

**Договор № \_\_\_\_\_**  
на оказание Гостиничных услуг между Исполнителем с Заказчиком

г. Сочи  
г]

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023

\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице \_\_\_\_\_, с одной стороны, и \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_, действующей на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны (совместно «Заказчик» и «Исполнитель» именуются «Стороны», а по отдельности «Сторона»), заключили настоящий Договор (далее – Договор, настоящий Договор) о нижеследующем:

**Термины Договора:**

В настоящем Договоре применяются следующие термины и понятия:

**гость** – лицо указанное Заказчиком в заявке, имеющее право на получение гостиничных услуг (получающий такие услуги);

**заказчик** - покупатель гостиничных услуг – лицо, оплачивающее цену гостиничных услуг, приобретающий гостиничные услуги в интересах гостей.

**заказ** – заявка на приобретение гостиничных услуг;

**ваучер** – документ, подтверждающий приобретение Заказчиком у Исполнителя в интересах гостя гостиничных услуг;

**объект размещения** – гостиница и иное средство размещения - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), принадлежащий Принциалу и используемый для оказания гостиничных услуг;

**положительный баланс** – состояние лицевого счета Заказчика, при котором появляется излишек средств в текущий момент.

Все иные понятия и термины употребляются в настоящем Договоре в том значении, в каком они используются в нормативных правовых актах.

**I. Предмет договора**

1.1. По настоящему Договору Исполнитель (Престиж Apart-Hotel&SPA, 4 звезды) предоставляет Заказчику гостиничные услуги для гостей, указанных в заявке Заказчика, а Заказчик оплачивает эти гостиничные услуги, а также обеспечивает взаимодействие между Объектом размещения и Гостями.

1.2. Исполнитель оказывает гостиничные услуги в отеле Престиж Apart-Hotel&SPA (4 звезды) расположенном по адресу: Краснодарский край, г. Сочи, ул. Просвещения, д. 155/2.

**II. Порядок реализации гостиничных услуг**

2.1. Информацию о гостиничных услугах Исполнителя, предлагаемых к реализации (свободных для бронирования) Заказчик и/или гость получает самостоятельно.

2.2. Для бронирования гостиничных услуг (оформления Заказа) Гость передает Заказчику свои пожелания относительно выбора, оказываемых Исполнителем, гостиничных услуг, условий проживания, питания и т.д.

С учетом пожеланий, высказанных Гостем, Заказчик составляет и направляет в Гостиницу по электронной почте заявку (далее – Заявку), содержащую сведения, необходимые для оформления Исполнителем на ее основе Заказа.

2.3. Заказчик несет ответственность за достоверность и полноту сведений, указанных им в Заявке.

2.4. После получения заявки Заказчика Исполнитель в течение 24 часов направляет Заказчику по электронной почте уведомление о получении заявки, подтверждение бронирования и счет на оплату цены гостиничных услуг, либо, при отсутствии мест, отказ в бронировании с указанием причины отказа.

2.5. Заказчик производит оплату 100(%) цены гостиничных услуг в течение 3 (трех) дней со дня получения счета от Исполнителя.

Копию платежного поручения (квитанцию) об оплате гостиничных услуг Заказчик в электронном виде направляет в адрес Исполнителя.

2.6. После получения от Заказчика доказательств оплаты 100(ста)% цены гостиничных услуг, Исполнитель направляет Заказчику по электронной почте документ, подтверждающий приобретение гостиничных услуг, а именно копию заказа или ваучер.

2.7. Полученная от Исполнителя копия заказа или ваучер Заказчик передает гостю под роспись. Направление гостя в Объект размещения осуществляется только после выдачи гостю копии заказа или ваучера.

Копия заказа или ваучер могут быть выданы только после оплаты Заказчиком Исполнителю денежных средств в оплату 100(ста)% цены соответствующей гостиничных услуг.

Заселение Гостя осуществляется в день заезда при предъявлении копии заказа или Ваучера.

2.8. В случае отказа Заказчика (или гостя) от гостиничных услуг, предусмотренных заказом до их начала оказания, Заказчик незамедлительно сообщает об этом Исполнителю по телефону или по электронной почте и одновременно направляет указанную информацию Исполнителю на бумажном носителе за подписью ответственного представителя Заказчика.

Направляемая Заказчиком информация должна содержать данные о номере Заказа, подтверждающего бронирование или продажу гостиничных услуг, информацию о цене соответствующих гостиничных услуг.

2.9. На основании полученной от Заказчика информации об отказе Заказчика от заказанных гостиничных услуг, указанные гостиничные услуги, вновь предлагаются к реализации Исполнителем третьим лицам.

2.10. Заказ отменяется (аннулируется) автоматически, если в течение 3(трех) суток с момента бронирования гостиничных услуг по заявке Заказчика, заказ не был оплачен. В таком случае гостиничные услуги, оформленные соответствующим заказом, вновь предлагаются к реализации третьим лицам.

2.11. Гостиничные услуги, предусмотренные аннулированным Заказом, Исполнителем Заказчику не оказываются.

2.12. Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком или гостями за действия (бездействие) Заказчика, которые привели к аннулированию Заказа.

2.13. Заказчик может формировать «положительный баланс» своих расчетов с Исполнителем (перечислять денежные средства Исполнителю до покупки гостиничных услуг для последующего зачета их в счет подлежащих перечислению Исполнителю денежных средств за приобретенные гостиничные услуги).

2.14. Денежные средства, образующие «положительный баланс» Заказчика, обеспечивают исполнение обязательств Заказчика перед Исполнителем, и «списываются» в счет причитающихся к уплате Заказчиком денежных средств Исполнителю.

«Списание» средств «положительного баланса» производится Исполнителем самостоятельно, если Заказчик предварительно не направил Исполнителю письменное уведомление о специальном порядке использования «положительного баланса».

2.15. В случае возникновения обстоятельств, предполагающих изменение или аннулирование оплаченного Заказа, Заказчик незамедлительно сообщает всю информацию об обстоятельствах, требующих изменения или аннулирования Заказа, Исполнителю по телефону и одновременно на бумажном носителе за подписью ответственного представителя Заказчика.

2.16. Сумма ранее полученного авансового платежа (полностью или частично), в случае изменения или аннулирования бронирования (отмены заказа), подлежит возврату Заказчику Исполнителем на основании письменного обращения Заказчика.

### **III. Права и обязанности Заказчика**

3.1. В соответствии с настоящим Договором Заказчик обязуется:

3.1.1. Производить оплату Исполнителю 100 (ста) % цены гостиничных услуг в установленные договором сроки.

3.1.2. Выдать гостю копию заказа или ваучер, ознакомить гостя с их содержанием, в подтверждение чего получить подписи гостя в установленных местах.

Возмещение убытков, причиненных ненадлежащим исполнением Заказчиком положений настоящего пункта, производится за счет Заказчика.

3.1.2. Разъяснить гостю, что в течение срока предоставления гостиничных услуг не допускается замена одних лиц другими.

3.1.3. Хранить документацию, а также информацию по вопросам исполнения условий настоящего Договора на электронных и иных носителях не менее трех лет.

3.1.4. Предоставлять Исполнителю необходимую информацию по вопросам исполнения условий настоящего Договора в течение 5(пяти) рабочих дней с даты получения запроса Исполнителя.

3.1.5. Исполнять иные обязательства, предусмотренные настоящим Договором.

3.1.6. Подписать акт сдачи-приемки оказанных услуг или УПД – в течении 3-х рабочих дней со дня получения от Исполнителя.

В случае если Заказчик в течении 10 (Десяти) календарных дней не подпишет акт сдачи приёмки оказанных услуг или УПД и не представит письменных мотивированных возражений, то акт сдачи-приёмки оказанных услуг или УПД считается принятым Заказчиком без возражений, а услуги оказаны надлежащим образом.

3.1.7. Предварительно письменно согласовывать с Исполнителем осуществление видео- и/или фотосъемки (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой представителями Заказчика — физическими лицами — для использования в исключительно семейно-бытовых целях).

3.1.8. Заказчик несет ответственность за сохранность имущества Исполнителя. В случае нанесения ущерба оплачивает его стоимость.

#### **IV. Права и обязанности Исполнителя**

4.1. В соответствии с настоящим Договором Исполнитель обязуется:

4.1.1. Обеспечить размещение на своем сайте информацию об Объекте размещения, оказываемых им гостиничных услугах (в том числе дополнительных при их наличии), наличии и стоимости гостиничных услуг.

4.1.2. Гарантировать гостям:

4.1.2.1. предоставление (оказание) гостю оплаченных гостиничных услуг.

4.1.2.2. полную готовность номеров к размещению Гостя.

4.1.2.4. размещение гостя в соответствии с временем заезда и выезда:

Время заезда с 15:00 часов

Время выезда с 12:00 часов

4.1.2.5. предоставить гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;

- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции по ее получении;

- побудка к определенному времени;

- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.1.3. Осуществлять расчеты с гостями в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Договором.

4.1.4. Исполнять иные обязательства, предусмотренные настоящим Договором.

#### **V. Расчеты по Договору**

5.1. Стоимость (цена) гостиничных услуг определяется в строгом соответствии с утвержденным Исполнителем прейскурантом.

5.2. Стоимость гостиничных услуг может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке. Цена оплаченных гостиничных услуг не подлежит изменению.

5.3. Расчеты в рамках реализации настоящего Договора производятся в безналичном порядке, в наличной форме, путем проведения зачетов, и иными, не противоречащими действующему законодательству способами.

5.4. Заказчик оплачивает Исполнителю 100(сто)% цены гостиничных услуг в срок не позднее 3(трех) рабочих дней с даты оформления Заказа для бронирования соответствующих гостиничных услуг и получения счета.

Окончательный расчет производится на основании выставленных счетов не позднее, чем за 7 рабочих дней до заезда гостей.

Не оплаченные гостиничные услуги Объектом размещения не оказываются.

5.5. Денежные средства в оплату цены гостиничных услуг должны уплачиваться Заказчиком с указанием назначения платежа: «Оплата стоимости гостиничных услуг: заказ № \_\_\_, счет № \_\_\_ от \_\_\_, без НДС».

5.6. В случае отказа гостя от гостиничных услуг, в иных случаях, предусмотренных настоящим Договором, возврат денежных средств, уплаченных при приобретении гостиничных услуг, производится Исполнителем только Заказчику при наличии условий, в настоящем Договоре, на основании письменного обращения Заказчика.

#### **VI. Порядок взаимодействия сторон при предъявлении претензий гостями и покупателями гостиничных услуг**

6.1. О предъявлении претензий гостями стороны, получившая претензию, незамедлительно уведомляет другую сторону по телефону, по факсу, по электронной почте или по почте с приложением (направлением) копии соответствующей претензии.

6.2. Стороны принимают все меры к тому, чтобы выяснить причины предъявления претензии и установить наличие или отсутствие обстоятельств, о которых идет речь в претензии, а также определить лицо, которое должно нести ответственность по предъявленной претензии путем направления друг другу необходимой информации, включая копии документов, участия в переговорах, подготовке ответов.

#### **VII. Ответственность сторон**

7.1. Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством, за неисполнение (ненадлежащее исполнение) принятых на себя обязательств по настоящему Договору.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за:

- характер и стоимость услуг, предоставляемых гостям, не предусмотренным заказом, произведенном в соответствии с настоящим Договором;

- несоответствие уровня проживания, питания ожиданиям гостя.

Описания объектов Исполнителя могут частично не соответствовать их состоянию на день формирования Заказа и не являются частью настоящего Договора.

7.3. Исполнитель не компенсирует финансовые потери покупателя гостиничных услуг (гостя):

- вызванные несвоевременным заездом в Объект размещения или его самостоятельным решением о досрочном отъезде;

- не использованием оплаченных услуг, включенных в стоимость гостиничных услуг;

- вызванные прекращением предоставления гостиничных услуг, в связи с нарушением гостям правил пребывания в Объекте размещения.

7.4. Заказчик несет ответственность за отсутствие подписей покупателя гостиничных услуг, когда это необходимо по условиям настоящего Договора – в размере убытков, причиненных в результате таких действий (бездействий), а также уплачивает по требованию Исполнителя штраф в размере 10(десяти)% стоимости гостиничных услуг, указанной в соответствующем заказе или ваучере.

7.5. Заказчик выплачивает Исполнителю штрафы за аннулирование забронированных и оплаченных Заказов в размере:

- при аннулировании за 13-11 дней до начала заезда – 20% от стоимости Заказа;
- при аннулировании за 10-4 дня до начала заезда – 40% от стоимости Заказа;
- при аннулировании за 3 дня и менее до начала заезда – 50% от стоимости Заказа.

7.6. Требование Исполнителя об уплате штрафа (неустойки), предусмотренных настоящим Договором, должно быть исполнено Заказчиком в течение 5(пяти) рабочих дней со дня получения соответствующего требования от Исполнителя, либо Исполнитель вправе удержать указанную сумму штрафа из средств, подлежащих возврату Заказчику.

7.7. Стороны не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящему Договору, если докажут, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, как то: чрезвычайное положение, забастовки, стихийные бедствия, эпидемии и эпизоотии, решения государственных органов, и т.д. (форс-мажор).

7.8. В любом случае, обстоятельства форс-мажора считаются наступившими, если сторона, для которой они возникли, уведомила другую сторону об их наступлении в срок не позднее трех дней с даты наступления таких обстоятельств, если только эти обстоятельства не препятствуют такому уведомлению, или не являются общеизвестным фактом.

### **VIII. Претензии сторон**

8.1. Направление Сторонами взаимных претензий о неисполнении (ненадлежащем) исполнении условий настоящего Договора осуществляется в письменном виде.

8.2. Рассмотрение Сторонами претензий и направление ответа осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения претензии.

8.3. Споры по договору подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации по месту нахождения Исполнителя.

### **IX. Обмен документами**

9.1. В целях настоящего Договора Стороны осуществляют обмен электронными документами.

9.2. Стороны обязаны направлять друг другу в установленные настоящим Договором сроки документы в электронном виде, одновременно пересылая посредством почтовой связи, фельдгерской связи, нарочными и т.п. оригиналы следующих документов:

- документы, подтверждающие отказы от гостиничных услуг и иные связанные с данными обстоятельствами документы;

- претензии и ответы на них,
- а также все иные документы, предусмотренные данным договором.

9.3. В соответствии с Федеральным законом №63-ФЗ от 06.04.2011 года, а также иных применимых подзаконных нормативных актов, Стороны могут прийти к соглашению об использовании электронного документооборота при обмене юридически значимыми документами и применении Электронной подписи при оформлении таких документов.

### **X. Заключительные положения**

10.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами и действует до «\_\_\_» \_\_\_\_ 2024 года, а по обязательствам, связанным с расчетами, до полного их завершения.

10.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

10.3. Настоящий Договор может быть изменен и/или дополнен Сторонами в период его действия на основе их взаимного согласия Дополнительными Соглашениями, оформленными в письменном виде.

10.4. Допускается односторонний отказ Исполнителя от исполнения настоящего Договора. В этом случае, Договор считается расторгнутым по истечении 10(десяти) дней с даты получения Заказчиком соответствующего письменного уведомления о расторжении Договора, при условии полного проведения расчетов между сторонами.

10.5. По всем вопросам, не урегулированным настоящим Договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

10.6. В целях настоящего Договора обмен Сторонами электронными сообщениями, каждое из которых подписано электронной цифровой подписью или иным аналогом собственноручной подписи отправителя такого сообщения, либо обмен факсимильными способами связи и (или) посредством электронной почты (Интернет-связи) рассматривается как обмен документами. Стороны принимают такие документы до поступления письменного оригинала соответствующего документа.

Приложения:

1. Цены на проживание в объекте размещения «Apart-Hotel&SPA Престиж»;

#### **XI. Адреса и реквизиты Сторон:**

Заказчик

Исполнитель

Директор

Директор

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение №1 к договору  
на оказание Гостиничных услуг между Исполнителем с Заказчиком  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 г.

**Цены на проживание в гостинице «Престиж Apart-Hotel&SPA»**

Тариф с завтраком

Период действия	С _____ по _____ г.	
Категория номера	SGL	DBL

№	Питание	Стоимость (руб.)
1		
2		

Расчетный час заезда – время, установленное Гостиницей для заезда Гостя, равное 15.00 часам.

Расчетный час выезда – время, установленное Гостиницей для выезда Гостя, равное 12.00 часам.

Заказчик

Исполнитель

Директор

Директор

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_