Правила бронирования гостиничных услуг

1. Общие положения и основные понятия.

«Бронирование» – закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

«Отель» – средство размещения, относящееся к сети отелей **AZIMUT Hotels**, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Султанатом Оман.

«Гостиничные услуги» – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных действующими Правилами предоставления гостиничных услуг в Султанате Оман, утвержденными положением О порядке предоставления услуг, которые предоставляются Исполнителями.

«Исполнитель» – юридическое лицо, предоставляющее Потребителю гостиничные услуги.

«Потребитель» или «Гость» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Заказчик» – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель,имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«Сайт» – официальный сайт ООО «Khasab Hotel and Resort Management Company» (Registration number: 1154726) – **https://azimuthotelsoman.com.**

«Сопутствующие услуги» – дополнительные услуги, оказываемые Исполнителем какбесплатно, так и по Прейскурантам Исполнителя.

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

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

- категории номеров и их характеристики;
- цены Номеров и перечень Гостиничных услуг, входящих в цену Номеров;
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Отеля и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Отеля 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 размещены на Сайте,а также в доступном для их ознакомления помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей.

«Публичная оферта» – адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Исполнителя заключить договор на предоставление гостиничных услуг, включая настоящие Правила бронирования в Отеле Прейскуранты и другие документы, раскрывающие суть предложения.

«Акцепт» – согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

2. Способы бронирования.

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

- оформление заявки на сайте https://azimuthotelsoman.com с использованием сервиса online-бронирования. Заказчик, используя сервис online-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, указанного на соответствующей странице Сайта;
- по телефону службы бронирования Отеля, указанного на соответствующей странице Сайта.
- непосредственно в Отеле на стойке приема и размещения;
- на онлайн-порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителей, в сети Интернет. В этом случае режим 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 интернет-портал предоставил им недостоверную и (или) неполную информацию об услугах, оказываемых в Отеле.

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 или по телефону, указанным на Сайте.

2.3. В заявке на бронирование указывается следующая информация:

- сроки проживания (дата заезда и дата выезда);
- фамилия, имя, отчество 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 online-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 гостиничных услуг, 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 рассчитываются в соответствии с Прейскурантами исходя из времени заезда и времени выезда (расчетного часа) конкретного Отеля, указанного на соответствующей странице Сайта, вне зависимости от фактического времени заезда Заказчика/Гостей. Для целей настоящих Правил под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с расчетного часа заезда и заканчиваярасчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 часа до расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

2.6. Совершая бронирование номера Заказчик соглашается с порядком отмены бронирования, с правилами, действующими в случае не заезда, опоздания, а также со всеми дополнительными условиями и правилами Исполнителя, которые могут применятся 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. Условия прописаны на Сайте в описании тарифа, а также в подтверждении бронирования.

2.8. Для изменения информации в действительной (подтвержденной) заявке необходимо 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 за сутки Изменения считаются подтвержденными после получения Заказчиком письменного подтверждения. При этом исполнитель имеет право отказать о внесении изменений в заявку, если они невозможны.

3. Подтверждение бронирования

3.1. Подтверждение заявки Исполнителем производится путем направления информационного сообщения и выставления счета на оплату услуг Исполнителя, в котором содержатся следующие сведения: наименование Исполнителя, Заказчик (Гость), категории номеров, количество забронированных номеров, цена, условия бронирования, срок проживания в гостинице, срок оплаты счета и (или) авансового платежа (если предусмотрен).
Информационные сообщения о подтверждении заявки направляются на указанные Заказчиком при оформлении бронирования email и связанные с номером телефона мессенджеры, а также

размещаются в личном кабинете Заказчика, созданному на Сайте.
Подтверждение заявки осуществляется не позднее 48 часов с момента ее получения.
С момента подтверждения заявки на бронирование и направления ЗаказчикуИнформационного сообщения о подтверждении заявки, указанный в заявке на бронирование номер считается предварительно забронированным.

3.2. В Отелях применяются следующие виды бронирования:
а) **Гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда,при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее стоимости суток проживания в Номере (места в Номере) за сутки.
Авансовый платеж вносится Потребителем или Заказчиком 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. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. В случае неоплаты в установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.
В случае несвоевременного отказа от бронирования (аннуляция гарантированного бронирования), опоздания или не заезда Потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более чем за сутки.
Гарантированное бронирование можно отменить без взимания платы за фактический простой Номера за 24 часа* до заезда.
Не заездом признается неприбытие Потребителя в Отель, в котором забронирован Номер (в службу приема и размещения Отеля) до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.
Опозданием Потребителя признается заезд Потребителя после Расчетного часа заезда дня запланированного заезда и до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.
При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой Номера, но не более чем за сутки.

б) **Негарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Исполнительожидает Потребителя до 16:00*часов (по местному времени) дня заезда, после чего бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании авансовый платеж Заказчиком не производится. При негарантированном бронировании необходимо подтвердить бронирование за сутки до указанной даты заезда любым удобным способом (телефон, электронная почта). В случае отсутствия со стороны Заказчика/Гостя подтверждения, а также невозможности службы бронирования Исполнителя связаться с Гостем бронирование может быть аннулировано Исполнителем в одностороннем порядке. Восстановление аннулированной брони и заезд позднее часа отмены возможен при наличии мест.
Для изменения статуса негарантированного бронирования на «гарантированное» необходимо внести предоплату в размере не менее суточной стоимости проживания в номере заявленной категории.

3.3. Бронирование считается гарантированным при условии оплаты Заказчиком стоимости суток проживания не позднее 16:00 часов местного времени дня, предшествующего дню запланированного заезда.

3.4. Варианты оплаты: оплата наличными в Отеле, оплата банковской картой вОтеле, безналичная оплата на Сайте через электронный платежный терминал. Фактом оплаты Заказчик подтверждает свое согласие со всеми параметрами заявки, бронирования, условиями оформления или исполнения оказываемых Исполнителем услуг, в том числе с датами размещения в Отеле, уровнем и типом Отеля категорией Номера(ов), а также с иными условиями оказания Гостиничных услуг.

3.5. Если счет в установленный срок Заказчиком (гостем) не оплачен, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет, в части стоимости номера, аннулируется. Оплата номера по такому бронированию осуществляется заказчиком (гостем) по тарифу, действующему на дату заезда.

4. Отмена (аннуляция) бронирования.

4.1. Бронирование аннулируется в случаях:

- невнесения Заказчиком предоплаты в сроки, согласно выбранному тарифу;

- направления Заказчиком заявки на аннулирование бронирования посредством личного кабинета на Сайте, почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Заказчика;
- не заезда Гостя(ей) в Отель до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда (при гарантированном бронировании);
- не заезда Гостя(ей) в Отель до 16 часов* дня заезда, если Гость, Заказчик не предупредил при бронировании о позднем заезде (при негарантированном бронировании до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда (при гарантированном бронировании).

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

4.3. Бронь считается аннулированной после получения подтверждения об 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 в личном кабинете Заказчика, созданному на Сайте.

4.4. В случае своевременной аннуляции гарантированного бронирования, оплаченная сумма полностью возвращается заказчику. При несвоевременной аннуляции бронирования Исполнитель имеет право удержать сумму фактически понесенных затрат (в размере стоимости первых суток проживания).

4.5. Для возврата денежных средств необходимо заполнить и отправить заявление на возврат денежных средств в отель по электронной почте musandam@azimuthotels.com. Срок рассмотрения заявки – 5 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 дней.
При бронировании и оплате через агентства, все вопросы, связанные с возвратом денежныхсредств, необходимо направлять в адрес агентства.

*точное время заезда / выезда и оплата указаны в подтверждении бронирования, которое приходит на e-mail

5. Иные положения.

5.1. Общество с ограниченной ответственностью «Khasab Hotel and Resort Management Company» действует на основании доверенностей, выданных Исполнителями.

5.2. Исполнители, ООО «Khasab Hotel and Resort Management Company», 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 «Khasab Hotel and Resort Management Company» 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 обязуется самостоятельно отслеживать такие изменения.

5.4. Настоящие Правила, а также Прейскуранты на гостиничные услуги являются публичной офертой Исполнителей в адрес неограниченного круга Потребителей (Заказчиков), заинтересованных в приобретении гостиничных услуг. При оформлениизаявки на бронирования Заказчик знакомится с настоящими Правилами, размещенными на Сайте, и являющими публичной офертой. Заказчик обязуется ознакомиться с Правилами до оформления заявки на бронирование.

5.5. При совершении действий по оформлению заявки на бронирование номеров на сайте https://azimuthotelsoman.com, или непосредственно при оформлении заселения в номер в Отеле 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 гостиничных услуг, что ознакомлен с

настоящими Правилами бронирования, а так же согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг, дает согласиена обработку персональных данных путем предоставления документа, удостоверяющего личность.

5.6. При совершении действий по оформлению заявки на бронирование номеров на сайте https://azimuthotelsoman.com, или непосредственно при оформлении заселения в номер в Отеле Заказчик/Потребитель тем самым совершает Акцепт, подтверждает свое участие во всех маркетинговых и иных акциях.

5.7. 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.

Дата публикации: