 344030, Ростовская обл., г. Ростов-на-Дону,

пер. Железноводский, 7.

**Почтовый и фактический адрес:** 344029, Ростовская обл., г. Ростов-на-Дону,

пр. Шолохова, 79/14

**Телефон, факс:** +7(863)2000-266,+7(863)2000-299

**Email:** [info@hotel-valencia.ru](mailto:info@hotel-valencia.ru)

**ИНН:** 616713059956  
**Р/сч.:** 40802810203800001291  
**Банк:** ПАО КБ «Центр-инвест» г. Ростов-на-Дону  
**К/сч.:** 30101810100000000762  
**БИК:** 046015762  
**ОГРНИП:** 318619600148158  
**ОКАТО:** 60401380000  
**ОКТМО:** 60701000001  
**ОКОГУ:** 4210015  
**ОКПО:** 0133969339  
**ОКВЕД:** 47.19, **доп. ОКВЕД:** 55.10, 56.10  
**ОКФС:** 16  
**ОКОПФ:** 50102