



УТВЕРЖДАЮ
От имени ООО «ИЗЗЗИ Хотелз»

Генеральный директор управляющей компании -
ООО «Управляющая компания Изззи. Менеджмент.
Франчайзинг»

 О.Б. Головкова

Правила отказа от бронирования номеров в сети отелей izzzi

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила отказа от бронирования номеров в сети отелей izzzi (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации", Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации, а также локальными нормативными актами общества с ограниченной ответственностью «ИЗЗЗИ Хотелз» (далее – «Гостиница»).

1.2. Правила определяют порядок работы с физическими (индивидуальные Гости или группа Гостей) или юридическими лицами, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг или регистрационной карты-договора (далее совместно или по отдельности – «Заказчики») в пользу потребителя (Гостя).

1.3. С настоящими Правилами Гости (Заказчики) могут ознакомиться на официальном сайте Гостиницы в разделе «Правила бронирования» и на стойке ресепшен в Гостинице.

2. Отказ от бронирования

2.1. В случае отказа от бронирования (аннуляции) Гость (Заказчик) направляет уведомление об отмене способом, обеспечивающим получение Гостиницей уведомления, но не позднее, чем до 00:00 даты предполагаемого заселения.

2.2. Действительным признается только тот отказ от бронирования, о котором Гость (Заказчик) уведомляет Гостиницу в письменной форме или путем телефонного обращения с обязательным подтверждением со стороны Гостиницы о получении данного уведомления.

2.3. В случае своевременного отказа от бронирования (отмены бронирования до 00:00 даты предполагаемого заселения) Гостем (Заказчиком) забронированных услуг в соответствии с настоящими Правилами, Гостиница возвращает денежные средства за неиспользованное проживание после получения письменного заявления на возврат денежных средств.

2.4. В случае несвоевременного отказа от бронирования (отмены бронирования после 00:00 даты предполагаемого заселения), опоздания, а также в случае незаезда с Гостя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания (включая завтрак и НДС) за все забронированные Гостем (Заказчиком) номера.

2.5. Если Гость (Заказчик) бронировал номер на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока, Гость (Заказчик) обязан предупредить Службу приема и размещения Гостиницы об изменении сроков

проживания за 24 часа до выезда из Гостиницы, при вынужденном выезде Гостя (срочный вызов на работу, болезнь Гостя (детей) и т.п.) – не позднее чем за 2 (Два) часа до расчетного часа. В случае досрочного отъезда Гостя при несвоевременном предупреждении Гостиница имеет право предъявить Гостю (Заказчику) плату за фактический простой номера, указанную в условиях отмены бронирования, а также иные расходы, фактически понесенные Гостиницей.

3. Возврат денежных средств

3.1. Возврат денежных средств за аннулированные услуги осуществляется только на основании Заявления Гостя (Заказчика) по установленной Гостиницей форме.

3.2. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг.

3.3. Денежные средства возвращаются в течение 30 рабочих дней с момента получения Гостиницей уведомления об аннулировании брони и Заявления, указанного в п. 3.1 настоящих Правил. Время между операцией возврата и фактическим зачислением денежных средств на счет Гостя (Заказчика) зависит от внутренних банковских процедур.

3.4. С суммы, подлежащей возврату, взимается плата за фактический простой номера, указанная в условиях отмены бронирования, а также удерживаются все расходы, фактически понесенные Гостиницей при оказании услуг, в том числе комиссии банков и (или) платежных систем, уплаченные как при оплате, так и при возврате денежных средств Гостю (Заказчику).

4. Заключительные положения

4.1. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Гостиница и Гость (Заказчик) руководствуются действующим законодательством РФ.

4.2. Исполнитель (Гостиница) не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Гостем (Заказчиком), а также возникших вследствие других нарушений условий Договора со стороны Гостя (Заказчика).

4.3. Исполнитель (Гостиница) не несет ответственности в случае незаезда в Гостиницу в первый день заезда, а также несоблюдением Гостем (Заказчиком) требований миграционного законодательства РФ (в т.ч. отсутствие паспорта, свидетельства о рождении ребенка, миграционной карты и визы иностранного гражданина и прочих документов) и, в результате этого незаселением в Гостиницу.

4.4. Исполнитель (Гостиница) не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Гостя (Заказчика) и его субъективной оценке.

4.5. Исполнитель (Гостиница) не несет ответственности за некорректно предоставленные данные со стороны сторонних систем бронирования, а также туристических агентств и иных третьих лиц направляющих заявки на бронирование номеров.