

УТВЕРЖДЕНО
Приказ директора
ООО «Отель «Континенталь»
14.12.2022 № 143
(в редакции от 01.01.2025)

**ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР
ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
(вводится в действие с 01.01.2025)**

Общество с ограниченной ответственностью «Отель «Континенталь», резидент Республики Беларусь, зарегистрированное 28 ноября 2012 года Минским городским исполнительным комитетом в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с регистрационным номером 191770853, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Кулицкой Ирины Ивановны, действующего на основании устава, заключает настоящий публичный договор возмездного оказания гостиничных услуг (далее – Договор) с юридическим или физическим лицом (в том числе с индивидуальным предпринимателем), принявшим (акцептовавшим) публичное предложение (публичную оферту) о заключении Договора, именуемым в дальнейшем «Заказчик».

Заказчик и Исполнитель при совместном упоминании в Договоре именуется Стороны.

Каждая Сторона гарантирует другой Стороне, что обладает соответствующим правом и достаточным объемом полномочий, необходимыми для заключения и исполнения Договора.

Размещение текста Договора на официальном сайте Исполнителя <https://willinghotel.by/> и ресепшн **Willing Hotel** – Отеле Исполнителя, является публичным предложением (публичной офертой) Исполнителя, адресованным неопределенному кругу лиц, заключить Договор на определенных в нем условиях.

Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в Договор, а Заказчик обязуется на момент оформления Заявки/совершения бронирования ознакомиться с текстом Договора. Заказчик, зная о возможности одностороннего изменения Договора, согласен с тем, что они могут производиться и продолжая пользоваться услугами Исполнителя после таких изменений, выражает свое согласие с ними.

В соответствии с Договором Исполнитель принимает на себя обязательство по оказанию услуг в отношении неопределенного круга лиц, обратившихся за оказанием гостиничных услуг.

Договор регламентирует взаимоотношения между Исполнителем и Заказчиком, порядок оказания гостиничных услуг, права и обязанности Исполнителя и Заказчика, их ответственность.

Стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В целях однозначного понимания содержания Договора нижеприведенные термины применяются в следующих значениях:

Акцепт – совершение действий, предусмотренных Договором, которые свидетельствуют о полном и безоговорочном принятии Заказчиком публичной оферты Исполнителя.

Гостиничное обслуживание – гостиничные и дополнительные услуги.

Гостиничные услуги – услуги, оказываемые Исполнителем, по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания.

Гость (Гости) – физическое лицо (лица), направляемое (направляемые) Заказчиком юридическим лицом по заявке в Отель.

Группа – группаGuests, для которых было произведено одновременное бронирование 10 и более номеров в Отеле по одной заявке.

Дополнительные услуги – услуги общественного питания, связи, бытовые, спортивные, туристические и другие услуги, оказываемые Исполнителем на возмездной и (или) безвозмездной основе в соответствии с законодательством.

Заказчик - юридическое или физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), резидент или нерезидент Республики Беларусь, принявшее публичную оферту Исполнителя о заключении Договора.

Заявка – заказ на оказание гостиничных услуг, в котором отражены конкретные условия проживания и на основании которого производится бронирование номеров в Отеле, а также заказ иных услуг, оказываемых Исполнителем.

Отель – **Willing Hotel**, имущественный комплекс, отвечающий установленным требованиям технических нормативных правовых актов Республики Беларусь, в котором осуществляется гостиничное обслуживание.

Официальный сайт Исполнителя (сайт Исполнителя) – электронный ресурс в сети интернет по адресу <https://willinghotel.by/>.

Поздний выезд – выселение Гостей (выезд) после 12.00 и до 23.59 по местному времени.

Публичная оферта - предложение Исполнителя заключить Договор на указанных в нем условиях с любым, кто отзовется. Предложение ограничивается лишь количеством свободных мест и номеров в Отеле.

Раннее заселение – размещение Гостей (заезд) до 14.00 по местному времени (с датой выезда на следующий день).

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

2.1. По настоящему Договору Исполнитель обязуется оказать Заказчику/Гостям гостиничные и дополнительные услуги, перечень которых согласован Сторонами (далее – услуги), а Заказчик обязуется принять и оплатить (обеспечить оплату) услуги в порядке, предусмотренном настоящим Договором, а также выполнить иные обязательства, возникшие вследствие заключения Договора.

2.2. Услуги оказываются в **Willing Hotel** по адресу: Республика Беларусь, г. Минск, ул. Ленина, дом № 50.

2.3. Заключение Договора производится путем присоединения к нему Заказчика, то есть посредством принятия Заказчиком условий Договора в целом, без каких-либо изъятий, оговорок. Заказчик/Гости Заказчика также принимают на себя обязанности по соблюдению Правил гостиничного обслуживания, проживания и внутреннего распорядка в ООО «Отель «Континенталь» (далее – Правила гостиничного обслуживания), иных локальных правовых актов, действующих у Исполнителя, подтверждают, что они ознакомлены с ними.

2.4. Фактом полного и безоговорочного принятия (акцепта) условий Договора признается совершение Заказчиком бронирования гостиничных услуг любым из следующих способов:

- самостоятельно на официальном сайте Исполнителя;
- самостоятельно через иные онлайн-каналы продаж;
- посредством телефонной связи;
- посредством электронной почты;
- непосредственно на ресепшн.

2.5. Бронирование считается совершенным, а Договор заключенным в момент получения Заказчиком подтверждения бронирования.

2.6. Договор считается заключенным в простой письменной форме.

2.7. Местом заключения Договора Стороны признают место нахождения Исполнителя.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. **Исполнитель имеет право:**

3.1.1. на своевременное получение от Заказчика достоверной информации, документов и сведений в объеме, необходимом для надлежащего исполнения своих обязательств по Договору;

3.1.2. в одностороннем порядке изменять тарифы на услуги, уведомляя об этом Заказчика путем размещения информации на сайте Исполнителя (публикации тарифов) и ресепшн Отеля;

3.1.3. привлекать для оказания услуг третьих лиц без согласия Заказчика;

3.1.4. требовать от Заказчика оплаты полной стоимости услуг;

3.1.5. требовать от Заказчика возмещения суммы ущерба (материального вреда) в полном объеме, возникшего при неисполнении, ненадлежащем исполнении Заказчиком условий Договора;

3.1.6. отказать в размещении Заказчику/Гостям, если:

- Заказчик/Гость прибыл без предварительного бронирования, в случае отсутствия свободных номеров;
- состояние здоровья Заказчика/Гостя угрожает безопасности самого Заказчика/Гостя или других лиц;
- в вещах (имуществе), находящихся при Заказчике/Госте, наличествуют предметы или вещества, создающие (способные создать) угрозу жизни или здоровью других лиц;
- Заказчик/Гость при оформлении проживания в Отеле не соглашается с условиями Договора, Правилами гостиничного обслуживания, иными локальными правовыми актами Исполнителя;
- Заказчик/Гость при оформлении проживания в Отеле нарушает Правила гостиничного обслуживания, иные локальные правовые акты Исполнителя, создает угрозу жизни, здоровью, безопасности, спокойствию других лиц;
- Заказчик не исполнил в полном объеме своих обязательств по оплате забронированных услуг либо имеет перед Исполнителем задолженность по оплате за оказанные услуги;
- у Заказчика/Гостя отсутствуют документы, необходимых для оформления проживания в Отеле.

3.1.7. Досрочно расторгнуть Договор (отказаться от его исполнения в одностороннем внесудебном порядке в любой период оказания услуг), если Заказчик/Гость в период проживания нарушает Правила гостиничного обслуживания, иные локальные правовые акты Исполнителя, отказывается выполнять законные требования представителей Отеля, создает угрозу жизни, здоровью, безопасности, спокойствию других лиц.

3.2. **Исполнитель обязан:**

3.2.1. оказывать услуги надлежащим образом в соответствии с условиями Договора, законодательством Республики Беларусь, Правилами гостиничного обслуживания, иными локальными правовыми актами Исполнителя, а также с учетом информации, опубликованной на сайте Исполнителя;

3.2.2. оказывать услуги в соответствии с подтвержденной Заявкой Заказчика, оформленной в порядке, установленном Договором и Правилами гостиничного обслуживания;

3.2.3. предоставлять Заказчику/Гостю информацию о свойствах оказываемых услуг;

3.2.4. оформлять и передавать (выставлять/направлять) Заказчику в сроки, установленные Договором либо законодательством Республики Беларусь, все необходимые документы, связанные с оказанием услуг Исполнителем: счет/счет-протокол/ Invoice/акт оказанных услуг/ электронный счет-фактуру по НДС и т.д.;

3.2.5. своевременно информировать Заказчика об изменениях юридического адреса, банковских реквизитов, иных обстоятельствах, имеющих значение для надлежащего исполнения Договора путем внесения соответствующих изменений в Договор, либо размещения информации на сайте Исполнителя, ресепшн Отеля;

3.2.6. устранять недостатки, возникшие при оказании услуг по Договору.

3.3. **Заказчик имеет право:**

3.3.1. на получение достоверной и необходимой информации об оказываемых исполнителем услугах;

3.3.2. получить заказанные и оплаченные услуги в полном объеме;

3.3.3. своевременно получать документы, связанные с исполнением Договора;

3.3.4. ознакомиться с документами, подтверждающими факт оказания Гостю услуг Исполнителем;

3.3.5. вносить предложения по улучшению качества оказания услуг.

3.4. **Заказчик обязан:**

3.4.1. до совершения бронирования либо оплаты услуг ознакомиться с Договором, порядком и условиями оказания услуг и расчетов за эти услуги, Правилами гостиничного обслуживания, Правилами пожарной безопасности, иными локальными правовыми актами Исполнителя, имеющими

отношения к оказанию услуг, информацией на сайте Исполнителя, информацией, размещенной на ресепшн Отеля;

3.4.2. информироватьGuestы о порядке и условиях оказания услуг и расчетов за эти услуги, о запрете курения на всей территории Отеля, а также об оплате неустойки (штрафа) за нарушение этого запрета;

3.4.3. своевременно предоставлять Исполнителю полную и достоверную информацию и документы, определенные законодательством Республики Беларусь и Договором, необходимые для надлежащего исполнения своих обязательств по Договору;

3.4.4. своевременно и в полном объеме оплатить стоимость услуг в порядке и сроки, предусмотренные Договором;

3.4.5. соблюдать Правила пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, иные акты законодательства Республики Беларусь;

3.4.6. соблюдать Правила гостиничного обслуживания, Правила пожарной безопасности, иные правила пользования имуществом Отеля, посещения объектов Отеля;

3.4.7. своевременно информировать Исполнителя об изменениях адреса, юридического адреса, банковских реквизитов, иных обстоятельствах, имеющих значение для надлежащего исполнения Договора;

3.4.8. возместить Исполнителю в полном объеме материальный ущерб, вызванный утратой либо повреждением (порчей) имущества Исполнителя.

4. Бронирование услуг

4.1. Бронирование номера производится не позднее двух часов до момента поселения Заказчика/Guestы. Основанием для бронирования услуг является Заявка Заказчика, которую он обязан направить Исполнителю. Плата за бронирование не взимается.

4.2. Заявка в обязательном порядке должна содержать:

- фамилии, имена, отчества (при наличии) Заказчика/Guestы, наименование и реквизиты Заказчика юридического лица, категорию гостиничного номера, количество проживающих в номере, сроки проживания (с указанием времени заезда и выезда в случае раннего заезда и (или) позднего выезда), указание на необходимость дополнительных услуг;

- координаты контактного лица (информацию для обратной связи), включая адрес электронной почты;

- информацию о выбранном тарифе и форме платежа: наличный/ безналичный порядок;

- информацию о плательщике;

- другая дополнительная информация в объеме, необходимом для надлежащего и качественного оказания услуг Исполнителем.

Заказчик самостоятельно несет ответственность за содержание и достоверность информации, указанной в Заявке.

4.3. Заказчик физическое лицо может направить Исполнителю Заявку любым из доступных способов:

- самостоятельно через официальный сайт Исполнителя;

- самостоятельно через иные онлайн-каналы продаж;

- посредством телефонной связи по номерам телефонов: +375 29 336 90 16, +375 29 336 90 12;

- посредством электронной почты по адресу: reservation@willinghotel.by;

- непосредственно на ресепшн;

- нарочным или почтой по адресу: 220030, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Ленина, 50.

Заказчик юридическое лицо может направить Исполнителю Заявку любым из доступных способов:

- посредством телефонной связи по номерам телефонов: +375 29 336 90 34, +375 29 125 11 10;

- посредством электронной почты по адресу: sales@willinghotel.by;

- непосредственно на ресепшн;

- нарочным или почтой по адресу: 220030, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Ленина, 50.

4.4. Исполнитель информирует Заказчика о возможности оказания услуг либо о ее отсутствии в течение 24 часов с момента получения Заявки, либо моментально в случае личного обращения Заказчика или оформления бронирования по телефону. При этом подтвержденным бронированием (подтвержденной Заявкой) считается устное или письменное подтверждение бронирования, направленное по координатам контактного лица с использованием информации для обратной связи, указанным в Заявке (в том числе направленное по электронной почте, посредством мессенджеров и т.д.) с указанием номера брони, категории номера, цены и других услуг, которые будут оказываться Исполнителем по данной Заявке.

4.5. Заказчик обязан своевременно направлять Исполнителю сведения об изменении/аннуляции подтвержденного бронирования.

4.6. Заказчик обязан письменно предоставить Исполнителю изменение/аннуляцию подтвержденного бронирования не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа даты заезда, указанной в Заявке, а в случае, если бронирование осуществлялось для Группы - не позднее, чем за 10 (десять) суток до расчетного часа даты заезда, указанной в Заявке. При этом корректировка сроков проживания (перенос дат проживания на более поздние, сокращение сроков проживания и т.д.) может повлечь за собой изменение в сторону увеличения/уменьшения ранее подтвержденной Исполнителем стоимости проживания в зависимости от тарифов, действующих у Исполнителя на дату изменения подтвержденного бронирования, иных факторов, обуславливающих стоимость услуг.

4.7. В случае, если изменение/аннуляция подтвержденного бронирования получено Исполнителем с соблюдением сроков, установленных п. 4.6. Договора (если иное не предусмотрено условиями тарифа), денежные средства, поступившие Исполнителю, в качестве оплаты за услуги возвращаются в валюте платежа в течение 14-ти (четырнадцати) дней с момента поступления в адрес Исполнителя письменного заявления Заказчика, направленного нарочным или почтой по адресу: 220030, Республика Беларусь, г. Минск, ул. Ленина, дом № 50 либо посредством электронной почты по адресам reservation@willinghotel.by, sales@willinghotel.by. При этом датой возврата является дата перечисления денежных средств с расчетного счета Исполнителя.

4.8. Изменение/аннуляция подтвержденного бронирования принимаются Исполнителем только в письменном виде посредством электронной почты, мессенджеров, нарочным или почтой по номерам или адресам, указанным в п. 4.3. Договора. При этом изменение/аннуляция подтвержденного бронирования должны быть направлены Исполнителю таким образом, чтобы у него не возникало сомнений в том, что они достоверны и исходят именно от Заказчика. Принятие изменения/аннуляции подтвержденного бронирования должно быть письменно подтверждено Исполнителем (в том числе направленно по электронной почте, посредством мессенджеров и т.д.).

В случае, если изменение/аннуляция подтвержденного бронирования получено Исполнителем с соблюдением сроков, установленных п. 4.6. Договора, денежные средства, поступившие Исполнителю в качестве оплаты за услуги, по письменному заявлению Заказчика могут быть зачтены в счет будущих бронирований (если иное не предусмотрено условиями тарифа).

4.9. Продление срока проживания производится при наличии свободных номеров.

5. Стоимость услуг, порядок и форма расчета

5.1. Стоимость услуг, оказываемых по Договору, определяется на основании Заявки Заказчика, подтвержденной Исполнителем, исходя из вида, объема, характера и продолжительности оказания услуг, тарифа, утвержденного Исполнителем.

Гостиничные услуги оплачиваются по тарифам, утвержденным Исполнителем на дату бронирования.

Дополнительные услуги оплачиваются по тарифам, утвержденным Исполнителем:

- на дату бронирования - при наличии у Заказчика подтвержденной Заявки, включающей дополнительные услуги;

- на дату оказания услуг- в иных случаях.

5.2. С тарифами на услуги, оказываемые Исполнителем, и их условиями можно ознакомиться на сайте Исполнителя, иных онлайн-каналах продаж, на ресепшн Отеля, при обращении к специалистам службы продаж.

5.3. Тарифы на услуги устанавливаются в белорусских рублях, российских рублях, долларах США, евро и включают НДС 20%. Тарифы в российских рублях, долларах США, евро формируются исходя из тарифа в белорусских рублях и курса соответствующей валюты по отношению к белорусскому рублю, установленного Национальным банком Республики Беларусь на дату бронирования.

Валюта платежа – валюта счета/счета-протокола/invoice.

5.4. В Отеле установлена посуточная оплата проживания.

За раннее заселение оплата производится в размере 50% суточной стоимости номера согласно тарифу, по которому Заказчик/Гость Заказчика планирует проживать первые сутки.

За поздний выезд оплата производится в размере 50% суточной стоимости номера согласно тарифу, по которому Заказчик/Гость Заказчика, по которому Гость проживал последние сутки.

5.5. Оплата услуг Исполнителя производится Заказчиком на основании счета/счета-протокола/invoice, выставяемого Исполнителем. Счет/счет-протокол/invoice выставяется Исполнителем на основании Заявки Заказчика, подтвержденной Исполнителем.

5.6. Заказчик, являющийся юридическим лицом резидентом/нерезидентом Республики Беларусь/индивидуальным предпринимателем, на основании выставленного счета/счета-протокола/invoice в течение 3-х банковских дней с момента его выставления, но не позднее чем за 24 часа до расчетного часа даты заселения Гостей, обязан произвести 100% предоплату в соответствующей валюте бронирования (валюте, в которой выставлен счет/счет-протокол/invoice) путем безналичного перечисления денежных средств на соответствующий расчетный счет Исполнителя, указанный в п. 5.18.

Допускается оплата в белорусских рублях банковской картой через терминал по месту нахождения Исполнителя или наличными денежными средствами непосредственно в кассу Исполнителя или в кассы банков с последующим зачислением их на банковские (расчетные) счета Исполнителя в пределах сумм, определенных законодательством Республики Беларусь, регулирующим порядок расчетов наличными денежными средствами между субъектами хозяйствования.

По бронированиям, совершенным от имени юридического лица резидента/нерезидента Республики Беларусь, допускается самостоятельная оплата Гостями до заселения в Отель. В этом случае оплата производится посредством внесения наличных денежных средств в белорусских рублях в кассу Отеля либо банковской картой через терминал непосредственно на ресепшн Отеля.

5.7. В случае продления периода проживания, подтвержденного Исполнителем, Заказчик, являющийся юридическим лицом, на основании выставленного счета/счета-протокола/invoice производит оплату в течение 1-го банковского дня с момента его выставления. Оплата за продление проживания производится по тарифам, утвержденным Исполнителем на момент обращения за продлением проживания.

5.8. Заказчик, являющийся физическим лицом резидентом/нерезидентом Республики Беларусь обязан произвести 100% оплату до момента заселения одним из следующих доступных способов, в соответствии с условиями бронирования и выбранного тарифа (в момент бронирования либо в иной срок до заселения):

- посредством внесения наличных денежных средств в белорусских рублях в кассу Отеля;
- банковской картой непосредственно на ресепшн Отеля;
- банковским либо почтовым переводом денежных средств на соответствующий расчетный счет Исполнителя, указанный в п. 5.18. Договора;
- посредством системы Web Pay.

5.9. В случае продления периода проживания, подтвержденного Исполнителем, Заказчик, являющийся физическим лицом, на основании выставленного счета/счета-протокола/invoice производит оплату не позднее даты завершения первоначального бронирования. Оплата за продление

проживания производится по тарифам, утвержденным Исполнителем на момент обращения за продлением проживания.

5.10. Сумма предоплаты, полученная Исполнителем от Заказчика в качестве предварительной оплаты, не является коммерческим займом, проценты за пользование денежными средствами на нее не начисляются и не уплачиваются.

5.11. Днем оплаты по безналичному расчету является день поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

5.12. Любые расходы за перевод и возврат денежных средств, включая банковские комиссии, несет Заказчик.

5.13. Стороны определили, что счета/счета-протоколы/invoice, акты, акты сверки направляются Заказчику почтой, либо путем обмена по электронной почте Исполнителя с доменным именем willinghotel.by. Документы, направленные с электронной почты, имеют силу оригинала и принимаются к учету Сторонами. 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.

Между Исполнителем и Заказчиком юридическим лицом резидентом Республики Беларусь возможен обмен электронными документами, подписанными электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП). Обмен электронными документами возможен посредством информационной системы «podpis.by», доступ к которой может быть осуществлен Сторонами с помощью интернет-ресурса www.podpis.by (далее – «ИС podpis by»). Сторонами также признается, что документы, переданные и подписанные посредством ИС «podpis.by» имеют юридическую силу оригинала, а информация, генерируемая и хранящаяся в указанной системе, может быть использована в качестве доказательства соответствующих юридических фактов.

5.14. Оказание услуг в рамках Договора для Заказчиков, являющихся физическими лицами, подтверждается фактом проживания, потребления услуг и отсутствием письменных претензий по оказанным Исполнителем услугам.

5.15. Оказание услуг в рамках Договора для Заказчиков, являющихся юридическими лицами, подтверждается актом оказанных услуг (далее – акт), который направляется Исполнителем Заказчику в течение 10-ти (десяти) календарных дней с момента окончания периода оказания услуг. В случае отсутствия претензий по оказанным Исполнителем услугам, Заказчик обязан в течение 5-ти (пяти) календарных дней с момента получения акта подписать его и направить обратно Исполнителю. Заказчик безоговорочно соглашается с тем, что если он в течение 5-ти (пяти) календарных дней с момента получения акта не заявит каких-либо письменных претензий по оказанным Исполнителем услугам, то это будет рассматриваться как однозначное согласие Заказчика с тем, что услуги оказаны Исполнителем своевременно, в полном объеме и надлежащим образом.

Оказание услуг, оплаченных по Заявке Заказчика юридического лица в порядке, предусмотренном абз. 3 п. 5.6. Договора, подтверждается счетом (invoice) и отсутствием письменных претензий Гостя по оказанным Исполнителем услугам.

5.16. Претензии к качеству и своевременности оказанных Заказчику услуг предъявляются Заказчиком в течение 15 календарных дней с момента оказания услуг и подлежат рассмотрению и принятию решения об удовлетворении или неудовлетворении в течение 10 (десяти) рабочих дней после их получения, либо в иной срок для рассмотрения и принятия решения, установленный законодательством Республики Беларусь.

5.17. Исполнитель вправе по своему усмотрению, в одностороннем порядке, в соответствии со своими локальными правовыми актами, предоставлять Заказчику, скидки на услуги проживания, а также устанавливать систему бонусов, программу лояльности и т.д.

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

Получатель платежа:		ООО «Отель «Континенталь» УНП 191770853 220030, г. Минск, ул. Ленина, д.50, каб.22	
Валюта	Банк	IBAN	BIC
BYN	ЗАО «Альфа-Банк» г. Минск, ул. Сурганова, 43-47	BY80ALFA30122548640010270000	ALFABY2X
RUB	ЗАО «Альфа-Банк» г. Минск, ул. Сурганова, 43-47	BY35ALFA30122548640040270000	ALFABY2X
USD	ЗАО «Альфа-Банк» г. Минск, ул. Сурганова, 43-47	BY65ALFA30122548640020270000	ALFABY2X
EUR	ЗАО «Альфа-Банк» г. Минск, ул. Сурганова, 43-47	BY50ALFA30122548640030270000	ALFABY2X
RUB	ОАО «Приорбанк» ЦБУ 113, г. Минск, ул. Комсомольская, 13	BY65PJCB30120547271000000643	PJCBBY2X
USD	ОАО «Приорбанк» ЦБУ 113, г. Минск, ул. Комсомольская, 13	BY81PJCB30120547271000000840	PJCBBY2X
EUR	ОАО «Приорбанк» ЦБУ 113, г. Минск, ул. Комсомольская, 13	BY41PJCB30120547271000000978	PJCBBY2X

6. Ответственность сторон

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Договора в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6.2. 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.

6.3. Исполнитель не несет ответственности в случае незаезда Заказчика в Отель в первый день заезда и, в результате этого, возможным незаселением в Отель, если иное не предусмотрено условиями тарифа.

6.4. Исполнитель отвечает перед Заказчиком за невозможность оказания гостиничных услуг, возникшую в результате продажи (бронирования) услуг в количестве, превышающем реальное число номеров (мест) в Отеле, необходимых для их оказания (овербукинг). В этом случае Исполнитель обязан за свой счет оказать услуги по размещению Заказчика/ Гостей Заказчика 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.

6.5. Исполнитель имеет право взыскать с Заказчика неустойку в следующих случаях и размерах:

- 0,2% неоплаченной своевременно суммы за каждый день просрочки платежа, включая день внесения платежа, за нарушение условий расчета, предусмотренных Договором;

- 100% стоимости одних суток проживания по каждому из забронированных номеров в случае незаезда, неявки Гостя в Отель, а также в случаях, если Гость не прибыл в Отель в течение 24 часов с 14:00 часов даты заезда, не аннулировав при этом подтвержденную бронь;

- 100% стоимости одних суток проживания по каждому из забронированных номеров в случае, если изменение/аннуляция подтвержденного бронирования получено Исполнителем с нарушением сроков, установленных п. 4.6. Договора;

- 100% внесенных в момент бронирования по невозвратному тарифу денежных средств в случае аннулирования бронирования, корректировки и сокращения сроков проживания, а также незаезда, неявки Гостя в Отель.

Исполнитель вправе удержать неустойку из внесенных в качестве оплаты денежных средств.

6.6. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение/неисполнение обязательств по Договору, если докажут, что такое произошло 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.

6.7. Заказчик представляет интересы Гостей Заказчика, указанных в Заявке, и несет ответственность перед Исполнителем за правильность сообщенных в Заявке данных о них, за выполнением лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате услуг и оплате штрафов и неустоек, предусмотренных Договором, условиями выбранного тарифа, Правилами гостиничного обслуживания, иными локальными правовыми актами, действующими у Исполнителя.

6.8. По решению руководителя Исполнителя сумма неустойки может быть уменьшена или отменена.

6.9. Уплата неустойки не освобождает виновную сторону от выполнения обязательств по Договору и возмещения ущерба.

7. Расторжение Договора

7.1. Настоящий Договор действует с момента его заключения и до полного исполнения сторонами своих обязательств.

7.2. Заказчик вправе отказаться от Договора с оплатой Исполнителю фактически оказанных ему услуг.

7.3. Заказчик вправе отказаться от Договора в случае несогласия с внесёнными в Договор изменениями и/или дополнениями.

7.4. Исполнитель вправе отказаться от Договора в одностороннем внесудебном порядке:

- в случае неоднократного нарушения Заказчиком/Гостями Договора, Правил гостиничного обслуживания, иных локальных правовых актов, действующих у Исполнителя;

- в любой момент после заключения Договора при условии полного возмещения Заказчику убытков;

- если Заказчик/Гость временно выехал из Отеля, не уведомил об этом специалистов Исполнителя и не произвел предварительную оплату за время отсутствия.

7.5. Стороны безоговорочно соглашаются с тем, что молчание (отсутствие письменных уведомлений о расторжении настоящего Договора либо о несогласии с отдельными положениями настоящего Договора) признается согласием и присоединением Заказчика к новой редакции Договора.

8. Обработка персональных данных

8.1. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных Заказчика/Гостя. С целью разъяснения Заказчикам/Гостям как именно и для каких целей их персональные данные собираются, используются или иным образом обрабатываются Исполнителем утверждена Политика в отношении обработки персональных данных, Политика видеонаблюдения, Политика обработки cookie-файлов. С указанными документами можно ознакомиться на официальном сайте Исполнителя <https://willinghotel.by/> и на ресепшн Отеля.

9. Порядок разрешения споров

9.1. Все споры и разногласия, связанные с настоящим Договором, Стороны обязуются разрешать путем переговоров. При разрешении споров и разногласий стороны также обязуются соблюдать претензионный порядок их разрешения. Срок рассмотрения претензии – 10 (десять) рабочих дней с даты ее получения.

9.2. В случае, если сторонам не удастся разрешить все спорные вопросы в порядке, установленном в Договоре, все споры, возникающие из настоящего Договора, в том числе связанные с его заключением, изменением, расторжением, исполнением, недействительностью подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с законодательством (правом) Республики Беларусь.

10. Заключительные положения

10.1. В случаях, непредусмотренных настоящим Договором, стороны руководствуются действующим законодательством Республики Беларусь.

10.2. Договор составлен на английском и русском языках. В случае различия трактовки каких-либо положений Договора, текст Договора, изложенный на русском языке, имеет преимущество.

APPROVED

by Order No. 143 of the Director of
Hotel Continental, LLC
dated December 14, 2022
(as amended on 01.01.2025)

PUBLIC AGREEMENT ON THE PROVISION OF PAID HOTEL SERVICES (Comes into effect on 01.01.2025)

Limited Liability Company "Continental Hotel", a resident of the Republic of Belarus, registered on November 28, 2012 by the Minsk City Executive Committee in the Unified State Register of Legal Entities and Individual Entrepreneurs with registration number 191770853, hereinafter referred to as the "Contractor", represented by Director Irina Ivanovna Kulitskaya, acting on the basis of the charter, enters into this public contract for the provision of hotel services for a fee (hereinafter referred to as the Contract) with a legal entity or an individual (including an individual entrepreneur) who has accepted the public offer to conclude the Contract, hereinafter referred to as the "Customer".

The Customer and the Contractor are hereinafter jointly referred to as the "Parties".

Each Party guarantees to the other Party that it has full power and authority to conclude and perform this Agreement.

Posting of the text of the Agreement on the Contractor's official website (<https://willinghotel.by/>) and at the reception desk of **Willing Hotel** (Contractor's hotel) is deemed to be Contractor's public offer addressed to an unidentified number of persons for the conclusion of the Agreement on the terms set out therein.

The Contractor reserves the right to amend the Agreement on a unilateral basis, and the Customer undertakes to read the text of the Agreement as of the date of execution of an Order/making a booking. The Customer, being aware of the possibility of unilateral amendment of the Agreement, agrees to such amendments and by continuing to use the Contractor's services after such amendments have taken place, expresses its consent to them.

In accordance with the Agreement, the Contractor assumed an obligation to provide the services to an unidentified number of persons who have applied for the provision of hotel services.

The Agreement governs the relations between the Contractor and the Customer, the procedure for the provision of hotel services, the rights and obligations of the Contractor and the Customer, as well as their liability.

The Parties have concluded this Agreement as follows.

1. Terms and definitions

For the avoidance of doubt, the following meanings have been assigned to the below listed terms:

Acceptance means the performance of actions stipulated by the Agreement which evidence full and unconditional acceptance by the Customer of the Contractor's public offer.

Hotel Service – hotel services and additional services.

Hotel Services – services rendered by the Contractor with regard to the provision of rooms (places in rooms) for temporary accommodation of Guests.

Guest (Guests) – an individual (individuals) sent by the Customer, a legal entity, upon an application to the Hotel.

Group – a group of Guests for whom a simultaneous reservation of 10 or more rooms in the Hotel was made upon one application.

Additional Services – catering services, communication services, household services, sports and tourism services, as well as other services provided by the Contractor on a paid and/or gratuitous basis in accordance with the legislation.

Customer – a legal entity or an individual (including an individual entrepreneur), a resident or non-resident of the Republic of Belarus that has accepted the Contractor's public offer to conclude the Agreement.

Order – an order for the provision of hotel services, containing the specific conditions of the Guest’s stay and on the basis of which the Hotel rooms are booked, as well as the procedure for ordering other services provided by the Contractor.

Hotel – Willing Hotel, a property complex that meets the requirements established by technical regulatory legal acts of the Republic of Belarus, in which hotel service is performed.

Contractor’s official website (Contractor’s website) – an electronic resource on the Internet at <https://willinghotel.by/>.

Late Checkout – checking-out Guests (departure) after 12.00 and before 23.59 local time.

Public Offer – the Contractor’s offer to conclude the Agreement on the terms set out therein with whoever is willing to do so. The offer is limited only to the number of places and rooms available in the Hotel.

Early Check-in – accommodation of Guests at the Hotel (arrival) before 14.00 local time (with the departure date the next day).

2. Subject of the agreement and the procedure for its conclusion

2.1. Pursuant to this Agreement, the Contractor undertakes to provide the Customer or the Guests accommodated as per the Customer’s Orders with hotel services as well as additional services, the list of which has been agreed upon by the Parties (hereinafter referred to as the “Services”), and the Customer undertakes to accept and pay for such services (ensure payment) in accordance with the procedure stipulated by this Agreement, as well as to perform other obligations which arose as a result of conclusion hereof.

2.2. The Services are provided in **Willing Hotel** at the address: 50 Lenina St., Minsk, Republic of Belarus.

2.3. The Agreement is concluded by the Customer joining it, i.e. by the Customer accepting the terms of the Agreement as a whole, without any exceptions or reservations. The Customer/Guests of the Customer also assume obligations to comply with the Rules of hotel services, accommodation and internal regulations at Continental Hotel LLC (hereinafter referred to as the Rules of Hotel Services), other local legal acts in force at the Contractor, and confirm that they have read them.

2.4. Making a booking of hotel services in one of the below listed ways is deemed to be complete and unconditional acceptance by the Customer of the terms and conditions hereof:

- individually on the Contractor’s official website;
- individually through other online sales channels;
- by phone;
- via e-mail;
- directly at the reception desk.

2.5. A booking is deemed to be made, and the Agreement is considered to be concluded on the date of receipt by the Customer of booking confirmation;

2.6. The Agreement is deemed to be concluded in a simple written form.

2.7. The Parties have agreed that the venue of Agreement conclusion shall be the location of the Contractor.

3. Rights and obligations of the parties

3.1 The Contractor shall be entitled to:

- 3.1.1. timely receive from the Customer reliable information, documents and data to the extent required for proper performance of its obligations under the Agreement;
- 3.1.2. on a unilateral basis change service tariffs upon written notification of the Customer by placing the information on the Contractor’s website (publication of tariffs) and at the reception desk of the Hotel;
- 3.1.3. involve third parties in service provision without the Customer’s consent;
- 3.1.4. demand from the Customer payment of the cost of the services in full;
- 3.1.5. demand from the Customer compensation for the amount of damage (material damage) in full, which resulted from non-performance or improper performance by the Customer of the terms and conditions of the Agreement;
- 3.1.6. to refuse accommodation to the Customer or Guests accommodated as per the Customer’s Orders, if:

- the Guest has arrived without pre-booking, provided that there are no available rooms;
- the state of the Guest's health threatens the safety of the Guest himself/herself or other persons;
- the items (property) that belong to the Guest contain the objects or substances that pose (may pose) a threat to the life or health of other persons;
- at the time of registration of Hotel accommodation, the Guest does not agree with the terms and conditions of the Agreement, the Rules of hotel service, other local regulations implemented by the Contractor;
- the Guest, at the time of registration of Hotel accommodation, violates the Rules of hotel service, other local regulations implemented by the Contractor, poses a threat to the life, health, safety, peace of other persons;
- the Customer has failed to perform in full its obligations to pay for the booked services or has a debt to the Contractor for the services rendered;
- the Guest does not have the documents necessary for registration of accommodation in the Hotel.

3.1.7. Early terminate the Agreement (refuse to perform it unilaterally and out of court at any time during the provision of services) if the Customer/Guest violates the Hotel Service Rules or other local legal acts of the Contractor during the period of stay, refuses to comply with the legal requirements of the Hotel representatives, or creates a threat to the life, health, safety, or peace of other persons. Terminate the Contract prematurely (repudiate it on a unilateral basis) if the Guest violates the Rules of hotel service, other local regulations implemented by the Contractor during the stay, refuses to comply with the legal requirements of the Hotel representatives, poses a threat to the life, health, safety, peace of other persons.

3.2. The Contractor shall:

3.2.1. provide services in a proper manner in accordance with the terms of the Agreement, the legislation of the Republic of Belarus, the Rules of hotel service, other local regulations implemented by the Contractor, as well as taking into account the information published on the Contractor's website;

3.2.2. provide the services in accordance with the confirmed Customer's Order, drawn up in accordance with the procedure established by the Agreement and the Rules of hotel service;

3.2.3. provide the Customer with the information on the properties of the services rendered;

3.2.4. draw up and transfer (issue/send) to the Customer within the time limits established by the Agreement or by the legislation of the Republic of Belarus, all necessary documents related to the provision of services by the Contractor: commercial invoice/protocol invoice/invoice/certificate of services rendered/electronic VAT invoice, etc.;

3.2.5. in a timely manner inform the Customer about changes in the legal address, bank details, and other circumstances relevant to the proper execution of the Agreement by making appropriate changes to the Agreement, or posting information on the Contractor's website, at the Hotel reception desk;

3.2.6. eliminate the faults that have arisen in the provision of services under the Agreement.

3.3. The Customer shall be entitled to:

3.3.1. receive the ordered and paid services to the full extent;

3.3.2. review the documents confirming the fact of rendering services to the Guest by the Contractor;

3.3.3. make suggestions for improvement of the quality of services;

3.4. The Customer shall:

3.4.1. before making a booking or paying for the services, review the Agreement, the procedure and conditions for the provision of services and payment for such services, Rules of Hotel Service, Fire Regulations, other local regulations implemented by the Contractor related to the provision of services, information on the Contractor's website, information placed at the Hotel reception desk;

3.4.2. inform the Guests sent to the Hotel as per their Order about the procedure and conditions for the provision of services and payment for such services, about the ban on smoking on the premises of the Hotel, as well as about the payment of a penalty (fine) for violation of this ban;

3.4.3. provide the Contractor with complete and reliable information and documents, as defined by the legislation of the Republic of Belarus and the Agreement, in a timely manner, necessary for the proper fulfilment of its obligations under the Agreement; pay the cost of services in a timely manner and in full in accordance with the procedure and on the terms stipulated by the Agreement;

3.4.4. observe the Rules of stay of foreign citizens and stateless persons in the Republic of Belarus, other instruments of legislation of the Republic of Belarus;

3.4.5. observe the Rules of Hotel Service, Fire Regulations, and other rules for the use of Hotel property;

3.4.6. comply with the Hotel Service Rules, Fire Safety Rules, and other rules for using the Hotel property;

3.4.7. compensate the Contractor in full for the material damage caused by the loss of or damage (deterioration) to the Contractor's property.

4. Service Booking

4.1. Booking a room is made within two hours before the accommodation of the Customer or the Customer's Guests. The basis for booking the services is the Customer's Order, which shall be sent to the Contractor. The booking fee is not charged.

4.2. The Order shall on a mandatory basis contain the following information:

- last names, first names, patronymics (if any) of the Customer/Guests, name and details of the Customer legal entity, category of hotel room, number of people staying in the room, length of stay (indicating check-in and check-out time in case of early check-in and (or) late check-out), indication of the need for additional services;

- contact person's details (information for feedback), including e-mail address;

- information about the selected tariff and the form of payment: cash/non-cash payments;

- payer's details;

- other additional information to the extent necessary for proper and high-standard servicing of the Guests.

The Customer is solely responsible for the content and accuracy of the information specified in the Order.

4.3. The Customer, being an individual, is entitled to send an Order to the Contractor in any of the below listed ways:

- independently through the Contractor's official website;

- individually through other online sales channels;

- by phone at the following phone numbers: +375 29 336 90 16, +375 29 336 90 12;

- via e-mail to: reservation@willinghotel.by ;

- directly at the reception desk;

- by courier or by post at the address: 50 Lenina St., Minsk, Republic of Belarus 220030.

The Customer, being a legal entity, is entitled to send an Order to the Contractor in any of the below listed ways:

- by phone at the following phone numbers: +375 29 336 90 34, +375 29 125 11 10;

- via e-mail to: sales@willinghotel.by ;

- directly at the reception desk;

- by courier or by post at the address: 50 Lenina St., Minsk, Republic of Belarus 220030.

4.4. The Contractor shall inform the Customer about the possibility of providing services or about its absence within 24 hours from the moment of receipt of the Order, or immediately in case the Customer places an order in person or makes a booking by phone. It is understood that a confirmed booking (an approved Order) is considered to be a written or oral confirmation of the booking sent to the contact person using the information for feedback specified in the Order (including sent via e-mail, through messengers, etc.) with an indication of the booking number, room category, price and other services that will be provided by the Contractor under this Order.

4.5. The Customer shall in a timely manner provide the Contractor with the data on changing/cancelling the confirmed booking.

4.6. The Customer shall provide the Contractor with the information about a change/cancellation of the confirmed booking at least 24 hours before the check-in date specified in the Order, if the booking was made for individual Guests, and at least 10 (ten) days before the check-in date specified in the Order, if the

booking was made for a Group. It is understood that the adjustment of the period of stay (postponement of the dates of stay to a later date, reduction of a period of stay, etc.) may result in increasing/decreasing the accommodation cost previously confirmed by the Contractor, depending on the Contractor's tariffs in force on the date of the change of the confirmed booking, other factors that determine the cost of services.

4.7. If the change/cancellation of the confirmed booking is received by the Contractor in compliance with the deadlines set out in clause 4.6. hereof (unless otherwise provided for by the tariff conditions), the monetary funds received by the Contractor in payment for the services shall be refunded in the payment currency within 14 (fourteen) days from the Customer's written application sent by courier or by post to the address: 50 Lenina St., Minsk, Republic of Belarus 220030, or via e-mail at the following addresses: reservation@willinghotel.by, sales@willinghotel.by. It is understood that the date of refund shall be the date of transfer of funds from the Contractor's settlement account.

4.8. Changes/cancellation of a confirmed booking are accepted by the Contractor only in writing via e-mail, through messengers, by courier or by mail to the numbers or addresses specified in clause 4.3. hereof. It is understood that the information about the change/cancellation of the confirmed booking shall be sent to the Contractor in the manner that does not raise doubts as to its reliability and makes it possible to ascertain that such information was sent by the Customer. Acceptance of the change/cancellation of the confirmed booking shall be confirmed in writing by the Contractor (including via e-mail, through messengers, etc.).

If the change/cancellation of the confirmed booking is received by the Contractor within the deadline set out in clause 4.6. hereof, the monetary funds received by the Contractor in payment for the services upon the written request of the Customer can be set off against future bookings (unless otherwise provided for by the tariff conditions).

4.9. The extension of the period of stay is subject to availability of rooms.

5. Cost of Services, Settlement Form and Procedure

5.1. The cost of services provided hereunder is determined on the basis of the Customer's Order, confirmed by the Contractor, with due regard for the type, scope, nature and duration of the provision of services, the tariff approved by the Contractor.

Hotel services shall be paid according to the tariffs approved by the Contractor on the date of booking.

Additional services are paid according to the tariffs approved by the Contractor:

- on the date of booking – if the Customer has a confirmed Order, including additional services;
- on the date of services provision – in other cases.

5.2. The tariffs for services provided by the Contractor and their terms are available on the Contractor's website, other online sales channels, at the Hotel reception desk, when contacting the specialists of the booking, reception and accommodation service, sales service specialists.

5.3. Tariffs for services are set in Belarusian rubles, Russian rubles, US dollars, euros and include VAT 20%. Tariffs in Russian rubles, US dollars, euros are formed based on the tariff in Belarusian rubles and the exchange rate of the relevant currency against the Belarusian ruble set by the National Bank of the Republic of Belarus on the date of booking.

Payment currency – the currency of the invoice/invoice-protocol.

5.4 The Hotel has a daily payment for accommodation. For early check-in, payment is made in the amount of 50% of the daily room rate according to the rate at which the Customer/Guest of the Customer plans to stay for the first day.

5.5. For late check-out, payment is made in the amount of 50% of the daily room rate according to the rate at which the Customer/Guest of the Customer, at which the Guest stayed for the last day. Payment for the services is made by the Customer on the basis of the commercial invoice/protocol invoice/invoice issued by the Contractor. A commercial invoice/protocol invoice/invoice is issued by the Contractor on the basis of the Customer's Order, confirmed by the Contractor.

5.6 The Customer, being a legal entity acting as a resident/non-resident of the Republic of Belarus/individual entrepreneur, on the basis of a commercial invoice/protocol invoice/invoice within 3

banking days from the date of its issuance, but no later than the date of arrival of the Customer's Guests, shall make a 100% prepayment in the appropriate booking currency (the currency in which the commercial invoice/protocol invoice/invoice is issued) by non-cash transfer of funds to the corresponding settlement account of the Contractor specified in clause 5.18.

It is allowed to pay in Belarusian rubles by bank card through the terminal at the Contractor's location or in cash directly to the Contractor's cash desk or to the banks' cash offices with subsequent crediting of such funds to the Contractor's bank (settlement) accounts within the amounts determined by the legislation of the Republic of Belarus regulating the procedure for cash settlements between business entities.

For bookings made on behalf of a legal entity resident/non-resident of the Republic of Belarus, independent payment by the Customer's Guests is allowed before checking-in at the Hotel. In this case, payment is made by depositing cash in Belarusian rubles at the cash desk of the Hotel or by bank card through the terminal directly at the Hotel reception desk.

5.7 In case of extension of the period of stay confirmed by the Contractor, the Customer, who is a legal entity, on the basis of the commercial invoice/protocol invoice/invoice, shall make payment within one banking day from the date of its issuance. Payment for the extension of the stay is made according to the tariffs approved by the Contractor at the time of applying for the extension of the stay.

5.8 The Customer, being an individual resident/non-resident of the Republic of Belarus, shall make 100% payment prior to checking-in with the use of one of the following available methods, in accordance with the booking conditions and the selected tariff (at the time of booking or at any other time prior to checking-in):

- by depositing cash in Belarusian rubles at the Hotel cash desk;
- by bank card directly at the Hotel reception desk;
- by bank or postal transfer of funds to the corresponding settlement account of the Contractor specified in clause 5.18. hereof;
- through the Web Pay system.

5.9 In case of extension of the period of stay confirmed by the Contractor, the Customer, being an individual, on the basis of the issued commercial invoice/protocol invoice/invoice, shall make payment on the date of completion of the initial booking at the latest. Payment for the extension of the stay is made according to the tariffs approved by the Contractor at the time of applying for the extension of the stay.

5.10 The prepayment amount received by the Contractor from the Customer by way of advance payment is not a commercial loan, therefore interest for the use of funds is not accrued.

5.11 The date of payment by bank transfer is the date of crediting the funds to the Contractor's settlement account.

5.12 Any expenses for the transfer and refund of monetary funds, including bank fees, shall be covered by the Customer.

5.13 The Parties have agreed that commercial invoices/protocol invoices/invoices, certificates, reconciliation statements shall be sent to the Customer by mail, or through Contractor's e-mail exchange with the domain name willinghotel.by. The documents sent via e-mail are effective as originals and are recognized by the Parties. In case of non-receipt of documents, the Customer shall notify the Contractor of this fact in writing prior to the last business day of the deadline set for the issuance of documents. If otherwise, the Customer is considered to have received the documents in a timely manner.

The Contractor and the Customer, a legal entity resident of the Republic of Belarus, may exchange electronic documents signed with an electronic digital signature (hereinafter referred to as EDS). The exchange of electronic documents is possible through the information system "podpis.by", access to which may be carried out by the Parties using the Internet resource www.podpis.by (hereinafter referred to as "IS podpis by"). The Parties also acknowledge that documents transferred and signed through the IS "podpis.by" have the legal force of the original, and the information generated and stored in the said system may be used as evidence of the relevant legal facts.

5.14 The provision of services under the Agreement to the Customers who are individuals is confirmed by the fact of residence, consumption of services and the absence of written claims with regard to the services provided by the Contractor.

5.15 The provision of services under the Agreement to the Customers who are legal entities is confirmed by the certificate of services rendered (hereinafter referred to as the “Certificate”), which is sent by the Contractor to the Customer within 10 (ten) calendar days from the date of completion of service provision. If there are no claims with regard to the services rendered by the Contractor, the Customer shall sign it and send it back to the Contractor within 5 (five) calendar days from the date of receipt of the certificate. The Customer unconditionally agrees that if, within 5 (five) calendar days from the date of receipt of the certificate, he does not make any written claims for the services provided by the Contractor, this will be considered as the Customer’s explicit consent that the services are provided by the Contractor in a timely, full and proper manner.

The provision of services paid for under the Application of the Customer, a legal entity, in the manner prescribed by paragraph 3 of clause 5.6. of the Agreement, is confirmed by an invoice and the absence of written claims from the Guest regarding the services rendered by the Contractor.

5.16 Claims as to the quality and timeliness of the services rendered to the Customer are presented by the Customer within 15 calendar days from the moment of rendering the services and are subject to consideration and making a decision on satisfaction or dissatisfaction within 10 (ten) business days after their receipt, or within any other period established for consideration and making a decision by the legislation of the Republic of Belarus.

5.17 The Contractor shall be entitled, at its own discretion, unilaterally, in accordance with its local regulations, to provide the Customer with discounts for accommodation services, as well as to establish a bonus system, loyalty program, etc.

5.18 The Customers shall pay for the services ordered from the Contractor to the following banking details:

Beneficiary:		Hotel Continental, LLC UNP 191770853 50 Lenin Street, office 22, 220030, Minsk	
Currency	Bank	IBAN	BIC
BYN	Alfa-Bank CJSC 43-47 Surganova St., Minsk	BY80ALFA30122548640010270000	ALFABY2X
RUB	Alfa-Bank CJSC 43-47 Surganova St., Minsk	BY35ALFA30122548640040270000	ALFABY2X
USD	Alfa-Bank CJSC 43-47 Surganova St., Minsk	BY65ALFA30122548640020270000	ALFABY2X
EUR	Alfa-Bank CJSC, 43-47 Surganova St., Minsk	BY50ALFA30122548640030270000	ALFABY2X
RUB	Priorbank OJSC, BSC 113, 13 Komsomolskaya St., Minsk	BY65PJCB30120547271000000643	PJCBBY2X
USD	Priorbank OJSC, BSC 113, 13 Komsomolskaya St., Minsk	BY81PJCB30120547271000000840	PJCBBY2X
EUR	Priorbank OJSC, BSC 113, 13 Komsomolskaya St., Minsk	BY41PJCB30120547271000000978	PJCBBY2X

6. Liability of the Parties

6.1. The Parties are held liable for the non-performance or improper performance of the terms hereof in accordance with the legislation of the Republic of Belarus.

6.2. The Contractor is not held liable in case of non-performance and/or improper performance of services by the Contractor or by third parties if such non-performance was caused by unreliability,

insufficiency or untimeliness of supporting evidence and documents provided by the Customer, as well as by other violations of the terms of this offer by the Customer.

6.3. The Contractor is not liable in case of the Customer's non-arrival at the Hotel on the first day of arrival and, consequently, is not responsible for the possible failure to stay at the Hotel, unless otherwise provided for by the tariff conditions.

6.4. The Contractor is liable to the Customer for the inability to provide hotel services resulting from the sale (booking) of services in an amount exceeding the actual number of rooms (places) in the Hotel required for their provision (overbooking). In this case, the Contractor shall at its own expense provide services related to accommodation of the Customer/Customer's Guests in another hotel – of a similar or higher category (class) and located in the same area (district), as well as compensate the Guest for the necessary expenses for his/her relocation to a new hotel.

6.5. The Contractor shall be entitled to impose a penalty on the Customer in the following cases and at the following rates:

- 0.2% of the outstanding amount for each day of delay in payment, including the date of payment for violation of the settlement conditions stipulated by the Contract;

- 100% of the cost of one night's stay for each booked room in case of no-show, non-appearance of the Guest at the Hotel, as well as in cases if the Guest failed to arrive at the Hotel within 24 hours starting from 14:00 p.m. of the arrival date, without cancelling the confirmed booking;

- 100% of the cost of one night's stay for each booked room in case the information about changing/cancellation of the confirmed booking has been received by the Contractor in violation of the deadlines set out in clause 4.6. hereof;

- 100% of the funds deposited at the time of booking at a non-refundable rate in case of cancellation of the booking, adjustment and reduction of the length of stay, as well as no-show, non-appearance of the Guest at the Hotel.

The Contractor shall be entitled to withhold a penalty from the funds deposited as payment.

6.6. The Parties are released from responsibility for improper performance/non-performance of obligations hereunder, if they prove that such non-performance was caused by the adoption of an act by the bodies of state administration or by force majeure, i.e. extraordinary circumstances unavoidable under the given conditions. The occurrence of force majeure circumstances shall be confirmed by an official document of the competent authority; if otherwise, it does not serve as the basis for exemption from liability.

6.7. The Customer represents the interests of the Customer's Guests indicated in the Order and is responsible to the Contractor for the correctness of the data about them stated in the Order, for the fulfilment by persons of all obligations, including obligations to pay for the services and to pay fines and penalties stipulated by the Contract, the terms of the selected tariff, the Rules of hotel service, other local regulations implemented by the Contractor.

6.8. By the decision of the Head of the Contractor, the amount of the penalty may be reduced or cancelled.

6.9. Payment of the penalty does not release the party at fault from fulfilling the obligations hereunder and compensation for damage.

7. Agreement termination

7.1. This Agreement shall be valid from the moment of its conclusion until the parties have fully fulfilled their obligations.

7.2. The Customer shall be entitled to repudiate the Agreement upon payment to the Contractor of compensation for the services actually rendered to him.

7.3. The Customer shall be entitled to repudiate the Agreement in case of disagreement with the amendments and/or additions introduced hereto.

7.4. The Contractor shall be entitled to withdraw from the Agreement unilaterally and extrajudicially:

- in case of repeated violation by the Customer/Guests of the Customer of the Agreement, Rules of hotel service, other local regulations implemented by the Contractor;

- at any time after the conclusion of the Agreement, subject to full compensation to the Customer for losses;

- if the Customer/the Customer's Guest temporarily left the Hotel, did not notify the Contractor's specialists about it and did not make an advance payment for the time of absence.

7.5. The Parties unconditionally agree that silence (absence of written notices of termination of this Agreement or disagreement with certain provisions of this Agreement) is recognized as the consent and accession of the Customer to the new version of the Agreement.

8. Responsibility of the parties

8.1. The Contractor processes the personal data of the Customer/Guest. In order to explain to Customers/Guests exactly how and for what purposes their personal data is collected, used or otherwise processed, the Contractor has approved the Policy on the Processing of Personal Data, the Video Surveillance Policy, and the Cookie Processing Policy. The specified documents can be found on the official website of the Contractor <https://willinghotel.by/> and at the reception of the Hotel.

9. Dispute Settlement Procedure

9.1. The Parties undertake to settle all disputes and disagreements arising out of this Agreement through negotiations. When resolving disputes and disagreements, the parties also undertake to comply with the claim procedure for their resolution. The term of consideration of the claim is 10 (ten) business days from the date of its receipt.

9.2. If the parties fail to resolve all disputable issues in accordance with the procedure established by this Agreement, all disputes arising out of this Agreement, including those related to its conclusion, amendment, termination, performance and invalidity, are subject to judicial resolution in accordance with the legislation (law) of the Republic of Belarus.

10. Final Provisions

10.1. In cases not provided for by this Agreement, the parties shall be guided by the current legislation of the Republic of Belarus.

10.2. The Agreement is drawn up in English and Russian. In case of a difference in interpretation of any provisions hereof, the version of the Agreement in Russian shall prevail.