

Условия оказания услуг

Бронирование, проживание и обслуживание гостей в ASTER Hotel Group.

Настоящие Условия определяют порядок бронирования, проживания и оказания связанных гостиничных услуг. Они предназначены для гостей, бронирующих дистанционно или обращающихся непосредственно в Отель.

Редакция: 22 сентября 2026 года

Сайт: www.asterhotelgroup.com

ООО «HOLIDAY TIME»

Республика Узбекистан, 100015, г. Ташкент, Яккасарайский район, ул. Минглар, 35

ИНН 302 803 991

1. Сведения об Отеле и сфера применения

Настоящие Условия оказания услуг (Условия) применяются к бронированию, проживанию и связанным гостиничным услугам, предоставляемым ООО «HOLIDAY TIME», работающим под наименованием Aster Hotel Group (Отель, мы, нас или наш). ИНН: 302 803 991. Они охватывают обращения через сайт www.asterhotelgroup.com (Сайт), по телефону, электронной почте и через мессенджеры, через посредников и непосредственно в Отеле, включая размещение без предварительного бронирования. Положения об использовании Сайта относятся к его посетителям.

Бронирование через онлайн-турагентство или иного посредника может дополнительно регулироваться условиями такого посредника. В отношении собственных услуг Отеля подтвержденные категория номера, тариф, условия отмены и оплаты являются частью договора с нами. Обязательные права потребителя применяются в любом случае.

2. Ознакомление с Условиями и оформление проживания

До подтверждения бронирования гостю предоставляется возможность ознакомиться с настоящими Условиями, условиями выбранного тарифа и Политикой конфиденциальности через соответствующий канал бронирования. При обращении без предварительного бронирования документы и условия размещения предоставляются на стойке приема до оформления проживания. Гость принимает настоящие Условия и условия тарифа при оформлении бронирования или проживания. Политика конфиденциальности объясняет обработку данных; необходимые отдельные согласия запрашиваются отдельно.

Бронирование подтверждается Отелем или уполномоченным каналом бронирования. При заселении без предварительного бронирования условия проживания согласуются и оформляются на стойке приема. Письменные и электронные подтверждения и сообщения, позволяющие определить отправителя, могут использоваться как доказательство согласованных условий в соответствии с применимым законодательством. Сохраните подтверждение и условия тарифа. Поиск номера на Сайте, незавершенное оформление или попытка оплаты сами по себе не подтверждают бронирование.

3. Право на бронирование и ответственность

Самостоятельное заселение допускается с 18 лет при наличии действительного паспорта или другого документа, принимаемого по законодательству. Несовершеннолетние могут проживать с родителем или законным представителем при предоставлении обязательных документов.

Лицо, оформляющее бронирование, обязано:

- обладать необходимой дееспособностью и полномочиями на бронирование для всех указанных гостей;
- предоставлять полные, точные и актуальные контактные, идентификационные данные и сведения о гостях;
- ознакомить всех гостей с настоящими Условиями, Политикой конфиденциальности и применимыми условиями тарифа;
- убедиться, что бронирование не превышает допустимую вместимость номера; и
- оплатить все суммы, ответственность за которые оно приняло.

4. Бронирование и подтверждение

Номер можно забронировать через Сайт, по телефону, электронной почте, через мессенджеры, на стойке приема или через посредника. На Сайте используется модуль Bnovo. Доступные номера, включенные услуги, ограничения по размещению, цены и правила тарифов сообщаются до подтверждения выбранным каналом. Подтвержденному бронированию присваивается номер или выдается письменное, в том числе электронное, подтверждение. Без предварительного бронирования размещение возможно при наличии свободного номера и согласовании условий на стойке приема.

До подтверждения необходимо проверить имена гостей, даты, категорию номера, количество гостей, тариф, включенные услуги, налоги, сборы, график оплаты и правила отмены. Если подтверждение содержит ошибку, незамедлительно свяжитесь с нами. Изменение дат, имен, количества гостей или категории номера зависит от наличия, правил тарифа и возможной разницы в цене.

Фотографии и описания номеров иллюстрируют соответствующую категорию. Планировка, этаж, вид, цветовая гамма, мебель и иные детали могут различаться в пределах одной категории. Особые пожелания не гарантируются, если Отель прямо не подтвердил их в письменной форме.

5. Тарифы, размещение и дополнительные услуги

5.1 Тарифы и обязательные платежи

Цена, включенные услуги, налоги и обязательные сборы сообщаются до оформления бронирования или проживания и фиксируются в подтверждении либо документах, оформляемых на стойке приема. Если сбор оплачивается отдельно, об этом сообщается заранее. Валюта списания и доступные способы оплаты сообщаются до оплаты. Банк или платежный сервис может применять собственный курс конвертации и комиссии. Изменение прейскуранта само по себе не меняет согласованную цену подтвержденного заказа; обязательные изменения налогов применяются в предусмотренных законом случаях.

5.2 Стандартное размещение и дополнительные гости

Стандартное размещение составляет два человека в номере, если для выбранного номера или тарифа прямо не указано иное. Размещение дополнительного гостя сверх стандартного количества возможно при наличии места и допустимой вместимости номера и оплачивается из расчета 20 долларов США за человека за ночь, при необходимости в эквиваленте в суммах. Гости в возрасте 7 лет и старше учитываются как взрослые для целей размещения и расчета цены.

5.3 Дети

Дети от 0 до 6 лет включительно проживают и получают завтрак бесплатно при размещении на имеющихся спальных местах. Дополнительная кровать в это бесплатное размещение не включена. Возможность ее предоставления и стоимость подтверждаются Отелем отдельно. Детская кроватка предоставляется по запросу при наличии и с учетом вместимости номера. Родитель или законный представитель указывает в бронировании каждого ребенка и его возраст.

5.4 Завтрак

Если завтрак не включен в выбранный тариф, его стоимость составляет 200 000 сумов с человека. Изменение прейскуранта не меняет цену уже подтвержденного заказа. Условия бесплатного завтрака для детей указаны в пункте 5.3.

6. Оплата

Оплата производится согласованным доступным способом: онлайн, банковской картой, банковским переводом или наличными в Отеле. Наличные принимаются только в суммах. Доступные валюты безналичной оплаты зависят от способа платежа и условий обслуживающего банка или платежного сервиса с учетом применимого законодательства. Сумма, валюта списания и срок оплаты сообщаются до подтверждения платежа.

При онлайн-оплате наименование и условия выбранного платежного провайдера показываются в процессе оплаты. Обработку платежных карт может осуществлять банк или платежный провайдер на основании собственных условий и уведомления о конфиденциальности. Не отправляйте полные данные платежной карты по обычной электронной почте. Дистанционная оплата должна выполняться только по инструкциям или через защищенный способ, разрешенный Отелем.

Для предоплаченного или невозвратного тарифа необходимая сумма может быть списана при бронировании. Для других тарифов ОТЕЛЬ списывает или запрашивает оплату согласно подтверждению.

Если платеж отклонен, отменен или не получен в установленный срок, ОТЕЛЬ может запросить другой способ оплаты и, если это допускается условиями тарифа, отменить бронирование после разумного уведомления.

7. Отмена, неявка и досрочный выезд

Условия отмены, изменения дат, предоплаты, возврата и неявки определяются выбранным тарифом. Сроки и суммы удержаний сообщаются до подтверждения бронирования и включаются в его подтверждение. При размещении без предварительного бронирования условия оплаты, досрочного выезда и возврата сообщаются до оформления проживания. Гость знакомится с применимыми условиями до оформления.

По возвратному тарифу бесплатная отмена возможна в указанный для него срок. После этого применяются согласованные удержания. Невозвратные суммы не возвращаются при отмене, неявке, позднем прибытии или досрочном выезде, кроме случаев, предусмотренных обязательными нормами закона или письменным соглашением с Отелем.

Если гость не прибыл в согласованный день, ОТЕЛЬ вправе освободить номер, если позднее прибытие не согласовано заранее. О досрочном выезде следует сообщить стойке приема; перерасчет производится по условиям тарифа. Одобренный возврат по возможности направляется первоначальным способом оплаты с учетом сроков обработки банка или платежного сервиса и предусмотренных законом удержаний.

8. Заезд и выезд

В таблице указано местное время Ташкента (UTC+5). Ранний заезд и поздний выезд требуют подтверждения Отеля.

Услуга	Время	Оплата
Стандартный заезд	С 14:00	Включен в подтвержденное проживание
Ранний заезд	До 06:00	100% применимого суточного тарифа за номер
Ранний заезд	С 06:00 до наступления 14:00	50% применимого суточного тарифа за номер
Стандартный выезд	До 12:00	Включен в подтвержденное проживание
Поздний выезд	После 12:00 до 18:00 включительно	50% применимого суточного тарифа за номер
Поздний выезд	После 18:00	100% применимого суточного тарифа за номер

Ранний заезд и поздний выезд зависят от наличия номеров и предварительного подтверждения Отеля. Применимый суточный тариф означает цену соответствующего номера на соответствующую дату с добавлением налогов и обязательных сборов, когда это требуется. Сам по себе запрос не гарантирует доступность услуги.

9. Требования при заселении

При заселении основной и другие гости обязаны предоставить:

- действительный паспорт или иной принимаемый документ, удостоверяющий личность;
- документы, необходимые для регистрации, миграционного учета или проживания несовершеннолетнего;
- при наличии предварительного бронирования - его подтверждение или сведения, достаточные для его поиска;
- платежную карту, использованную для бронирования, если она разумно необходима для проверки, либо иной принимаемый способ оплаты; и
- оплату непогашенной стоимости номера, налогов, сборов, депозита и разрешенных дополнительных расходов.

Отель может отказать в заселении, если не предоставлены обязательные документы или оплата, бронирование получено мошенническим путем, будут нарушены правила размещения или безопасности либо предоставление проживания нарушит закон. Возврат денежных средств в любом случае регулируется условиями тарифа и обязательными нормами закона.

10. Правила Отеля

10.1 Курение

Здание Отеля, включая все гостевые номера, является некурящим. Курение разрешено только в специально обозначенных местах на территории Отеля. За курение в номере взимается договорная плата за уборку и устранение последствий в размере 150 долларов США, при необходимости в эквиваленте в сумах, без ограничения права взыскать доказанный дополнительный ущерб в предусмотренных законом случаях.

10.2 Животные

Размещение с животными в Отеле не допускается.

11. Имущество гостей и безопасность

Ответственность Отеля за вещи, внесенные гостем в гостиницу, определяется законодательством Республики Узбекистан, включая статью 899 Гражданского кодекса. Настоящие Условия не ограничивают обязательную ответственность Отеля. О возможности и порядке отдельного хранения денег и ценностей можно узнать на стойке приема. Об обнаруженной утере или повреждении следует незамедлительно сообщить Отелю.

12. Изменение или невозможность предоставить забронированный номер

Если Отель не может предоставить подтвержденное размещение, он уведомит гостя и предложит доступное решение, например другой номер или сопоставимое размещение. Замена согласуется с гостем. Если согласованное решение не найдено, Отель возвращает полученную оплату за непредоставленные услуги. Это не ограничивает другие обязательные права гостя по закону.

13. Форс-мажор

Сторона освобождается от ответственности за неисполнение в той мере, в какой докажет, что исполнение стало невозможным вследствие чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. Сторона уведомляет другую сторону и принимает разумные меры для уменьшения последствий. Само упоминание события, например перебоя связи или транспорта, не означает автоматического освобождения от ответственности. Возвраты и расчеты производятся с учетом применимого законодательства.

14. Использование Сайта и интеллектуальная собственность

Содержание сайта, логотипы, тексты, фотографии и другие материалы принадлежат Отелю или используются с разрешения правообладателей. Сайт можно использовать для законного планирования и бронирования личных и деловых поездок. Не допускаются несанкционированный доступ, вмешательство в работу сайта и использование материалов с нарушением прав правообладателей.

Мы стремимся поддерживать точность и доступность информации на Сайте, но не гарантируем бесперебойный доступ. Согласованные условия бронирования или проживания фиксируются в подтверждении и документах, оформленных с гостем. Сохраненные копии страниц, фрагменты сторонних сайтов или приблизительный пересчет валюты сами по себе не изменяют эти условия.

15. Конфиденциальность

Персональные данные, получаемые при бронировании, заселении, проживании и обращении за услугами, обрабатываются в соответствии с Политикой конфиденциальности Отеля. При использовании Vnovo, платежных провайдеров, сервисов Google или других сторонних сервисов также применяются их соответствующие условия конфиденциальности. Лицо, бронирующее для других гостей, должно иметь право предоставить их сведения и обязано ознакомить их с применимыми условиями конфиденциальности.

16. Жалобы и споры

О проблеме во время проживания следует незамедлительно сообщить на стойку приема, чтобы у нас была разумная возможность ее устранить. Письменную жалобу можно передать на стойку приема или направить на ceo@asterhotelgroup.com, указав имя гостя, номер бронирования при наличии, даты проживания и четкое описание проблемы. Мы можем запросить дополнительные сведения, разумно необходимые для рассмотрения.

Настоящие Условия и договор размещения регулируются законодательством Республики Узбекистан. Сторонам следует сначала попытаться урегулировать спор путем добросовестного общения. Если спор не урегулирован, он может быть передан в компетентный суд или орган в соответствии с применимыми процессуальными нормами и законодательством о защите прав потребителей. За потребителем сохраняется любое обязательное право на обращение в суд или орган, которое не может быть ограничено договором.

17. Изменение настоящих Условий

Мы можем обновлять настоящие Условия для будущих бронирований и услуг. Дата редакции указана в начале документа. Актуальная версия доступна на Сайте, на стойке приема и по запросу; она предоставляется для ознакомления до оформления нового бронирования или проживания. Изменение не распространяется на уже подтвержденное бронирование или согласованное проживание задним числом, кроме случаев, когда этого требует закон или гость прямо согласился с изменением.

18. Общие положения

Если какое-либо положение недействительно или неисполнимо, оно применяется в максимально допустимом законом объеме, а остальные положения сохраняют силу. Задержка в осуществлении права не означает отказа от него. Заголовки используются для удобства. Настоящие Условия, подтвержденные условия бронирования или проживания, правила выбранного тарифа и специально согласованные письменные изменения в совокупности определяют условия оказания услуг Отелем. Для бронирований через посредников также учитывается пункт 1.

19. Контактные данные

ООО «HOLIDAY TIME», работающее под наименованием Aster Hotel Group
Республика Узбекистан, 100015, г. Ташкент, Яккасарайский район, ул. Минглар, 35
ИНН: 302 803 991
Электронная почта: ceo@asterhotelgroup.com
Телефон: +998 71 255-78-98
Сайт: www.asterhotelgroup.com