

УТВЕРЖДАЮ
Управляющий филиалом ООО «Табак-инвест»
«Робинсон клуб»
С.М.Таранюк
17 января 2024 года

ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР
на оказание гостиничных услуг

Минский р-н

ООО «Табак-инвест», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице управляющего филиалом «Робинсон клуб» Таранюка С.М., действующего на основании доверенности № 505 от 12.12.2023 года, заключает настоящий Договор с юридическим или физическим лицом (в том числе индивидуальным предпринимателем), принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (оферту) о заключении настоящего договора, именуемым в дальнейшем Заказчик.

Договор является соглашением о предоставлении гостиничных и иных услуг по проживанию на возмездной основе, заключаемый путём публичной оферты и регламентирующий порядок предоставления услуг филиалом ООО «Табак-инвест» «Робинсон клуб», возникающих в связи с этим между Исполнителем и Заказчиком, в дальнейшем именуемые как Стороны. Стороны руководствуются законодательством Республики Беларусь и настоящим Договором. Текст настоящего Договора размещен на сайтах: www.robins.by, www.robinson-city.by, www.slavyanskaya-minsk.by.

Стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется оказать Заказчику гостиничные услуги в соответствии с Перечнем услуг, иные дополнительные услуги, в соответствии с прейскурантами, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги в порядке и на условиях, определённых настоящим Договором.

1.2. Места оказания услуг: Минская область Минский район, Ждановичский с/с, 16/1 «Робинсон клуб», и(или) г.Минск, ул.Зыбицкая, 4, и (или) г.Минск, ул. Нарочанская, 6.

1.3. Расчетный час в Гостинице:

Заезд – 14:00 часов по местному времени нахождения гостиницы;

Выезд – 12:00 часов по местному времени нахождения гостиницы;

Ранний заезд – 06:00 часов по местному времени нахождения гостиницы;

Поздний выезд – 18:00 часов по местному времени нахождения гостиницы.

1.4. Бронирование с указанием лиц, ответственных за бронирование и их контактных координат, осуществляется:

«Робинсон клуб» (Ратомка) – через сайт www.robins.by, посредством электронной почты reservation@robins.by, reception@robins.by, по телефону +375 44 502 13 33.

гостиница «Робинсон-сити» - через сайт www.robinson-city.by, посредством электронной почты reservation@robinson-city.by, reception@robinson-city.by, по телефонам +375 29 121 77 77, +375 29 141 33 33.

гостиница Славянская - через сайт www.slavyanskaya-minsk.by, посредством электронной почты reservation@slavyanskaya-minsk.by, reception@slavyanskaya-minsk.by, по телефонам +375 44 500 28 90, +375 44 521 51 27.

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

2.1. Настоящий Договор является публичным договором (ст.396 Гражданского Кодекса Республики Беларусь), в соответствии с которым Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию Услуг в отношении неопределенного круга лиц (Заказчиков), обратившихся за указанными Услугами. С юридическими лицами (Заказчиками) могут заключаться отдельные договоры оказания услуг.

2.2. Публикация (размещение) текста настоящего Договора на сайте Исполнителя по следующему адресу: www.robins.by, www.robinson-city.by, www.slavyanskaya-minsk.by является публичным предложением (офертой) Исполнителя, адресованным неопределенному кругу лиц заключить настоящий Договор (п.2. ст.407 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.3. Заключение настоящего Договора производится путем присоединения Заказчика к настоящему Договору, т.е. посредством принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора в целом, без каких-либо условий, изъятий и оговорок (ст.398 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.4. Фактом принятия (акцепта) Заказчиком условий настоящего Договора является оплата Заказчиком заказанных им гостиничных услуг в порядке и на условиях, определенных настоящим Договором (п.3 ст.408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.5. Настоящий Договор, при условии соблюдения порядка его акцепта, считается заключенным в простой письменной форме (п.2, п.3 ст.404 и п.3 ст.408 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

2.6. Местом заключения Договора Стороны признают местонахождение Исполнителя.

2.7. Подписанием настоящего договора Заказчик (гость Заказчика) даёт согласие предприятию на обработку следующих персональных данных в филиале «Робинсон клуб» целью заключения и исполнения настоящего договора:

- фамилия, имя, отчество;
- паспортные данные;
- контактные данные;
- иные персональные данные, предоставляемые Заказчиками (гостями Заказчика), необходимые для заключения и исполнения обязательств по настоящему договору.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. В течение действия настоящего Договора оказывать Заказчику услуги собственными силами, средствами или с привлечением третьих лиц.

3.1.2. Давать объективную информацию о свойствах оказываемых услуг.

3.1.3. Предоставлять информацию о стоимости предоставляемых услуг в соответствии с Прейскурантом (Прейскурантами).

3.1.4. Ознакомить Заказчика и предоставить ему информацию о правилах пожарной безопасности. (Приложение №1)

3.1.5. Оказывать услуги согласно Заявке на оказание гостиничных услуг (далее «Заявка»), оформленной в порядке, определенном настоящим договором, и в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в филиале ООО «Табак-инвест» «Робинсон клуб».

3.1.6. Предоставлять Заказчику на условиях настоящего договора Счета Гостей Заказчика, сформированные электронной системой управления гостиницей, которые одновременно являются актом оказанных услуг.

3.1.7. Предоставлять Заказчику (юридическому лицу и индивидуальному предпринимателю) на условиях настоящего договора оригиналы счетов, счетов Гостей Заказчика и иных документов, подтверждающих факт оказания услуг Исполнителем. Стороны в единоличном порядке оформляют первичный учетный документ (акт об оказанных услугах), подтверждающий факт оказания гостиничных и дополнительных услуг. Услуги общественного питания с предоставлением блюд, могут быть оформлены актом об оказанных услугах с перечнем и стоимостью потребленных товаров и продукции общественного питания либо ТН-2, что оговаривается в счете на оплату.

3.1.8. Выставлять (направлять) счет на оплату, а также электронную счет-фактуру по НДС в сроки и порядке, установленными законодательством Республики Беларусь.

3.2. Заказчик обязуется:

3.2.1. Ознакомиться с порядком предоставления услуг, с настоящим договором, иными внутренними регламентирующими документами, связанными с оказанием заявленных услуг.

3.2.2. Направить Исполнителю Заявку, используя контакты, указанные в пункте 1.4 настоящего договора, в произвольной форме, содержащую следующую информацию:

- Ф.И.О./реквизиты Заказчика / гостя Заказчика, страна регистрации, категория гостиничного номера, количество гостей в номере, сроки проживания (с указанием времени заезда и выезда), необходимость в оказании дополнительных услуг;
- координаты Заказчика / контактного сотрудника (службы);
- информация о форме платежа: наличный / безналичный порядок;
- информация о плательщике;
- иное.

В случаях, если намеченные Заказчиком сроки размещения в гостинице или количество забронированных мест изменяются, Заказчик сообщает об этом не позднее, чем за трое суток до момента заселения – при размещении гостей в 5 номерах и более, сообщать за сутки – при размещении индивидуальных гостей. В эти же сроки Заказчик может отменить заявку (отказ от заявки).

3.2.3. При наличии претензий к услугам письменно сообщить с указанием мотивов об этом Исполнителю в течение 3 (трех) календарных дней после выезда, в противном случае услуги Исполнителя считаются принятыми.

3.2.4. В платежных документах указывать счета (счета-фактуры), наименование гостиницы, а также период оказания услуг.

3.2.5. До оплаты услуг ознакомиться с условиями данного договора и оплатить заявленные услуги в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Договором.

3.2.6. В случае необходимости предоставить Исполнителю необходимые личные данные, а также документ, удостоверяющий его личность, заполнить анкету.

3.2.7. Обеспечить беспрепятственный доступ Исполнителя к месту оказания услуг.

3.2.8. Ознакомиться с предоставленной информацией о правилах пожарной безопасности. (Приложение №1)

3.2.7. При заселении предоставить документ на каждого гостя, удостоверяющий личность (паспорт, ID-карта только для граждан Беларуси, вид на жительство РБ, удостоверение беженца).

3.3. Исполнитель имеет право:

3.3.1. Потребовать предоставить Заказчика документы, подтверждающие достоверность предоставленных личных данных.

3.3.2. Отказать Заказчику в оказании услуг:

- при невозможности их предоставления.

-при нарушении настоящего договора;

-при нарушении условий оплаты аванса;

-при отказе от согласия с условиями договора оферты и внутренними регламентирующими документами.

3.3.3. Требовать от Заказчика полного согласия с условиями настоящего договора и внутренними регламентирующими документами. Без согласия с условиями настоящего договора и внутренними регламентирующими документами, отказать Заказчику в предоставлении услуг.

3.3.4. Удерживать с Заказчика или требовать оплаты полной стоимости оказанных услуг или причиненного Заказчиком ущерба, штрафа, при этом Заказчик признает действия Исполнителя полностью правомерными и не имеет претензий.

3.3.5 В одностороннем порядке изменять тарифы путем размещения информации на сайтах Исполнителя www.robins.by, www.robinson-city.by, www.slavyanskaya-minsk.by.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. Получить заявленные и оплаченные услуги в полном объеме на согласованных условиях.

3.4.2. Заказчик имеет право в любой момент отказаться от услуг, при этом обязан произвести все необходимые расчеты с Исполнителем.

3.4.3. Знакомиться с документами, подтверждающими факт оказания гостю услуг Исполнителем.

3.4.4. Вносить предложения по улучшению качества оказания услуг.

3.5. Стороны обязуются своевременно информировать друг друга об изменениях юридического статуса, банковских реквизитов, а также иных обстоятельствах, имеющих значения для надлежащего исполнения договора.

4 СТОИМОСТЬ, ПОРЯДОК И СРОКИ ОПЛАТЫ УСЛУГ

4.1. Плательщик и тарифы указываются исходя из данных Заявки. Дополнительные услуги оказываются по тарифам, действующим у Исполнителя на дату их оказания. Стоимость Услуг, оказываемых в рамках настоящего Договора, определяется исходя из объема, характера и продолжительности заказанных Заказчиком Услуг согласно утвержденным Исполнителем прейскурантам цен, действующим непосредственно в момент выставления требования об оплате заказанных Услуг.

4.3. Основанием для выставления счета/счета-фактуры является Заявка на оказание гостиничных услуг (Заявка Заказчика).

4.4. Заказчик на основании выставленного Исполнителем счета/счета-фактуры об оплате заказанных услуг обязан произвести их оплату следующим образом:

4.4.1. по безналичному расчету Заказчиком путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя следующим образом:

- в порядке 100% предоплаты (авансовый платеж) до даты заезда Заказчика (гостей Заказчика) согласно выставленному и направленному счету (счету-фактуре), а в случае продления периода проживания - в течение 1 (одного) банковского дня после подтверждения продления и получения нового счета-фактуры.

Счет/ счет-фактура для окончательного расчета выставляются в течение 3 (трех) банковских дней с даты выезда гостя (гостей) Заказчика. Оплата производится в течение 3-х (трех) банковских дней с даты выставления счета для окончательного расчета.

4.4.2. наличными денежными средствами/банковскими платежными картами самим гостем Заказчика непосредственно в Отеле в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Беларусь:

а) за гостиничные услуги при заселении либо продлении проживания, исходя из тарифов Исполнителя;

б) за дополнительные услуги до выселения либо при выселении по тарифам, действующим у Исполнителя на дату оказания услуг.

4.4.3 путем авторизации банковской карты на основании подготовленной Исполнителем ссылки через систему электронных платежей (assist и др) путем внесения 100% предоплаты от предполагаемой суммы обслуживания до заезда Гостя в Гостиницу.

4.5. Счета /счета – фактуры выставляются в белорусских рублях.

Возврат излишне перечисленных средств за услуги, равно как и иные возвраты, происходящие не по вине Исполнителя, осуществляется на основании письма Заказчика в течение 10 (десяти) банковских дней после получения письма в валюте платежа, при этом возврат средств производится за счет Заказчика, а также из возвращаемой суммы, вычитаются иные издержки Исполнителя, связанные с необходимостью произвести возврат.

4.6. Денежные средства, уплачиваемые в порядке авансового платежа, не являются коммерческим займом.

4.7. Стороны определили, что счета /счета- фактуры направляются Заказчику посредством сети Интернет с электронной почты Исполнителя, указанной п 1.4. настоящего договора.

Заказчик в случае неполучения документов обязан письменно уведомить Исполнителя об этом до последнего рабочего дня срока, установленного для выставления документов, в противном случае Заказчик считается своевременно получившим документы.

4.8. При необходимости стороны проводят сверку взаиморасчетов с подписанием акта сверки взаимных расчетов (далее – акт сверки) 1 (один) раз в год. Исполнитель составляет акт сверки и направляет Заказчику факсимильной связью в ноябре-декабре, а при расторжении договора – в течение одного месяца с даты его расторжения. Заказчик обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты направления акта сверки проверить данные, подписать его и скрепить печатью. Подписанный акт сверки возвращается Исполнителю в этот же срок посредством факса, почты, Интернет, нарочным. В случае невозврата документов в указанный срок или отсутствия претензий к данным акта сверки, эти данные признаются в редакции Исполнителя.

4.9. Заказчики осуществляют оплату заказанных у Исполнителя услуг по следующим реквизитам:

Для оплаты в белорусских рублях:

223035, Минская обл., Минский р-н, п/о Ратомка, Ждановичский с/с, 16/1

УНП 601070700

ОКПО 374769216002

р/с BY53AKBB30120020090085600000 в Минском областном управлении № 500

ОАО «АСБ Беларусбанк»,

БИК АКBBBY2X

220089, г. Минск, пр-т Дзержинского, 69/1

4.10. Прейскуранты цен, которые действовали непосредственно в момент выставления требования об оплате заказанных Услуг, являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Стороны несут имущественную ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

5.2. В случае неоплаты Заказчиком услуг Исполнителя в установленный договором срок Исполнитель имеет право выставить счет на сумму штрафных санкций (пени, штрафа), а Заказчик обязуется оплатить неустойку в течение 5 (пяти) банковских дней с даты его выставления.

5.3. За нарушение условий расчета, предусмотренных п. 4.4.1. договора, Заказчик уплачивает Исполнителю пеню в размере 0,2% неоплаченной своевременно суммы за каждый день просрочки платежа, включая день внесения платежа.

5.4. Уплата неустойки (пени, штрафа) не освобождает виновную сторону от выполнения обязательств по договору и возмещения ущерба.

5.5. Исполнитель не несет ответственности в случае неисполнения и/или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникших из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Заказчиком, а также вследствие других нарушений условий настоящей оферты со стороны Заказчика.

5.6. Исполнитель не несет ответственности в случае незаезда Заказчика в Гостиницу в первый день заезда и, в результате этого, возможным незаселением в Гостиницу.

5.7. В случае незаезда- неприбытия гостей в гостиницу в течение 24 часов с 12:00 часов дня, объявленного датой заезда до 20 человек, а свыше 20 человек за 72 часа до момента заселения, при наличии неаннулированной подтвержденной Заявки или нарушении сроков для аннулирования бронирования или внесения изменений в подтвержденную Заявку, Заказчик уплачивает в пользу Исполнителя штраф в размере стоимости 1 (одних) суток проживания за каждого гостя, в отношении которого изменена Заявка.

Денежная компенсация может быть аннулирована либо размер ее уменьшен по решению руководителя Исполнителя в случае предъявления Заказчиком документов, подтверждающих невозможность выполнения обязательств по договору.

Сумма штрафа может быть уменьшена или отменена в случае предъявления Заказчиком документов, подтверждающих невозможность выполнения обязательств по договору.

5.8. Исполнитель отвечает перед гостями за невозможность оказания гостиничных услуг, возникшую в результате продажи (бронирования) услуг в количестве, превышающем реальное число номеров (мест) в гостинице, необходимых для их оказания (овербукинг). В этом случае Исполнитель обязан за свой счет оказать услуги по размещению гостя в другой гостинице - аналогичной или более высокой категории (класса) и находящейся в этой же местности (районе), а также возместить гостю необходимые расходы по его переезду в новую гостиницу.

5.9. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение/неисполнение обязательств по договору, если докажут, что таковое оказалось возможным вследствие принятия акта органов государственного управления или действия непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при существующих условиях обстоятельств. Наступление обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено официальным документом компетентного органа, в противном случае оно не является основанием для освобождения от ответственности.

6. ДЕЙСТВИЕ НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

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

6.2. 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.

7. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

7.1. Настоящий Договор считается заключенным с момента зачисления на расчетный счет Исполнителя денежных средств, уплаченных Заказчиком в счет оплаты заказанных им Услуг и действует до полного исполнения сторонами взятых на себя обязательств.

7.2. Заказчик вправе досрочно расторгнуть договор с оплатой фактически оказанных ему услуг.

7.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

7.4. 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.

7.5. Текст изменений и/или дополнений настоящего Договора, либо его новая редакция доводится Исполнителем до всеобщего сведения посредством размещения (опубликования) соответствующей информации на официальных сайтах Исполнителя по следующим адресам: www.robins.by, www.robinson-city.by, www.slavyanskaya-minsk.by.

7.6. В случае несогласия с внесенными изменениями и/или дополнениями, Заказчик имеет право расторгнуть настоящий Договор.

7.7. Уведомлением о расторжении настоящего Договора также признается любое письменное уведомление Заказчика, составленное на бумажном носителе, о несогласии с внесенными изменениями и/или дополнениями, либо о неприсоединении к новой редакции настоящего Договора или об отказе соблюдать его условия.

7.8. Стороны безоговорочно соглашаются с тем, что молчание (отсутствие письменных уведомлений о расторжении настоящего Договора, либо о несогласии с отдельными положениями настоящего Договора, в том числе с изменением прейскуранта цен на Услуги) признается согласием и присоединением Заказчика к новой редакции настоящего Договора (п.3 ст.159 Гражданского Кодекса Республики Беларусь).

9. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

9.1. Все споры или разногласия, возникающие из настоящего Договора или в связи с ним, будут разрешаться Сторонами путем переговоров. При разрешении споров и разногласий стороны также обязуются соблюдать претензионный порядок их разрешения. Срок рассмотрения претензии – 5 (пять) рабочих дней с даты ее получения. В случае невозможности разрешения споров и разногласий путем переговоров они подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Исполнителя в соответствии с законодательством Республики Беларусь. Претензионный порядок является обязательным, срок рассмотрения претензии – 15 календарных дней.

9.2 К настоящему Договору и вытекающим из него отношениям применяется право страны Исполнителя (Республики Беларусь).

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ГОСТЕЙ ОТЕЛЕЙ

Настоящие правила устанавливают обязательные для исполнения требования пожарной безопасности в зданиях отелей филиала «Робинсон клуб» (далее – отель).

В отеле имеется адресная пожарная сигнализация с системой оповещения при пожаре, система дымоудаления, первичные средства пожаротушения - огнетушители, которые расположены в пожарных шкафах в коридорах на каждом этаже. Также на каждом этаже имеются ручные пожарные извещатели.

Планы эвакуации при пожаре расположены в каждом гостевом номере и на каждом этаже около выходов на лестничную клетку. При заселении гостю необходимо ознакомиться с планами эвакуации при пожаре, местонахождением первичных средств пожаротушения (огнетушители) и запомнить расположение эвакуационных выходов и лестниц. Все эвакуационные выходы отмечены зеленым световым табло «Выход».

На территории отеля запрещено:

1. Курение в номерах. Курение разрешено в специально отведенных местах.
2. Разведение открытого огня (факелы, свечи, спички, зажигалки, и т.п.).
3. Использование пиротехнических средств (фейерверки, петарды, бенгальские огни) и других видов огневых эффектов, которые могут привести к пожару.
4. Пользоваться в номере электронагревательными приборами, за исключением предоставленных отелем.
5. Использовать неисправные электроприборы и другие технические средства, а также использовать электроприборы не по прямому назначению.
6. Оставлять, уходя из номера включенными телевизор, лампы освещения, электронагревательные и электрические приборы.
7. Накрывать чем-либо включенные торшеры, светильники и настольные лампы.
8. Использовать неисправные электрические розетки, эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми повреждениями и нарушениями изоляции.
9. Использовать не по назначению средства пожаротушения (огнетушители, пожарные рукава).
10. Без необходимости открывать пожарные шкафы.

В случае пожара в номере гостю следует выполнить следующие действия:

немедленно сообщить о пожаре по телефону **101, 112 или 911;**

выйти из номера и закрыть дверь;

сообщить о возникновении пожара администрации отеля;

покинуть опасную зону и действовать по указанию администрации отеля.

В случае пожара вне номера гостю следует соблюдать следующие правила:

немедленно сообщить о пожаре по телефону **101, 112 или 911;**

прежде чем открыть дверь, необходимо проверить, не нагрелась ли она;

если дверь не нагрелась, медленно открыть дверь и покинуть номер, следуя к ближайшему безопасному выходу из здания на улицу;

если путь к выходу представляет опасность (коридоры и лестничные клетки сильно задымлены) и покинуть здание не представляется возможным, следует оставаться в номере. Чтобы избежать отравления дымом, необходимо закрыть щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями, необходимо закрыть органы дыхания влажной тканью, окно не открывать. Сообщить администрации отеля о своём местонахождении.

При эвакуации из отеля в случае пожара (аварийной ситуации) необходимо:

внимательно слушать распоряжения администрации отеля, начать движение к указанному самому ближайшему эвакуационному выходу;

необходимо помнить, что ни в коем случае нельзя поддаваться панике;

необходимо защитить грудную клетку от сдавливания и постараться не упасть;

запрещается нагибаться за уроненными вещами, наклоняться, поправлять обувь, реагировать на боль в ногах и теле, останавливаться в бегущей толпе.

При обнаружении характерного запаха горелой изоляции проводов или другого запаха гари необходимо незамедлительно проинформировать администрацию отеля.