

Изложенный ниже текст Оферты является адресованным физическим и юридическим лицам официальным публичным предложением заключить договор об оказании гостиничных услуг в соответствии с п.2 ст. 437 ГР РФ Договор считается заключенным и приобретает силу с момента совершения Вами действий, предусмотренных в Оферте и означающих Ваше безоговорочное присоединение ко всем условиям Оферты без каких-либо изъятий или ограничений.

## ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ НА ОКАЗАНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

Опубликовано 20 января 2026 года  
Город Пенза

### Термины и определения

В целях настоящей оферты нижеприведенные термины и определения используются в следующем из значений:

**Договор** – соглашение между Гостем/Заказчиком и Исполнителем об оказании гостиничных и иных дополнительных услуг, которое заключается посредством Акцепта (оплаты настоящих услуг) Оферты;

**Оферта** – настоящий документ, представляющий собой предложение о заключении сделки, в котором изложены существенные условия договора, адресованное неограниченному кругу лиц. Если Гость/Заказчик принимает оферту (выражает согласие и акцептирует её), это означает заключение между сторонами предложенного договора на оговоренных в оферте условиях. Фактом, подтверждающим принятие настоящей оферты и заключение договора со стороны Гостя/Заказчика услуг, является ее акцептирование, а именно: Гостиница подтвердила бронирование номера и (или) клиент заплатил установленную сумму за проживание;

**Акцепт оферты** – полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий настоящей оферты, выраженное путем совершения действий по бронированию номера (в том числе путем заполнения формы бронирования на сайте, направления заявки по электронной почте, через посредников или иными доступными способами), а также путем оплаты услуг или фактического заселения в Гостиницу.

**Исполнитель** – Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая гостиница «Ласточка», в лице Генерального директора Акимовой И.А.;

**Заказчик** – лицо, осуществляющее бронирование и (или) оплату услуг;

**Гостиница** – отель Ласточкины горы, расположенный по адресу г. Пенза, ул. Мира, стр. 35;

**Гость** – лицо, фактически проживающее в Гостинице;

**Бронирование** – предварительный заказ услуг в Гостинице;

**Подтверждение бронирования** – документ, предоставляемый Заказчику по факту совершения Заказа, содержащий перечень услуг, заказанных Заказчиком;

**Регистрационная карта** – документ, подтверждающий заключение между Исполнителем и Заказчиком Договора оказания услуг по проживанию в Гостинице.

Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая гостиница «Ласточка» (ООО «ТГ «Ласточка»), в лице Генерального директора Акимовой Ирины Алексеевны, действующего на основании Устава, предлагает любому лицу, именуемому далее «Заказчик», заключить настоящий договор, (далее именуемый Договором) являющийся публичной офертой.

Настоящий Договор является публичной офертой Исполнителя и содержит все существенные условия по оказанию гостиничных услуг.

Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты является получение от гостиницы подтверждения бронирования и (или) оплата услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору. Оплата услуг, оказываемых Исполнителем по настоящему договору, подписание Регистрационной карты Гостем являются продолжением акцепта. Акцепт оферты означает, что Гость/Заказчик согласен со всеми положениями настоящего Договора и равносителен заключению Договора на оказание гостиничных услуг.

### 1. Предмет договора

1.1 По настоящему договору Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию услуг, предоставляемых в Гостинице на условиях, указанных в настоящем Договоре, а Заказчик принимает на себя обязательства по оплате предоставленных ему услуг на условиях, предусмотренных настоящим Договором.

## 2. Перечень и условия предоставления услуг в Гостинице

2.1 Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

2.2 Время, фигурирующее в данном Договоре, является местным временем, установленным в городе Пензе.

2.3 Перечень платных услуг, предоставляемых в Гостинице:

- проживание;
- услуги общественного питания в помещении ресторана, лобби-бара на 1-м и 2-м этаже Гостиницы или с доставкой в номер;
- аренда конференц-залов и оборудования;
- услуги стирки и глажки белья;
- печать и сканирование документов;
- предоставление дополнительного спального места;
- размещение в номере с животными;
- услуги трансфера.

2.4 Перечень услуг, предоставляемых Заказчику без взимания дополнительной платы (включено в тариф на проживание):

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой при необходимости путем обращения к администратору;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной постояльцу;
- побудка к согласованному времени;
- Wi-Fi на территории отеля;
- предоставление детской кроватки;
- ежедневная уборка номера;
- вызов такси;
- хранение багажа (не ранее чем за 24 часа до запланированного времени заезда и может быть оставлен на хранение не позднее чем через 24 часа после времени выезда);
- предоставление в пользование гладильной доски и утюга;
- предоставление кипятка, комплекта посуды, столовых приборов, швейного набора.

2.5 Дополнительная информация о работе отделов Гостиницы перечне предоставляемых услуг и о ценах на них представлена на информационном стенде на стойке приема и размещения.

2.6 Гостиница применяет динамическое ценообразование, при котором тариф зависит от спроса на конкретные даты проживания. Официальные утвержденные тарифы приведены в прейскуранте в уголке потребителя.

## 3. Заезд и выезд из Гостиницы

3.1 Расчетный час для начала обслуживания Гостя (время заезда) - 14:00 в день заезда Гостя. Расчетный час для окончания обслуживания (время выезда) - 12:00 в день выезда Гостя.

3.2 Гарантированное заселение (ранее 14:00) возможно при бронировании и оплате проживания и раннего заезда за 1 сутки до фактической даты заезда. При аннуляции гарантированного раннего заезда менее, чем за 24 часа до времени заезда, оплаченная сумма возврату не подлежит. Стоимость раннего заезда составляет:

- После 6:00 до 14:00 – 50% от стоимости первых суток проживания;
- С 00:00 до 6:00 – 100% стоимости суток проживания.

3.3 При наличии номеров в Гостинице Гость может воспользоваться услугой позднего выезда (выезд после расчетного часа дня окончания обслуживания).

Стоимость услуги позднего выезда составляет:

- После 12:00 до 14:00 - без дополнительной оплаты, при наличии возможности, уточнять у администратора в день выезда;
- После 14:00 до 18:00 – 50% от стоимости последних суток проживания;

- После 18:00 до 23:59 – 100 % от стоимости последних суток проживания.
- 3.4 Выезд Гостя из Гостиницы осуществляется до расчетного часа. При этом Гость обязан уведомить об этом Службу приема и размещения Гостиницы, вернуть сотруднику Службы приема и размещения ключ от номера и произвести окончательный расчет с Исполнителем за предоставленные услуги. С момента выполнения указанных условий Договор на оказание услуг между Исполнителем и Гостем прекращает свое действие.
- 3.5 По желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии такой возможности у Исполнителя и при оплате дополнительного времени проживания согласно тарифам, действующим на дату продления.
- 3.6 Первоочередное право на размещение в Гостинице имеют Гости с гарантированным бронированием. Гости, не имеющие гарантированного бронирования, обслуживаются в порядке общей очереди.
- 3.7 Телефон Гостиницы: (8412)460001

#### 4. Порядок бронирования номеров, отмена бронирования

4.1 Бронирование номеров и дополнительных услуг (услуги общественного питания, аренда конференц-зала, трансфер и т.д.), а также консультирование по смежным вопросам осуществляется напрямую в отеле на стойке приема и размещения или с использованием телефона, электронной почты и на сайте Гостиницы <https://lastochkinygory.ru/> или через посредников.

4.2 Для бронирования на сайте Гостиницы <https://lastochkinygory.ru/> можно воспользоваться формой онлайн бронирования, позволяющей без обращения в Отдел бронирования Гостиницы осуществить бронирование номера, оплату забронированных услуг и получить подтверждение произведенного бронирования.

4.3 Для бронирования посредством электронной почты Гость может направить в Отдел бронирования на электронный адрес [book@lastochkinygory.ru](mailto:book@lastochkinygory.ru) заявку на бронирование, содержащую следующую информацию:

- Дату
- Категория и количество номеров по категориям, необходимых для размещения;
- ФИО Гостя (-ей);
- Перечень дополнительных услуг, которые заказываются заранее;
- Дополнительные требования/пожелания;
- Способ оплаты;
- Контактные данные Заказчика (ФИО контактного лица, телефон, адрес электронной почты);
- Реквизиты предприятия в случае оформления документов на юридическое лицо Заказчика.

4.4. В рабочие дни в часы работы Отдела бронирования Гостиница отправляет на адрес, указанный в заявке (в случае отсутствия такового, на адрес, с которого поступила заявка) подтверждение бронирования или отказ от бронирования.

4.5. В любом случае, только наличие подтверждения, полученного через сайт Гостиницы или от сотрудников Гостиницы, является основанием для последующего размещения Гостя в Гостинице.

4.6. Виды бронирования:

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки оставшийся срок проживания аннулируется.

Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до определенного часа (18-00), установленного Гостиницей, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

4.7. В случае незаезда при гарантированном бронировании Заказчик обязан уплатить неустойку в размере стоимости первых суток проживания. Указанная сумма удерживается из ранее внесенной предоплаты либо подлежит оплате Заказчиком.

4.8. Специальные открытые тарифы, предусматривающие скидки за раннее бронирование и гарантию оплаты могут иметь дополнительные ограничения на отмену, изменения дат, а также штрафные санкции, которые указаны в условиях бронирования таких тарифов. Бронируя номер по специальным тарифам, Гость обязан ознакомиться и принять условиями их предоставления до момента бронирования.

## 5. Порядок оформления проживания

5.1 Оформление проживания Гостя в Гостинице осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации;

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в абзацах втором, третьем, пятом и шестом настоящего пункта, заселение в гостиницу потребителя осуществляется при предъявлении потребителем водительского удостоверения.

5.2 Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

5.3 Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). Согласие законных представителей несовершеннолетнего предоставляется в простой письменной форме. Сопровождающее лицо несет полную ответственность за действия несовершеннолетнего на территории Гостиницы.

5.4 При оформлении проживания в Гостинице заполняется Согласие на обработку персональных данных. Согласие на обработку персональных данных содержит следующую информацию:

- ФИО Гостя;
- сроки проживания Гостя, категория номера;
- паспортные данные Гостя;
- адрес и контактные данные;
- подписи.

5.5 Обработка персональных данных Гостя осуществляется в соответствии с Политикой обработки персональных данных Исполнителя, размещенной на официальном сайте Гостиницы.

5.6. Акцептуя настоящую оферту, Гость подтверждает свое ознакомление и согласие с указанной Политикой.

5.7. Проживание в Гостинице гарантируется Гостю только в оплаченный им период. По истечении оплаченного периода гость может продлить проживание только при наличии такой возможности у Гостиницы и оплаты согласно действующим тарифам.

5.8. Нахождение посетителя в номере после 23:00 рассматривается как размещение дополнительного Гостя и подлежит оплате согласно действующим тарифам, а также обязательной регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Правилами проживания в Гостинице.

5.9. Для исполнения требований законодательства Российской Федерации по регистрации граждан по месту пребывания и миграционному учету администрация Гостиницы вправе передавать персональные

данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации органы исполнительной власти Субъекта Российской Федерации.

5.10. Гостиница несет ответственность за сохранность вещей Гостя, находящихся в номере, в порядке и пределах, установленных законодательством Российской Федерации. Гостиница не несет ответственности за утрату или повреждение личных вещей Гостя, оставленных без присмотра в общественных зонах Гостиницы, а также за деньги, ценные бумаги и иные ценности, если они не были переданы на хранение администрации Гостиницы.

5.11. При обнаружении персоналом Гостиницы после выезда Гостя забытых вещей администрацией Гостиницы составляется соответствующий акт с описью обнаруженных вещей, администрация Гостиницы уведомляет по контактному номеру телефона, указанному Гостем в Регистрационной карте, владельца об обнаруженных забытых им вещах, а вещи передаются на хранение на склад Гостиницы. Найденный алкоголь и дорогостоящие продукты (икра и т.п.) хранятся в течении 24 часов, материальные ценности (украшения, деньги, техника и т.п.) хранятся 12 месяцев, прочие вещи хранятся 6 месяцев. После истечения установленного срока хранения забытые вещи утилизируются с составлением соответствующего акта.

5.12. При отсутствии Гостя в по месту проживания в Гостинице по невыясненным причинам и без возможности связаться с Гостем в течении 4 часов после заявленного времени в дату выезда согласно данным регистрационной карты, администрация Гостиницы создает комиссию для описи имущества находящегося в номере. После описи имущество передается для хранения на склад Гостиницы, а номер передается в продажу.

## 6. Стоимость услуг и порядок расчетов

6.1 Все расчеты в Гостинице производятся в рублях. В связи с применением упрощенной системы налогообложения Исполнителем, все цены на услуги Гостиницы не включают НДС.

6.2 Оплата услуг производится наличными денежными средствами, банковской картой, безналичным переводом. При оплате наличными денежными средствами или банковской картой оплата принимается до заезда или непосредственно при заезде в Отель. В случае оплаты Заказчиком проживания по безналичному расчету, оплата должна быть произведена минимум за сутки до заезда. Датой оплаты, считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Гостиницы.

6.3 Стоимость услуг, предоставляемых Гостиницей указана в действующем прайс-листе, заверенном печатью Гостиницы и подписью уполномоченного лица ООО «ТГ «Ласточка».

6.4 Стоимость услуг Гостиницы может быть изменена Исполнителем в любой момент без предварительного уведомления, данное условие не распространяется на стоимость услуг, указанных в уже подтвержденном бронировании.

6.5 Гость обязан оплатить все оказанные Гостиницей услуги до момента выезда из Гостиницы. В случае неоплаты Гостем оказанных услуг после его выезда списание суммы задолженности производится в безакцептном порядке с банковской карты Гостя, указанной в бронировании. Гость не возражает против списания с его банковской карты денежных средств в счет оплаты оказанных Гостиницей услуг.

6.6 Стоимость услуг, включенных в проживание, но не использованных Гостем, не возвращается.

6.7 В случае оплаты Гостем при заезде, кассовый чек выдается Гостю сразу после оплаты, а счет – при выезде из Гостиницы. Если оплата была произведена по безналичному расчету, то Гостю Акт выполненных работ на руки не предоставляется, а направляется Заказчику по ЭДО или Почтой России в течение 10 рабочих дней после выезда гостя.

## 7. Ответственность сторон

7.1 За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по настоящему Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.2 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.

7.3 Вся актуальная информация, касающаяся условий размещения и временного проживания в Гостинице, а также других условий предоставления услуг размещается в общем доступе на стойке приема и размещения.

7.4 Исполнитель не несет ответственность за качество предоставления услуг третьими лицами или несоблюдение непосредственно поставщиками услуг или их представителями условий бронирования и правил применения тарифов, так как данные условия и правила находятся в исключительном ведении

таких поставщиков.

7.5 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.

7.6 Исполнитель не несет ответственности в случае незаезда Гостя в Гостиницу в первый день заезда и в результате этого возможным незаселением в гостиницу на оставшийся период проживания заявленного срока.

7.7 Исполнитель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Гостя и его субъективной оценке.

7.8 Исполнитель не несет ответственности за качество предоставляемых коммунальных услуг перед гостем, если предоставление этих услуг не зависит от Исполнителя.

7.9 Заказчик представляет интересы всех лиц, указанных в Заявке и персонально несет ответственность перед исполнителем за правильность сообщенных в Заявке данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате Заявки и оплате штрафа в случае несвоевременного отказа от оказания услуг (включая незаезд).

7.10 Гость несет ответственность за выявленные факты пропажи имущества Гостиницы после высвобождения Гостем номера.

## 8. Конфиденциальность

8.1 Заказчику (Гостю) гарантируется конфиденциальность данных, предоставляемых им с целью бронирования гостиничных услуг.

8.2 Исполнитель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Заказчика (Гостя).

8.3 Заказчик (Гость) дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных, предоставленных для обработки и оформления заказа.

8.4 Своей подписью на Регистрационной карте Гость дает Исполнителю в соответствии с п. 1 ст. 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», согласие на обработку персональных данных для целей размещения в гостинице. Гость предоставляет Исполнителю право осуществлять все действия (операции) с его персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Гость своей подписью дает согласие на предоставление Гостинице Ласточкины горы в г. Пенза и всем поставщикам услуг гостиницы данных, касающихся пребывания Гостя, его предпочтений, уровня удовлетворения обслуживанием и, если применимо, участия в программе лояльности. Гостиница вправе обрабатывать персональные данные Гостя посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими порядок ведения и состав данных в учетно-отчетной документации. Более подробная информация в отношении обработки, порядке хранения и защиты персональных данных доступна на официальном сайте <https://lastochkinygory.ru/>.

## 9. Порядок разрешения споров

9.1 Любой спор или разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в связи с настоящим Договором, подлежат урегулированию путем переговоров.

9.2 При недостижении согласия спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, включая законодательство о защите прав потребителей.

## 10. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

10.1 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя по настоящему Договору, если надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы.

10.2 Понятием обстоятельств непреодолимой силы охватываются внешние и чрезвычайные события, отсутствовавшие во время подписания настоящего Договора и наступившие помимо воли и желания сторон, действия которых стороны не могли предотвратить мерами и средствами, которые оправданно и целесообразно ожидать от добросовестно действующей стороны. К подобным обстоятельствам сторон относятся: военные действия, эпидемии, пожары, природные катастрофы, акты и действия государственных

органов, делающие невозможными исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законным порядком.

10.3 Сторона по настоящему Договору, затронутая обстоятельствами непреодолимой силы, должна немедленно известить по средством электронной или телефонной связи другую сторону о наступлении, виде и возможной продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих исполнению договорных обязательств. Если о вышеупомянутых событиях не будет своевременно сообщено, Сторона, затронутая обстоятельством непреодолимой силы, не может на него ссылаться как на основание освобождения от ответственности.

10.4 В период действия обстоятельств непреодолимой силы, которые освобождают стороны от ответственности, выполнение обязательств приостанавливается на период действия таких обстоятельств, и санкции за неисполнение договорных обязательств не применяются.

10.5 Если действие обстоятельств непреодолимой силы продолжается более 1 (одного) месяца, стороны должны договориться о судьбе настоящего Договора. Если соглашение сторонами не достигнуто, любая из сторон вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор путем направления заказным письмом или сообщением по электронной почте другой стороне соответствующего извещения.

## 11. Порядок изменения и расторжения Договора

11.1 Исполнитель оставляет за собой право в любое время вносить изменения в условия настоящего Договора без предварительного уведомления Заказчика (Гостя). Если иное специально не оговорено, все изменения и дополнения к Договору вступают в силу с момента размещения на стойке отдела приема и размещения Гостиницы.

11.2 Настоящий Договор может быть расторгнут в любое время по инициативе Заказчика (Гостя) или Исполнителя путем направления другой стороне соответствующего уведомления письмом по почте или электронной почте.

11.3 Исполнитель вправе расторгнуть Договор в любое время без предварительного уведомления в случае нарушений Заказчиком (Гостем) порядка и сроков бронирования и оплаты услуг, а также нарушения иных условий настоящего Договора.

## 12. Прочие условия

12.1 Настоящий Договор, включая все дополнения к нему, составляет один единый договор между Заказчиком и Исполнителем, который заменяет все другие предварительные соглашения, договоренности и другие отношения, письменные или устные, между Сторонами, имеющие отношение к предмету настоящего Договора.

12.2 Во всем, что не предусмотрено настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

## 13. Адрес и реквизиты Исполнителя

Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая гостиница «Ласточка»

Юридический адрес: 440046, Пензенская область, г.о. Город Пенза, г Пенза, ул Мира, строение 35

Телефон: (8412) 460001

ИНН: 5837081780

КПП: 583701001

ОГРН: 1225800001206

р/с 40702810303000160909 Приволжский ф-л ПАО "Банк ПСБ"

БИК 042202803 к/с 30101810700000000803

Генеральный директор ООО «ТГ Ласточка»



Сидорова Анастасия Сергеевна