

**ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА**  
**на заключение договора на оказание гостиничных услуг**

г. Анапа

11 марта 2026 года

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящая Оферта представляет собой официальное, публичное и безотзывное предложение Общества с ограниченной ответственностью «Мандарин», в лице генерального директора Мироновой Людмилы Николаевны, действующей на основании Устава, именуемого в дальнейшем «Исполнитель», заключить договор на оказание гостиничных услуг с Заказчиком на условиях, указанных в настоящей публичной оферте (далее - «Договор»).
- 1.2. Договор на оказание гостиничных услуг заключается путем акцепта настоящей оферты, т.е. полным и безоговорочным ответом лица о ее принятии (ст. 438 ГК РФ). В соответствии с п. 3 ст. 438 ГК РФ принятие содержащихся в настоящей публичной оферте существенных условий равносильно заключению договора на оказание гостиничных услуг. Заключенный путем акцепта настоящей оферты Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 ГК РФ и является равносильным договору, подписанному сторонами.
- 1.3. Фактом, подтверждающим полное и безоговорочное принятие (акцепт) изложенных ниже условий настоящей публичной оферты является оплата Заказчиком услуг (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте). Оплата заявки на бронирование также считается акцептом оферты, что равносильно заключению между Заказчиком и Исполнителем договора на оказание гостиничных услуг на условиях, изложенных в данной оферте.
- 1.4. Договор считается заключенным с момента акцепта настоящей оферты и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по договору.
- 1.5. Совершая действия по акцепту настоящей публичной оферты, Заказчик подтверждает свою правоспособность и дееспособность, достижение Заказчиком возраста 18 лет, а также законное право Заказчика вступать в договорные отношения с Исполнителем.

**2. Основные понятия**

- 2.1. **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 средствами факсимильной связи, электронной почты по реквизитам, указанным в п. 10 условий настоящей оферты или посредством онлайн-бронирования на сайте Исполнителя.
- 2.2. **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 истребуемых в заявке условиях, направленное Заказчику средствами факсимильной связи или электронной почты по реквизитам, указанным в п. 10 условий настоящей оферты.
- 2.3. **Гостиничные услуги** – услуги, связанные с размещением, проживанием в отеле и иные сопутствующие услуги, предоставляемые Исполнителем Заказчику в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в

Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912, иными нормативными актами, а также Порядком проживания в отеле «Мандарин».

- 2.4. **Отель** – отель «Мандарин», расположенный по адресу: 353456, Краснодарский край, г. Анапа, Пионерский проспект, д. 20А
- 2.5. **Сайт Исполнителя** – интернет-сайт Исполнителя: <http://mandarinhotel.ru>.
- 2.6. **Ресепшен** – входная зона в Отеле со стойкой регистрации, расположенная на 1 этаже возле главного входа. Является рабочим местом администратора и местом регистрации, заселения и выселения гостей, а также местом приема письменных заявлений и устных обращений Заказчика.

### **3. Предмет договора**

- 3.1. Исполнитель обязуется оказывать гостиничные услуги, а Заказчик обязуется произвести их оплату на условиях, предусмотренных Договором.
- 3.2. Стоимость гостиничных услуг указана в Прайс-листе на услуги и проживание в гостинице «Мандарин» размещенном в информационном каталоге в гостиничном холле 1-го этажа рядом с ресепшен и на сайте <http://mandarinhotel.ru>.

### **4. Права и обязанности сторон**

#### **5.**

#### **4.1. Исполнитель обязуется:**

- 4.1.1. Обеспечивать качество предоставляемых гостиничных услуг в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и внутренними правилами проживания.
- 4.1.2. Предоставить Заказчику номер(а) в Отеле в соответствии с условиями заключенного Договора и заявками на бронирование, принятыми и подтвержденными Исполнителем
- 4.1.3. Передавать Заказчику все необходимые оформленные документы, связанные с размещением и проживанием в гостинице, предоставлением иных возмездных услуг.
- 4.1.4. Предоставить Заказчику информацию об услугах Отеля и их стоимости, информацию о дополнительных услугах, оказываемых за отдельную плату, а также правила проживания в Отеле путем размещения информации на сайте Исполнителя, а также на ресепшен в Отеле.
- 4.1.5. 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.
- 4.1.6. В случае незаезда Заказчика по подтвержденному бронированию сохранять бронирование до расчетного часа дня, следующего за днем заезда, после чего Исполнитель реализует забронированный номер на свое усмотрение.

#### **4.2. Исполнитель имеет право:**

- 4.2.1. Требовать у Заказчика при заселении документ, удостоверяющий личность.
- 4.2.2. Требовать у Заказчика придерживаться соблюдения всех процедур заказа и бронирования гостиничных услуг строго по правилам, изложенным на сайте Исполнителя и данной Оферте.
- 4.2.3. Требовать от Заказчика полного согласия с условиями Оферты. Без согласия с

условиями оферты отказать Заказчику в оказании услуг.

- 4.2.4. Требовать от Заказчика полной оплаты стоимости гостиничных услуг, а также дополнительных услуг, оказанных Заказчику.
- 4.2.5. В исключительных случаях заменять номера в Отеле, подтвержденные ранее, на номера иной категории без взимания дополнительной оплаты.
- 4.2.6. Посещения номера, в котором проживает Заказчик без согласования с Заказчиком в целях проведения в номере уборки или технических работ, в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Заказчиком условий заключенного Договора, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
- 4.2.7. При отсутствии Заказчика в номере по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере, вынести имущество из номера. Имущество будет находиться на ресепшен в течение суток, после чего может быть передано в полицию.
- 4.2.8. Привлекать третьих лиц для исполнения услуг по заключенному договору.

### **4.3. Заказчик обязуется:**

- 4.3.1. Ознакомиться с правилами проживания, порядком предоставления гостиничных услуг, иными внутренними документами, связанными с оказанием заявленных услуг.
- 4.3.2. Направить Исполнителю заявку на бронирование, а также внесение изменений в существующее бронирование и отмену существующего бронирования номеров в форме и в порядке, предусмотренных условиями Договора.
- 4.3.3. При проживании в Отеле соблюдать правила проживания в Отеле, правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, а также условия, предусмотренные Договором.
- 4.3.4. Не передавать ключ или карту гостя третьим лицам, оставлять в свое отсутствие в номере посторонних лиц.
- 4.3.5. Перед тем, как покинуть номер убедиться, что окна и двери закрыты, выключены электроприборы и электрический свет.
- 4.3.6. Своевременно сдать гостиничный номер, при необходимости оплатить ущерб, вызванный некомплектностью (пропажей имущества) или порчей имущества, оплату произвести в соответствии с действующим Прейскурантом на ущерб имущества.
- 4.3.7. Оплатить услуги Исполнителя на условиях, предусмотренных Договором.
- 4.3.8. 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.
- 4.3.9. 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.
- 4.3.10. По окончании периода проживания освободить номер до расчетного часа (11.00 часов текущих суток), продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер.

### **4.4. Заказчик имеет право:**

- 4.4.1. Запросить у Исполнителя точную и полную информацию о категории и расположении гостиницы, а также об оказываемых услугах.
- 4.4.2. Вносить изменения и аннулировать подтвержденные бронирования в соответствии с

п. 5 условий Договора.

- 4.4.3. По согласованию с Исполнителем продлить срок проживания сверх ранее оплаченного, для чего Заказчик должен заявить об этом администратору на ресепшен не позднее, чем за два часа до наступления расчетного часа. При наличии свободных мест Исполнитель может продлить срок проживания.

## **5. Порядок бронирования и оплаты номера**

- 5.1. 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 или электронной почте.
- 5.2. Плата за проживание и услуги в Отеле, устанавливаются прејскурантом, утверждаемым Исполнителем, и размещаемым на сайте <http://mandarinhotel.ru>. 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 за первый день пребывания в Отеле.
- 5.3. Предоплата по безналичному расчету производится Заказчиком на расчетный счет Исполнителя в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента выставления счета или квитанции Исполнителем на оплату услуг.
- 5.4. Фактом безналичного платежа является поступление денежных средств Заказчика на расчетный счет Исполнителя.
- 5.5. Фактом оплаты наличными денежными средствами является поступление денежных средств в кассу Исполнителя.
- 5.6. Временем заезда в Отель является 13:00 часов по московскому времени, временем выезда (расчетным часом) – 11:00 часов по московскому времени.
- 5.7. Если Заказчик уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Исполнитель возвращает Заказчику плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком, опоздания (то есть заселения позднее расчетного часа дня, следующего за днем заезда) или незаезда с Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.
- 5.8. Возврат денежных средств Заказчику в случае своевременного отказа от заявки, изменения заявки, производится в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента направления Заказчиком Исполнителю отказа от заявки, измененной заявки в письменном виде или на электронную почту Исполнителя.
- 5.9. В зависимости от даты и длительности проживания, стоимость номера может отличаться. Актуальная стоимость услуг проживания на соответствующие даты с указанием перечня оказываемых услуг, входящих в стоимость проживания, указаны на сайте Исполнителя.
- 5.10. Плата за проживание взимается со времени заезда в Отель, вне зависимости от фактического времени заселения Заказчика в номер. При проживании Заказчика в номере не более суток (до 24 часов) плата взимается за полные сутки.
- 5.11. В случае задержки выезда Заказчика позже заранее оплаченного срока плата за продление проживания взимается в следующем порядке:
- 5.11.1. От 1 до 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- 5.11.2. От 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- 5.11.3. От 12 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

## **6. Ответственность сторон**

- 6.1. За нарушение условий заключенного Договора Стороны несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 6.2. 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 заключенного Договора со стороны Заказчика.
- 6.3. Исполнитель не несет ответственности за качество предоставляемых коммунальных услуг перед Заказчиком, но обязан предоставить объективную информацию о планируемых работах городских служб и ресурсоснабжающих организаций, которые могут отразиться на качестве предоставляемых коммунальных услуг.
- 6.4. Заказчик предоставляет интересы всех лиц, указанных в заявке и несет ответственность перед Исполнителем за правильность сообщенных в заявке данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате услуг.
- 6.5. Исполнитель не несет ответственности за сохранность оставленных или забытых в номере денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценных вещей Заказчика за исключением вещей, оставленных в сейфе в номере. В случае обнаружения забытых вещей администрация отеля немедленно уведомляет об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Исполнитель заявляет о находке в полицию.
- 6.6. Споры по исполнению заключенного договора подлежат рассмотрению Арбитражным судом города Санкт-/Петербурга и Ленинградской области с обязательным соблюдением претензионного порядка. Срок ответа на претензию – 10 календарных дней с момента получения. В случае, если стороной заключенного договора является гражданин, использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, иск может быть предъявлен в суд по выбору истца, соблюдение обязательного досудебного порядка рассмотрения спора не требуется.
- 6.7. По всем остальным вопросам, не предусмотренным Договором, заключенным посредством настоящей оферты, Стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. Действия непреодолимой силы**

- 7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение своих обязательств по заключенному Договору, если их исполнению препятствует чрезвычайное и непредотвратимое при данных условиях обстоятельство (непреодолимая сила).
- 7.2. При возникновении обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению обязательств по заключенному 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 заключенному Договору переносится соразмерно времени, в течение которого действовали такие обстоятельства.

## **8. Защита персональных данных**

- 8.1. В соответствии с ч. 2 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», обработка персональных данных Заказчика, осуществляется в целях исполнения заключенного Договора, одной из сторон которых является Заказчик.

Персональная информация Заказчика распространению не подлежит за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

8.2. Исполнитель обязуется использовать все личные данные Заказчика, указываемые им при регистрации и в процессе оформления Заказа, исключительно для оформления продажи соответствующих услуг, идентификации и поддержки Заказчика. Исполнитель обязуется ни при каких условиях не использовать личные данные Заказчика для несанкционированной рассылки материалов, не относящихся к услугам, оказываемым Исполнителем.

## **9. Порядок изменения и расторжения договора**

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

9.2. Заказчик вправе в любой момент отказаться от услуг Исполнителя при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Отказ Заказчика влечет за собой прекращение перед ним всех обязанностей Исполнителя с момента такого отказа.

9.3. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть заключенный посредством настоящей оферты Договор при условии возмещения заказчику убытков.

9.4. Исполнитель вправе изменять условия настоящей оферты путем размещения оферты в новой редакции. Если Заказчик продолжает пользоваться услугами Исполнителя после таких изменений, это означает его согласие с ними.

## **10. Адреса и банковские реквизиты**

**ИСПОЛНИТЕЛЬ:**

**Общество с ограниченной ответственностью «Мандарин»**

Адрес места оказания услуг: 353456, Краснодарский край, г. Анапа Пионерский проспект 20А

Адрес юридического лица: 190020, Россия, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Екатерингофский, ул. Лифляндская, д.6 к.6 литера с, помещ. 1-н

ИНН 7839124948 КПП 783901001 ОГРН: 1197847254110

Р/счет N 40702810890350001817 в ПАО «Банк «Санкт-Петербург»

К/счет 30101810900000000790 БИК 044030790

тел: (86133) 30980, 33819, моб. тел. 8 (921) 640 16 00; e-mail: [info@mandarinhotel.ru](mailto:info@mandarinhotel.ru)

Номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии: С232024005085

Ссылка на запись в Едином реестре:

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/3b44897e-c608-11ef-92da-97d4ee7d78bd/about-resort>

Присвоенный тип средства размещения: Гостиница

Категория средства размещения: три звезды

Генеральный директор

Миронова Л. Н.