

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

на оказание гостиничных услуг

г. Санкт-Петербург

10 июля 2025 года

1. Общие положения

Настоящая Оферта представляет собой официальное, публичное и безотзывное предложение Общества с ограниченной ответственностью «Симфония», в лице Генерального директора Смирновой Полины Александровны, действующей на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», заключить договор на оказание гостиничных услуг с Заказчиком на условиях настоящего договора публичной оферты (далее – «Договор»).

Текст настоящего Договора размещен в сети Интернет по адресу: www.hotel-premium.ru Неотъемлемой частью настоящей оферты являются Правила проживания в Отеле «PREMIUM», утвержденные Генеральным директором Смирновой П. А. согласно Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (Приложение № 1).

Договор публичной оферты заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего Договора, т.е. полным и безоговорочным ответом лица о его принятии (ст. 438 ГК РФ). В соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ принятие содержащихся в настоящем Договоре публичной оферты существенных условий равносильно заключению договора на оказание гостиничных услуг. Настоящий Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 ГК РФ и является равносильным договору, подписанному сторонами.

Фактом, подтверждающим полное и безоговорочное принятие (акцепта) изложенных ниже условий настоящей публичной оферты является оплата заказчиком (потребителем) услуг либо направление заказчиком (потребителем) заявки на бронирование, подпись в регистрационной карте.

В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносильно заключению договора на условиях, изложенных в оферте.

Настоящий договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему договору.

При направлении заказчиком (потребителем) заявки на бронирование договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

2. Основные понятия

Гостиничные услуги – услуги, связанные с размещением, проживанием в отеле и иные сопутствующие услуги, предоставляемые Исполнителем Заказчику в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853), иными нормативными актами, а также Правилами проживания в Отеле «PREMIUM».

Отель – Отель «PREMIUM», расположенный по адресу: г Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Владимирский округ, пер Кузнечный, д. 146 литера Ж, помещ. 10НС, который представляет собой имущественный комплекс (здание, сооружение, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных и иных дополнительных услуг.

Заказчик/Потребитель/Гость – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее/приобретающее/использующее гостиничные и иные дополнительные услуги Исполнителя исключительно для личных нужд и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также осуществляющий оплату услуг (акцепт оферты).

Исполнитель/Гостиница – организация, предоставляющая Потребителю/Заказчику гостиничные и иные дополнительные услуги, а также самостоятельно устанавливающая правила проживания в гостинице и пользование услугами, не противоречащие действующему Законодательству Российской Федерации;

Заявка на бронирование номеров/услуг – письменный документ, направляемый Заказчиком Исполнителю с целью бронирования гостиничных и/или иных услуг в определенный срок и на определенных условиях, направленный по электронной почте по реквизитам, указанным на сайте Исполнителя, или посредством он-лайн бронирования на сайте Исполнителя.

Подтверждение бронирования – письменный документ, составленный Исполнителем на основании заявки Заказчика, в отношении которой Исполнителем дано письменное согласие на оказание гостиничных и/или иных услуг в срок и на требуемых в заявке условиях, направленное Заказчику по электронной почте.

Расчетный час - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

Сайт Исполнителя – интернет-сайт Исполнителя: <https://www.hotel-premium.ru/>.

3. Предмет договора

Предметом настоящей оферты является предоставление Заказчику гостиничных и иных дополнительных услуг на условиях данной оферты и в соответствии с тарифным пакетами, опубликованными на сайте www.hotel-premium.ru

4. Права и обязанности сторон

4.1. Исполнитель обязуется:

Обеспечивать качество предоставляемых гостиничных услуг в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и внутренними правилами проживания. Предоставить Заказчику номер(а) в Отеле в соответствии с условиями настоящего Договора и заявками на бронирование, принятыми и подтвержденными Исполнителем. Передавать Заказчику все необходимые оформленные документы, связанные с размещением и проживанием в отеле, предоставлением иных возмездных услуг. Предоставить Заказчику информацию об услугах Отеля и их стоимости, информацию о дополнительных услугах, оказываемых за отдельную плату, а также правилах проживания в Отеле. Рассмотреть полученные от Заказчика заявки на бронирование (на внесение изменений в существующее бронирование, на отмену существующего бронирования) и в течение 24 часов дать письменное подтверждение заявки (внесения изменений, отмены бронирования) или отказ в подтверждении.

4.2. Исполнитель имеет право:

Требовать у Заказчика при заселении предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п. 18 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных постановлением Правительства РФ от 11.2020 г. № 1853.

Требовать у Заказчика придерживаться соблюдения всех процедур заказа и бронирования гостиничных услуг строго по правилам, изложенным на сайте Исполнителя и данной Оферте.

Требовать от Заказчика полного согласия с условиями Оферты. Без согласия с условиями оферты отказать Заказчику в оказании услуг.

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

В исключительных случаях заменять номера в Отеле, подтвержденные ранее, на номера той же категории без взимания дополнительной оплаты.

Посещения номера без согласования с Гостем (даже при наличии на дверях номера таблички «Не беспокоить») в случае пожара (задымления), срабатывания пожарной сигнализации, замыкания электропроводки, затопления, нарушения Гостем общественного порядка.

При отсутствии Заказчика в номере по истечении 2 часов с момента наступления его расчетного часа, создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере, вынести имущество из номера. Имущество будет находиться в помещении Отеля в течение суток, после чего может быть передано в полицию.

Привлекать третьих лиц для исполнения услуг в целях настоящего договора.

Отказать гостю в предоставлении услуг проживания или выселить гостя из отеля в случаях:

- у приезжающих отсутствуют документы, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- отказывается соблюдать тишину (с 22.00 до 08.00) и общественный порядок в номере и отеле;
- за повторное курение в номере или других помещениях здания отеля;
- гость отказывается соблюдать правила проживания в отеле, а также общественный порядок;
- проявления в отношении персонала отеля и других гостей агрессивных действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу отеля и/или третьих лиц;
- пребывания гостя в состоянии сильного алкогольного и наркотического опьянения в местах общего пользования отеля, с созданием другим гостям помех для отдыха;
- причинения имущественного ущерба отелю и/или третьим лицам;
- совершение гостем противоправных действий (правонарушений и/или преступлений);
- в других случаях, предусмотренным законодательством РФ.

В случае нарушения Гостем общественного порядка сотрудники отеля имеют право вызвать сотрудников полиции.

Гостиница несет ответственность за ценные вещи, принятые на ответственное хранение по описи.

В целях обеспечения безопасности Гостей, сохранности их имущества и имущества отеля, в помещениях (за исключением гостиничных номеров и туалетных кабин), и на прилегающей территории отеля действует система видеонаблюдения. Гость принимает к сведению и не возражает против использования системы видеонаблюдения в помещениях и на прилегающей территории отеля.

4.3 Заказчик обязуется:

Ознакомиться с правилами проживания, порядком предоставления гостиничных услуг, с настоящим Договором, иными внутренними документами, связанными с оказанием заявленных услуг.

Направить Исполнителю заявку на бронирование, а также внесение изменений в существующее бронирование и отмену существующего бронирования номеров в форме и в порядке, предусмотренных настоящим Договором.

При проживании в Отеле соблюдать правила проживания в Отеле, правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, а также условия, предусмотренные настоящим Договором.

Не передавать ключ третьим лицам, оставлять в свое отсутствие в номере посторонних лиц. Соблюдать тишину (с 22.00 до 08.00) и общественный порядок в номере и отеле; Нести ответственность за действия приглашенных гостей. Посторонние лица могут находиться в номерах по просьбам проживающих только в период с 8:00 до 23:00. После 23:00 гости обязаны оформить свое пребывание в отеле – зарегистрироваться в службе размещения согласно действующим правилам. В случае отказа от регистрации гости обязаны покинуть отель. За посторонних лиц, не оформивших свое пребывание в Отеле, несет ответственность Заказчик.

Перед тем, как покинуть номер убедиться, что окна и двери закрыты, выключены электроприборы и электрический свет, краны холодного и горячего водоснабжения.

Оплатить услуги Исполнителя на условиях настоящего Договора.

Самостоятельно знакомиться на сайте Исполнителя, а также в Отеле с информацией о видах услуг, ценах на них и условиях их предоставления. Своевременно предоставить все необходимые достоверные сведения (ФИО Заказчика, паспортные данные, точную информацию о почтовом адресе, телефоне, e-mail, необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком) и подлинные документы для предоставления услуг Исполнителем.

Перед оплатой услуг самостоятельно получить всю необходимую информацию для определения качества и объема услуг Исполнителя путем ознакомления с информацией на сайте Исполнителя. Заказчик согласен с тем, что оплата им услуг Исполнителя означает, что Заказчик получил полную информацию об оплаченных услугах.

По окончании периода проживания освободить номер до расчетного часа (12.00 текущих суток), продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер.

Иностранец обязан своевременно уведомлять администратора о своем отъезде из гостиницы ранее установленного срока. В противном случае Отель вправе потребовать возмещения ущерба, причиненного привлечением Отеля к ответственности за несвоевременное предоставление в территориальный орган Министерства внутренних дел Российской Федерации сведений об убытии иностранного гражданина.

4.4 Заказчик имеет право:

Запросить у Исполнителя точную и полную информацию о категории и расположении отеля, а также об оказываемых услугах.

Вносить изменения и аннулировать подтвержденные бронирования в соответствии с п. 5 настоящего Договора. В течение 15 минут после заселения отказаться от услуг проживания в Отеле, если номер не соответствует заявленной публичной оферте, санитарным нормам, категории. По истечении 15 минут нахождения заказчика в номере услуги считаются оказанными и стоимость возврата не подлежит.

5. Порядок бронирования и оплаты номера

Режим работы Отеля «PREMIUM» круглосуточный.
Время заезда с 14:00. Время выезда до 12:00.

Бронирование номера в Отеле осуществляется Заказчиком самостоятельно с помощью Интернет-ресурсов. Заявка на бронирование номера может быть также направлена Заказчиком администратору или менеджеру Отеля по телефону, непосредственно от стойки ресепшн или электронной почте.

Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством Отеля прейскуранту, и размещаемым на сайте <https://www.hotel-premium.ru/>. В ООО «Симфония» применяется динамическое ценообразование. Актуальная стоимость услуг отображается при выборе конкретной даты проживания, указания количества суток проживания в модуле бронирования на сайте <https://www.hotel-premium.ru/>. Цена на размещение в Отеле может изменяться в любое время на усмотрение Исполнителя. В стоимость проживания также могут входить услуги питания, организации досуга и другие услуги. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания срока пребывания Потребителя в Отеле. Оплата производится в рублях наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору, с использованием расчетных или банковских карт, систем онлайн-бронирования или иным способом. Заселение Заказчика в Отель производится только после предварительной оплаты проживания. При оплате за наличный расчет у стойки приема и размещения гостю – физическому лицу выдается кассовый чек и счет установленного образца. Если оплата была произведена по безналичному расчету, то счет гостю при выезде не выдается, а направляется заказчику акт выполненных работ в установленном законодательством РФ порядке. При оплате услуг онлайн, чек оплаты направляется на электронный адрес заказчика, указанный в бронировании. Исполнитель находится на упрощенной системе налогообложения и не является плательщиком НДС.

В Отеле устанавливается посуточная оплата проживания. Оплата за проживание в Отеле взимается в соответствии с расчётным часом Отеля. При проживании Заказчика в номере не более суток (менее 24 часов) плата взимается за полные сутки.

При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено на 1-и сутки) номер за Потребителем сохраняется до 07:00 утра дня, следующего за днем запланированного заезда. При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено более 1-х суток) и в случае неприбытия Потребителя к 07.00 утра дня, следующих за днём запланированного заезда суток, такое бронирование сохраняется до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда для выяснения ситуации. Если Потребитель не прибыл и/или вышел на связь после 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, Исполнитель вправе отменить бронирование.

Негарантированное бронирование подразумевает сохранение номера за Потребителем до 18:00 дня заезда. Поселение Потребителя по негарантированным бронированиям осуществляется в порядке общей очереди, начиная с 14:00 дня заезда. Поселение ранее 14:00 не гарантируется и осуществляется по наличию свободных номеров. Потребитель, в свою очередь, не обязан гарантировать номер предварительной оплатой. В случае неявки Потребителя в Отель после 18:00 дня заезда бронь аннулируется, номер за Потребителем не сохраняется. Плата за неиспользованный номер с Потребителя не взимается.

Если Потребитель не гарантировал бронирование и не заехал в дату, указанную при бронировании до 18:00, бронь будет аннулирована в тот же день после 18:00. Если бронь будет аннулирована, а Потребитель приедет позже 18:00, тогда поселение Потребителя

производится в порядке общей очереди при условии наличия свободных номеров по тарифам, действующим на текущую дату.

Услуга «Поздний выезд» (выезд после расчетного часа) предоставляется по запросу гостя только при наличии свободных номеров. Оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:01 до 17:59 ч. - плата в размере 50% от стоимости размещения за сутки;
- с 18:00 до 23:59 ч. - плата в размере 100% от стоимости размещения за сутки;

Услуга «Ранний заезд» (заселение гостя до установленного времени заезда) предоставляется по запросу гостя только при наличии свободных и чистых номеров.

Оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- при заселении с 00:01 до 06:59 ч. утра взимается плата в размере 100% от стоимости размещения за сутки. (включая завтрак);
- при заселении с 07:00 до 13:59 ч. – плата в размере 50 % от стоимости размещения за сутки.

Заказчик имеет право отказаться от заказа в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Для этого необходимо позвонить в гостиницу и сообщить об аннуляции.

6. Ответственность сторон

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящей оферте Исполнитель и Заказчик несут ответственность в порядке и размерах, предусмотренных действующим законодательством РФ. Материальный ущерб, возникший в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, нанесенный Заказчиком, должен быть возмещен Заказчиком в полном объеме, согласно тарифам Исполнителя, на основании составленного акта и выставленного счета на оплату. Размер возмещения определяется в соответствии с действующими ценами на имущество на момент фиксирования причинения ущерба. В случае нарушения Заказчиком требований Федерального Закона № 15-ФЗ от 23.02.2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Заказчик, в соответствии с тарифами Исполнителя, обязан оплатить расходы на генеральную уборку и химчистку номера в полном объеме, согласно прейскуранту Исполнителя. Гость принимает на себя всю ответственность за подготовку всех необходимых для оказания услуг документов. Гостю следует ознакомиться и исполнять все требования относительно оформления документов, необходимых для предоставления услуг. Исполнитель не несет ответственности за незнание или несоблюдение Гостем указанных требований. Исполнитель не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Заказчиком, а также возникших вследствие других нарушений условий настоящего Договора оферты со стороны Заказчика.

Заказчик предоставляет интересы всех лиц, указанных в заказе и персонально несет ответственность перед Исполнителем за правильность сообщенных в заявке данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате заказа. Исполнитель не несет ответственность за несоответствие фактически предоставленных услуг субъективным ожиданиям и представлениям Заказчика о таких услугах. Исполнитель не несет ответственность за качество предоставляемых коммунальных услуг перед Гостем, если предоставление этих услуг не зависит от Исполнителя.

Исполнитель не несет ответственности за невозможность обслуживания Гостя по каким-либо независящим от него техническим причинам, включая нарушение работы каналов

связи, неисправность оборудования и т.п. Исполнитель обеспечивает сохранность личных вещей гостей, находящихся в сейфе номера, и сданных на хранение. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Исполнитель ответственности не несет в соответствии со ст. 925 ГК РФ. Претензии по качеству оказания услуг должны быть предъявлены в день выезда. В случае нарушения данного срока заказчиком, услуги считаются оказанными в полном объеме, в срок и с надлежащим качеством. Стороны будут прилагать все усилия с целью достижения согласия по спорным вопросам путем переговоров с учетом условий данной Оферты. По всем остальным вопросам, не предусмотренным настоящим Договором оферты, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

7. Действия непреодолимой силы

Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору оферты, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непредотвратимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).

При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по настоящему Договору одной из Сторон, она обязана оповестить другую Сторону не позднее 3 (трех) дней с момента возникновения таких обстоятельств, при этом срок выполнения обязательств по настоящему Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

8. Обеспечение конфиденциальности информации

Заказчик, акцептируя настоящую оферту, дает согласие на обработку его персональных данных, а также принимает на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями Федерального законодательства (Федеральные законы от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ). Обработка персональных данных Исполнителем в интересах Заказчика заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Заказчика. Согласие на обработку персональных данных не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения настоящей оферты, одной из сторон которого является субъект персональных данных — Заказчик.

По окончании оказания гостиничных и иных дополнительных услуг, Стороны обеспечивают надлежащее хранение ставшей им известной в процессе выполнения договорных обязательств конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мер защиты персональных данных и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают ее по миновании надобности установленным порядком.

9. Порядок изменения и расторжения договора

Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения (акцепта оферты) и действует до полного исполнения обязательств сторонами.

Заказчик вправе в любой момент отказаться от услуг Исполнителя. Отказ Заказчика влечет за собой прекращение перед ним всех обязанностей Исполнителя с момента такого отказа. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор. Исполнитель вправе изменять условия настоящего Договора и его Приложений, вводить новые Приложения к настоящему Договору без предварительного уведомления. Заказчик, зная о возможности таких изменений, согласен с тем, что они будут производиться. Если Заказчик продолжает пользоваться услугами Исполнителя после таких изменений, это означает его согласие с ними.

10. Адреса, контакты и банковские реквизиты

ИСПОЛНИТЕЛЬ:

ООО «Симфония»

191040, г Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Владимирский округ, пер Кузнечный, д. 146 литера Ж, помещ. 10НС

ИНН 7840032755

КПП 784001001

р/счет 40702 810 5324 3000 0662

в Филиал «Санкт-Петербургский» АО «АЛЬФА-БАНК» г. Санкт-Петербург

БИК 044030786

к/счет 30101 810 6000 0000 0786

ОКПО 01196092

ОКВЭД 55.10

ОГРН 1157847152055

Генеральный директор Смирнова П. А.