

# Правила бронирования

Дата публикации: 01.03.2026

Правила бронирования номеров в гостиницах (отелях) и санаториях сети AZIMUT Hotels (далее — Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», а также иными нормативными актами, регулирующими предоставление гостиничных услуг в РФ.

## 1. Общие положения и основные понятия.

**«Акцепт»** — согласие лица, заинтересованного в приобретении Услуг средства размещения, заключить договор на предоставление Услуг средства размещения.

**«Бронирование»** — закрепление за Потребителем номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, на условиях, определенных заявкой Заказчика (Потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя.

**«Время выезда»** или **«Расчетный час»** — время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя.

**«Время заезда»** — время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя.

**«Заказчик»** — физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие Услуги средства размещения в пользу Потребителя.

**«Исполнитель»** — юридическое лицо, предоставляющее Потребителю Услуги средства размещения.

**«Номер»** — помещение в Отеле, Санатории предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории номеров.

**«Отель»** или **«Санаторий»** — средство размещения, относящееся к сети AZIMUT Hotels, в котором предоставляются Услуги средства размещения и которое относится к одному из типов средств размещения, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

**«Потребитель»** или **«Гость»** — физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее Услуги средства размещения для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**«Прейскуранты»** — внутренние локальные нормативные акты Исполнителей, в которых устанавливаются:

- категории Номеров и их характеристики;
- цены Номеров и перечень Услуг средств размещения, входящих в цену Номеров;
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Отеля, Санатория и его стоимость, подлежащую возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Отеля, Санатория Потребителем;
- перечень и стоимость Сопутствующих услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену Номера.

Прейскуранты устанавливаются на дату заселения Гостем согласно предварительно сделанной заявке (бронированию). Прейскуранты Отелей, Санаториев размещены на Сайте, а также в доступном для их ознакомления помещении Отелей, Санаториев, предназначенном

для оформления временного проживания Потребителей.

**«Публичная оферта»** — адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении Услуг средства размещения, предложение Исполнителя заключить договор на предоставление Услуг средства размещения, включая настоящие Правила бронирования, Прейскуранты и другие документы, раскрывающие суть предложения.

**«Сайт»** — официальный сайт ООО «АЗИМУТ Хотелс Компани» (ОГРН 5067746497660) — [azimuthhotels.com/ru](http://azimuthhotels.com/ru).

**«Сопутствующие услуги»** — дополнительные услуги, оказываемые Исполнителем как бесплатно, так и по Прейскурантам Исполнителя.

**«Услуги средства размещения»** — гостиничные услуги, услуги иных средств размещения, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц.

## 2. Способы бронирования.

2.1. Бронирование номера в Отеле, Санатории осуществляется путем подачи заявки Исполнителю следующим образом:

- оформление заявки на Сайте с использованием сервиса онлайн-бронирования. Заказчик, используя сервис онлайн-бронирования (расположенный на Сайте), формирует заявку на выбранные номера, после чего сформированная заявка направляется Исполнителю. Электронная форма бронирования номеров на Сайте приравнивается к письменной заявке;
- направление заявки на e-mail: [info@azimuthhotels.com/ru](mailto:info@azimuthhotels.com/ru) или на e-mail конкретного Отеля, Санатория, указанный на соответствующей странице Сайта;
- по телефону: 8 800 200 00 48 (бронирование Отелей), 8 800 555 2 777 (бронирование Санаториев), или по телефонам службы бронирования конкретного Отеля, Санатория, указанным на соответствующей странице Сайта;
- непосредственно в Отеле, Санатории на стойке приема и размещения;
- на онлайн-порталах, осуществляющих продажу Услуг средства размещения Исполнителей, в сети Интернет. В этом случае правила бронирования, внесения изменений и аннулирования (частичного аннулирования) бронирования, а также тарифы и условия их применения могут отличаться от условий Исполнителей, установленных настоящими Правилами и Прейскурантами Исполнителей соответственно. Исполнители не несут ответственности в случае предъявления Гостями каких-либо претензий, связанных с тем, что онлайн-портал предоставил им недостоверную и (или) неполную информацию об услугах, оказываемых в Отеле, Санатории.

2.2. Бронирование производится круглосуточно. Со всеми условиями бронирования Заказчик знакомится в процессе бронирования. Если Заказчику не понятны какие-либо условия бронирования, в том числе условия отказа, внесения любых изменений в оформленное бронирование, Заказчик может уточнить необходимую ему информацию по электронной почте [info@azimuthhotels.com/ru](mailto:info@azimuthhotels.com/ru) или по телефону горячей линии, указанному на Сайте.

2.3. В заявке на бронирование указывается следующая информация:

- сроки проживания (дата заезда и дата выезда);
- фамилия, имя, отчество / фирменное наименование Заказчика;
- количество бронируемых номеров необходимой категории, порядок размещения Гостей (одноместное, двухместное);
- планируемое количество Гостей в каждом номере;
- фамилия, имя, отчество и возраст каждого Гостя;
- контактная информация Заказчика (телефон, адрес электронной почты);
- способ оплаты;

- перечень дополнительных услуг;
- наиболее удобный способ связи с Заказчиком.

2.4. При оформлении заявки посредством сервиса онлайн-бронирования на Сайте Заказчик заполняет все поля, указанные в системе бронирования как «обязательные». Заказчик принимает на себя все риски (оформление новой заявки, изменение тарифа, изменение стоимости Услуг средства размещения, возврат денежных средств и т.д.), связанные с допущением ошибок и/или неточностей в предоставлении запрашиваемых при оформлении заявки данных, в том числе собственных персональных данных и персональных данных иных лиц, указанных в заявке.

2.5. Стоимость суток проживания в Номере рассчитывается в соответствии с Прейскурантами исходя из Времени заезда и Времени выезда конкретного Отеля, Санатория, указанного на соответствующей странице Сайта, вне зависимости от фактического времени заезда Заказчика/Гостей. Для целей настоящих Правил под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Времени заезда и заканчивая Расчетным часом дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 часа до Расчетного часа в дату выезда Потребителя.

2.6. Совершая бронирование номера Заказчик соглашается с порядком отмены бронирования, с правилами, действующими в случае незаезда, опоздания, а также со всеми дополнительными условиями и правилами Исполнителя, которые могут применяться к забронированному типу размещения, в том числе, касающиеся услуг и продуктов, предоставляемых Исполнителем.

2.7. Перечень услуг зависит от бронируемой категории Номера и статуса Гостя в программе лояльности AZIMUT Hotels. Условия прописаны на Сайте в описании тарифа, а также в подтверждении бронирования.

2.8. Для изменения информации в действительной (подтвержденной) заявке Заказчик направляет Исполнителю любым способом, указанным в п .2.1. Правил, заявление о внесении изменений в заявку с указанием номера бронирования в срок не позднее, чем за сутки до даты заезда. Изменения считаются подтвержденными после получения Заказчиком письменного подтверждения Исполнителя. При этом Исполнитель имеет право отказать во внесении изменений в заявку, если они невозможны.

### **3. Подтверждение бронирования**

3.1. Подтверждение заявки Исполнителем производится путем направления информационного сообщения и/или выставления счета на оплату услуг Исполнителя, в котором содержатся следующие сведения: наименование (фирменное наименование) Исполнителя, сведения о Заказчике (Госте), информация о Номерах, количество забронированных Номеров, цена, условия бронирования, срок проживания в Отеле (Санатории), срок оплаты счета и (или) авансового платежа.

Информационные сообщения о подтверждении заявки направляются на указанные Заказчиком при оформлении бронирования адрес электронной почты и связанные с номером телефона мессенджеры, а также размещаются в личном кабинете Заказчика, созданном на Сайте.

Подтверждение заявки осуществляется в срок не позднее 48 часов с момента ее получения Исполнителем (при наличии свободного Номера требуемой категории в указанные в заявке даты).

С момента подтверждения заявки на бронирование и направления Заказчику Информационного сообщения о подтверждении заявки указанный в заявке на бронирование номер считается предварительно забронированным.

3.2. В Отелях, Санаториях применяется бронирование, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком авансового платежа (предоплаты) в размере не менее стоимости суток проживания в Номере (места в Номере).

Авансовый платеж вносится Потребителем или Заказчиком при оформлении заявки (в случае оформления заявки с использованием сервиса онлайн-бронирования на Сайте) либо после получения подтверждения бронирования в сроки, указанные в подтверждении, но в любом случае не позднее 12:00 часов местного времени дня, предшествующего дню запланированного заезда. В случае неоплаты авансового платежа в установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения Заказчика (Потребителя).

В случае несвоевременного отказа от бронирования (аннуляция бронирования), опоздания или незаезда Потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за Номер (место в Номере) в размере стоимости Номера (места в Номере) за сутки.

Бронирование можно отменить без взимания платы за Номер (место в Номере) до 00:00 дня заезда (по местному времени Отеля, Санатория).

Опозданием Потребителя признается заезд Потребителя после Времени заезда дня запланированного заезда и до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Незаездом признается неприбытие Потребителя в Отель, Санаторий, в котором забронирован Номер (в службу приема и размещения Отеля, Санатория) до Времени выезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

3.3. Варианты оплаты Услуг средства размещения: оплата наличными в Отеле, Санатории, оплата банковской картой в Отеле, Санатории, безналичная оплата на Сайте через электронный платежный терминал, иные способы оплаты, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации. Фактом оплаты Заказчик подтверждает свое согласие со всеми параметрами заявки, бронирования, условиями оформления или исполнения оказываемых Исполнителем услуг, в том числе со сроками проживания в Отеле, Санатории, уровнем и типом Отеля, Санатория, категорией Номера(ов), а также с иными условиями оказания Услуг средства размещения.

#### **4. Отмена (аннуляция) бронирования.**

4.1. Бронирование аннулируется в случаях:

- невнесения Заказчиком предоплаты (авансового платежа) в размере и сроки, установленные Исполнителем для выбранного тарифа;
- направления Заказчиком заявки на аннулирование бронирования (отказ от бронирования Номера в Отеле, Санатории) посредством личного кабинета на Сайте, почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Заказчика;
- незаезда Гостя(ей) в Отель, Санаторий до Расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

4.2. Аннулирование бронирования осуществляется Исполнителем при соблюдении Заказчиком сроков аннуляции по выбранному тарифу (сроки аннуляции указаны в подтверждении бронирования) путем принятия отказа от бронирования Номера (места в Номере) от Заказчика.

4.3. Бронь считается аннулированной после получения Заказчиком (Гостем) подтверждения аннуляции от Исполнителя. Информационное сообщение о подтверждении аннуляции направляется на указанные Заказчиком при оформлении бронирования адрес электронной

почты и связанные с номером телефона мессенджеры, а также путем размещения информации в личном кабинете Заказчика, созданном на Сайте.

4.4. В случае своевременной аннуляции бронирования оплаченная сумма полностью возвращается Заказчику (Потребителю). При несвоевременной аннуляции бронирования Исполнитель взимает с Заказчика (Потребителя) плату за Номер (место в Номере) в размере стоимости суток проживания в Номере (места в Номере).

4.5. Для возврата денежных средств необходимо заполнить и отправить заявление на возврат денежных средств Исполнителю по электронной почте [info@azimuthhotels.com/ru](mailto:info@azimuthhotels.com/ru). Срок рассмотрения заявления – 5 (пять) рабочих дней.

В случае оплаты по безналичному расчету возврат денежных средств будет осуществлен на указанный в заявлении о возврате расчетный/лицевой счет в течение 30 (тридцати) дней.

При бронировании и оплате через третьих лиц (агентства и т.п.) все вопросы, связанные с возвратом денежных средств, необходимо направлять в адрес указанных третьих лиц.

## **5. Иные положения.**

5.1. Общество с ограниченной ответственностью «АЗИМУТ Хотелс Компани» (ОГРН 5067746497660) действует на основании доверенностей, выданных Исполнителями.

5.2. Исполнители, ООО «АЗИМУТ Хотелс Компани», действующее от имени Исполнителей, имеют право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Потребителю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

5.3. ООО «АЗИМУТ Хотелс Компани», действующее от имени Исполнителей, может изменить Правила в любой момент в одностороннем порядке по своему усмотрению и без специального уведомления. Изменения вступают в силу с момента размещения обновленной редакции на Сайте и Заказчик (Потребитель) обязуется самостоятельно отслеживать такие изменения.

5.4. Настоящие Правила, а также Прейскуранты являются публичной офертой Исполнителей в адрес неограниченного круга Потребителей (Заказчиков), заинтересованных в приобретении Услуг средства размещения. При оформлении заявки на бронирование Заказчик (Потребитель) знакомится с настоящими Правилами, размещенными на Сайте, и являющимися публичной офертой в соответствии со ст. 435 и п. 2 ст. 437 ГК РФ. Заказчик (Потребитель) обязуется ознакомиться с Правилами до оформления заявки на бронирование.

5.5. При совершении действий по оформлению заявки на бронирование номеров на Сайте или непосредственно при оформлении заселения в номер в Отеле, Санатории Заказчик/Потребитель тем самым совершает Акцепт, подтверждает свое право- и дееспособность, финансовую состоятельность, а также осознаёт ответственность за обязательства, возложенные на Заказчика в результате заключения договора на оказание Услуг средства размещения, что ознакомлен с настоящими Правилами бронирования, а также согласен с условиями предоставления Услуг средства размещения / Сопутствующих услуг.

5.6. При бронировании Заказчиком — юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения платежей, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.