Публичная оферта на оказание гостиничных услуг

Оферта применяется к бронированиям на сайте apelsinoteli.ru. Договор заключается с организацией или индивидуальным предпринимателем, оказывающим услуги в выбранном отеле. Наименование этого исполнителя, адрес отеля и контакты приведены в Приложении № 4.

1. Предмет и акцепт

Отель оказывает гостиничные услуги в объёме подтверждённого бронирования. До оплаты гость знакомится с Офертой и приложениями, подтверждает принятие условий и производит оплату. Успешная оплата означает акцепт в отношении выбранного заказа. Подтверждение содержит отель, даты, номер или категорию, число гостей, стоимость, услуги и условия тарифа.

2. Цена и состав услуг

Стоимость, размер предоплаты и включённые услуги определяются выбранным тарифом и подтверждением бронирования. Дополнительные платные услуги оказываются после сообщения цены и согласия гостя. Расчётное время и порядок изменения проживания указаны в разделе 7 и Правилах проживания — Приложении № 1.

3. Отмена бронирования и возврат предоплаты

По бронированию, обеспеченному предоплатой, отель ожидает гостя до 12:00 календарных суток, следующих за запланированными сутками заезда. При отмене до 00:00 суток заезда отель возвращает предоплату полностью. При отмене в течение суток заезда или незаезде отель возвращает предоплату за вычетом стоимости первых суток проживания. Если гость не заехал до 12:00 следующих суток, отель аннулирует бронирование и возвращает предоплату за вычетом стоимости первых и следующих суток проживания.

4. Обязанности гостя

Гость предоставляет достоверные сведения о себе и проживающих лицах, оплачивает согласованные услуги и обязуется соблюдать Правила проживания (Приложение № 1), включая Правила пожарной безопасности.

5. Подтверждение бронирования и изменение заказа

После успешной оплаты сайт направляет данные заказа в систему бронирования. Подтверждение бронирования должно содержать выбранный отель, даты и расчётное время заезда/выезда, число гостей, категорию или описание номера, стоимость, внесённую сумму, остаток к оплате, включённые услуги и применённые условия тарифа. Гость обязан проверить подтверждение и без промедления сообщить об ошибке. Изменение дат, состава гостей, категории или услуг считается согласованным только после подтверждения Исполнителя и, если меняется цена, согласования доплаты или возврата разницы.

6. Оплата и дополнительные услуги

Предоплата, её размер, сроки и доступные способы отображаются до оплаты и в подтверждении бронирования. Оставшаяся сумма вносится в срок, указанный в подтверждении, либо до начала оказания соответствующей услуги. Дополнительные услуги, не включённые в тариф, предоставляются при наличии возможности после сообщения их цены и согласия гостя. Отель выдаёт кассовый чек в порядке, установленном законодательством; при оплате на сайте чек формируется онлайн-кассой автоматически.

7. Заезд, выезд и проживающие лица

Расчётное время: заезд с 14:00, выезд до 12:00 по местному времени, если в подтверждении тарифа прямо не установлено иное. Ранний заезд, поздний выезд и продление доступны только при наличии возможности и после предварительного согласования цены. Для оформления заселения гость предъявляет документ, удостоверяющий личность, сообщает достоверные сведения о себе и сопровождающих лицах и соблюдает обязательные правила учёта. В номер допускаются лица, оформленные и оплатившие проживание в установленном порядке; правила посещения и размещения детей изложены в Приложении № 1.

8. Обязанности сторон и безопасность

Исполнитель предоставляет номер выбранной категории и оплаченные услуги в соответствии с подтверждением и обязательными требованиями законодательства. Гость своевременно

оплачивает услуги, использует номер по назначению, соблюдает Правила проживания (Приложение № 1), требования пожарной безопасности, общественный порядок и права других гостей. Гость возмещает причинённый по его вине документально подтверждённый ущерб; порядок фиксации и расчёта указан в Правилах, Прейскуранте (Приложение № 2) и форме Акта о повреждении имущества (Приложение № 3). За курение в запрещённых местах применяется предусмотренная Правилами договорная неустойка; это не исключает возмещение отдельного доказанного ущерба в части, не покрытой неустойкой за то же нарушение.

9. Отказ Исполнителя, обстоятельства непреодолимой силы и претензии

Если Исполнитель не может предоставить оплаченные услуги по обстоятельствам, за которые отвечает, он незамедлительно связывается с гостем, сообщает доступные варианты исполнения или прекращения бронирования и производит расчёты в соответствии с законодательством и условиями договора. Сторона, для которой возникла невозможность исполнения вследствие чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, без промедления уведомляет другую сторону и принимает разумные меры для уменьшения последствий. Претензии направляются по контактам выбранного отеля из раздела «Исполнители и объекты»; в обращении указываются номер бронирования, даты, суть требования и контакты для ответа.

10. Электронное заключение, персональные данные и редакции документов

Действия гостя на сайте, отметка о принятии Оферты и успешная оплата фиксируются техническими средствами сайта и платёжного сервиса в объёме, необходимом для подтверждения заключения и исполнения договора. Персональные данные обрабатываются для бронирования, заселения, обязательного учёта, расчётов и защиты прав сторон согласно опубликованной Политике обработки персональных данных; рекламные сообщения направляются только при наличии отдельного согласия, когда оно требуется. К бронированию применяется редакция Оферты и приложений, действовавшая в момент акцепта; версия, дата и время акцепта, номер заказа и идентификатор платежа сохраняются в учётных материалах. Новая редакция не меняет уже подтверждённое бронирование, если стороны отдельно не согласовали изменение и оно допускается законом.

11. Заключительные положения

К бронированию применяется редакция документов на момент акцепта. Неотъемлемые приложения: № 1 — Правила проживания; № 2 — Прейскурант возмещения ущерба имуществу; № 3 — Акт о повреждении имущества; № 4 — Исполнители и объекты размещения.

Приложение № 1 к Публичной оферте — Правила проживания

1. Общие положения

Правила устанавливают единый порядок проживания, пользования номером, обеспечения безопасности и рассмотрения обращений в отелях Апельсин. Они применяются вместе с подтверждением бронирования, договором или иной формой оформления проживания.

2. Бронирование, заселение и выезд

- Отели работают круглосуточно. Заселение производится после предъявления документа, предусмотренного законодательством Российской Федерации, и оформления сведений, необходимых для проживания и миграционного учета.
Сейчас во всех отелях сети «Апельсин» временно недоступна подача уведомлений для миграционного учёта — и в электронном виде, и на бумаге. Если вам требуется миграционный учёт, свяжитесь с выбранным отелем до бронирования и оплаты. Если номер уже забронирован, сообщите администратору номер брони, чтобы уточнить дальнейшие действия.

При прямом обращении с улицы, по телефону, в переписке и при обращении постоянного гостя оформляется «Договор оказания гостиничных услуг». При бронировании через сайт apelsinoteli.ru, юридическое лицо, агента или агрегатора на стойке оформляется и подписывается «Регистрационная карта гостя». Карта фиксирует сведения о проживающих и обязательство соблюдать Правила; она не заменяет условия ранее оформленного бронирования.

- Расчетный час: заезд с 14:00, выезд до 12:00 по местному времени, если условия тарифа или подтверждение бронирования не устанавливают иное. Ранний заезд, поздний выезд и продление предоставляются только при наличии возможности и после согласования цены до оказания услуги.
- Гость обязан вернуть ключ или карту доступа при выезде, оплатить согласованные услуги и сообщить администратору о выявленной неисправности либо угрозе безопасности. Стоимость проживания, предоплата, остаток к оплате и включённые услуги определяются подтверждением бронирования или подписанным договором. Цена каждой платной дополнительной услуги сообщается гостю до её оказания; услуга предоставляется после согласия гостя. Изменение срока проживания или состава услуг предварительно согласуется и оплачивается по подтверждённой цене.

3. Отмена бронирования и возврат предоплаты

По бронированию, обеспеченному предоплатой, отель ожидает гостя до 12:00 календарных суток, следующих за запланированными сутками заезда. При отмене до 00:00 суток заезда отель возвращает предоплату полностью. При отмене в течение суток заезда или незаезде отель возвращает предоплату за вычетом стоимости первых суток проживания. Если гость не заехал до 12:00 следующих суток, отель аннулирует бронирование и возвращает предоплату за вычетом стоимости первых и следующих суток проживания.

4. Проживание, посетители, дети и питание

- Тишина соблюдается с 23:00 до 07:00.

Посетители регистрируются у администратора и допускаются с 08:00 до 22:00. Ночевать могут только зарегистрированные лица, оплатившие размещение.

- Ребенок до 6 лет проживает бесплатно без отдельного спального места при допустимой вместимости номера. Дополнительное место и питание оплачиваются по цене конкретного тарифа или категории номера.
- В отеле на Проспекте Вернадского завтрак не предоставляется. В остальных отелях завтрак доступен по тарифу с завтраком либо при заказе у администратора при наличии возможности.

5. Животные

Размещение допускается только с собаками и только в отеле Митино по предварительному согласованию. Стоимость составляет 1 000 рублей за календарные сутки, возвратный депозит - 5 000 рублей. Собаку нельзя оставлять без присмотра, допускать в зоны питания и позволять ей создавать опасность или существенное неудобство другим гостям. В отеле «Апельсин» на Проспекте Вернадского размещение с собаками не допускается. Исключение — собаки-проводники, сопровождающие гостей с инвалидностью, при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки.

6. Правила пожарной безопасности и действия при угрозе

До размещения гость знакомится с планом эвакуации, расположением ближайшего выхода и правилами поведения при пожаре. Пути эвакуации, лестницы, двери, пожарные шкафы, огнетушители и извещатели должны оставаться свободными и доступными.

Запрещено блокировать или фиксировать открытыми противопожарные двери, отключать или закрывать датчики, вмешиваться в системы сигнализации и пожаротушения, хранить в номере горючие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые и иные опасные вещества.

Запрещено пользоваться открытым огнем, свечами и пиротехникой, а также неисправными, самодельными или не предназначенными для номера нагревательными и электрическими приборами. Нельзя перегружать электросеть, оставлять включенный нагревательный прибор без присмотра или накрывать его.

При дыме, запахе гари, огне или сигнале пожарной автоматики гость немедленно сообщает администратору и звонит 112, указывает адрес отеля и место происшествия, предупреждает находящихся рядом людей и покидает здание по безопасному маршруту согласно плану эвакуации.

При эвакуации нельзя пользоваться лифтом, задерживаться для сбора вещей или возвращаться в здание до разрешения пожарных и иных ответственных служб. По возможности гость помогает детям и людям, которым требуется помощь, не подвергая опасности себя и других.

Гость выполняет законные указания персонала и экстренных служб. Отель вправе принять необходимые меры для эвакуации людей, сохранения жизни и здоровья и предотвращения ущерба.

7. Курение, порядок, имущество и ответственность

- Курение, вейпы, электронные сигареты и кальяны запрещены в номерах и общих помещениях. За нарушение предусмотрена договорная неустойка 5 000 рублей. Отдельный документально подтвержденный ущерб возмещается в части, не покрытой неустойкой за то же нарушение.
- Гость обязан бережно относиться к имуществу, соблюдать общественный порядок, не допускать угроз, насилия, оскорблений и иных действий, нарушающих права и безопасность других лиц. При угрозе жизни и здоровью персонал вызывает экстренные службы.
- Повреждение или утрата имущества фиксируются в «Акте о повреждении имущества» (Приложение № 3). Расчёт производится с учётом «Прейскуранта возмещения ущерба имуществу» (Приложение № 2). Гостю предоставляется возможность изложить замечания. При отказе от подписи отказ отмечается в акте; при наличии прилагаются фотографии и сведения свидетелей. Согласие с суммой и зачётом депозита фиксируется в акте либо в сохраняемой переписке; отдельное заявление не требуется. При споре материалы передаются уполномоченному представителю отеля для урегулирования.

8. Обращения, персональные данные и заключительные положения

Обращение или претензия передается администратору либо направляется по контактам выбранного отеля. Персональные данные обрабатываются для бронирования, заселения, исполнения договора, обязательного учета и защиты прав сторон. Отель отвечает за услуги и сохранность вещей в случаях и пределах, установленных законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2 к Публичной оферте — Прейскурант возмещения ущерба имуществу

Прейскурант единый для отелей сети Апельсин. Позиция применяется только при фактическом наличии соответствующего имущества в конкретном отеле. Суммы установлены за одну единицу имущества.

Первая сумма через дробь означает профессиональную чистку; вторая - замену при неустранимом загрязнении, порче или утрате. Если для позиции указана одна сумма, она применяется за утрату либо повреждение, не подлежащее восстановлению. Цены пересматриваются приказом управляющего при заметном изменении закупочных цен.

Имущество	Основание	Сумма, руб.
Подушка	Загрязнение или порча	1 000
Одеяло	Чистка / замена	1 500 / 5 000
Матрас	Чистка / замена	8 000 / 19 000
Простыня	Чистка / замена	500 / 2 000
Наволочка	Чистка / замена	500 / 1 000
Пододеяльник	Чистка / замена	1 000 / 3 000
Покрывало	Чистка / замена	2 500 / 5 000
Полотенце малое	Чистка / замена	500 / 1 000
Полотенце большое	Чистка / замена	1 000 / 2 000
Портьера	Чистка / замена	4 000 / 8 000
Тюль	Чистка / замена	1 000 / 5 000
Наматрасник	Чистка / замена	1 000 / 3 000
Стакан, чашка, блюдце	Бой	500
Зеркало	Бой	3 000
Люстра	Повреждение или поломка	10 000
Стол	Повреждение или поломка	5 000
Стул	Ремонт / замена	500 / 3 000
Комод	Ремонт / замена	1 000 / 8 000
Шкаф	Повреждение или поломка	16 000
Диван	Повреждение или поломка	25 000
Кровать	Повреждение или поломка	25 000
Тумбочка	Повреждение или поломка	5 000
Дверь	Повреждение или поломка	15 000
Ключ или карта номера	Утрата	1 000

Замок механический	Поломка	1 500
Замок электронный	Невосполнимый ущерб	18 000
Утюг	Поломка	8 000
Холодильник	Повреждение или поломка	18 000
Фен	Поломка	4 500
Чайник	Поломка	2 500
Раковина	Невосполнимый ущерб	19 000
Унитаз	Невосполнимый ущерб	10 000
Душевая кабина	Невосполнимый ущерб	25 000

Позиции вне перечня

По имуществу, отсутствующему в настоящем прейскуранте, гость возмещает документально подтвержденную стоимость ремонта либо замены, включая необходимые расходы на доставку, установку и работы подрядчика.

Аномальное загрязнение

Аномальное загрязнение номера или общих помещений, требующее дополнительной уборки и (или) специальной обработки, возмещается в размере фактической стоимости дополнительных работ и материалов, подтвержденной расчетом отеля или документами подрядчика.

Приложение № 3 к Публичной оферте — Акт о повреждении имущества

№ _____ «___» _____ 20__ г. Время _____ Отель _____

Администратор _____ и гость _____ составили настоящий акт о следующем повреждении (утрате) имущества:

№	Имущество и инвентарный номер	Характер повреждения или утраты	Количество
1			
2			
3			
4			

Обстоятельства обнаружения и объяснения гостя: _____

_____

_____

Фото или видеоматериалы: □ приложены □ отсутствуют. Свидетели: _____

Сумма к возмещению определяется по действующему Прейскуранту ущерба либо, если позиция в нем отсутствует, по документально подтвержденной стоимости ремонта или замены. Решение о взыскании, зачете депозита, скидке или отказе от требования принимает только уполномоченное отелем лицо.

С актом ознакомлен(а): □ согласен(на) □ не согласен(на) □ от подписи отказался(ась).

Подпись гостя _____ /_____/ Подпись администратора _____ /_____/

Представитель отеля при наличии полномочий _____ /_____/ Примечание _____

Приложение № 4 к Публичной оферте — Исполнители и объекты размещения

Объект	Исполнитель и контакты
Апельсин на Проспекте Вернадского Москва, ул. Лобачевского, д. 52, корп. 1	ИП Гафуров Сергей Рустэмович ИНН 212408717368 ОГРНИП 323508100196472 Р/с 40802810602240004198 в АО Альфа-Банк; БИК 044525593; к/с 30101810200000000593 Телефон отеля: +7 925 091-03-75 E-mail отеля: oteliapelsin@yandex.ru Категория: 2 звезды Реестровая запись: С772024011301 Официальная запись в реестре: см. ссылку ниже Открыть запись в реестре Росаккредитации
Апельсин в Митино Москва, ул. Генерала Белобородова, д. 34, этаж 2	ИП Гафуров Сергей Рустэмович ИНН 212408717368 ОГРНИП 323508100196472 Р/с 40802810702240004616 в АО Альфа-Банк; БИК 044525593; к/с 30101810200000000593 Телефон отеля: +7 977 908-80-99 E-mail отеля: apelsin-mitino@yandex.ru Категория: 2 звезды Реестровая запись: С772025001895 Официальная запись в реестре: см. ссылку ниже Открыть запись в реестре Росаккредитации
Чистые пруды Москва, Чистопрудный бульвар, д. 11, стр. 1, этаж 3	ИП Гафуров Сергей Рустэмович ИНН 212408717368 ОГРНИП 323508100196472 Р/с 40802810502240004829 в АО Альфа-Банк; БИК 044525593; к/с 30101810200000000593 Телефон отеля: +7 999 579-10-11 E-mail отеля: pogosti.chistoprud@gmail.com Категория: 3 звезды Реестровая запись: С772024009063 Официальная запись в реестре: см. ссылку ниже Открыть запись в реестре Росаккредитации
Апельсин на Трубной Москва, Петровский бульвар, д. 15, стр. 1	ООО ФАКТОР ИНН 7707454315 КПП 770701001 ОГРН 1217700285880 Р/с 40702810602260003389 в АО Альфа-Банк; БИК 044525593; к/с 30101810200000000593 Телефон отеля: +7 926 942-39-99 E-mail отеля: apelsin-trubnaya@yandex.ru Категория: 3 звезды Реестровая запись: С772024009603 Официальная запись в реестре: см. ссылку ниже Открыть запись в реестре Росаккредитации