

Пользовательское соглашение

Редакция от «23» сентября 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Пользовательское соглашение определяет условия использования Сервиса, а также права и обязанности Пользователей Оператора.

1.2. Оператор Сервиса — ООО «Отель Менеджмент», ИНН 7838118807, КПП 783801001, ОГРН 1237800145219, адрес: 190005, г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 136, литера А, офис 1, помещение 1-н, рабочее место 16, адрес электронной почты: info@hotelofficial.ru. Сервис — сайт <https://hotelofficial.ru/> и его функциональные возможности, включая поиск объектов размещения, оформление бронирования, личный кабинет и раздел «Мои бронирования».

1.3. Объект размещения — гостиница, апартаменты, хостел или иное средство размещения, сведения о котором опубликованы в Сервисе и которое оказывает Пользователю услуги размещения. Внешний сервис бронирования — сервис третьего лица (в том числе «Яндекс Путешествия»), на который Пользователь может быть перенаправлен из Сервиса. Личный кабинет — раздел Сервиса, доступ к которому Пользователь получает после регистрации с использованием логина и пароля.

2. Акцепт Пользовательского соглашения и заверения Пользователя

2.1. Пользовательское соглашение является публичной офертой в соответствии с положениями ст. 435 ГК РФ и п. 2 ст. 437 ГК РФ.

2.2. Пользовательское соглашение считается заключенным с момента совершения Пользователем Акцепта.

2.3. Оператор обязуется ознакомить Пользователя с Пользовательским соглашением до совершения им Акцепта посредством размещения Пользовательского соглашения в интерфейсе Сервиса перед началом использования Сервиса, а также поддерживать возможность доступа Пользователя к Пользовательскому соглашению в любое время посредством интерфейса Сервиса.

2.4. Акцептом Пользовательского соглашения и подтверждением ознакомления с ним является нажатие Пользователем любой целевой кнопки, если рядом с ней прямо указано, что, нажимая эту кнопку / проставляя значение «✓» в соответствующем поле, Пользователь принимает Пользовательское соглашение.

2.5. Акцептуя Пользовательское соглашение, Пользователь подтверждает и гарантирует, что:

2.5.1. Является дееспособным лицом, понимает значение своих действий и способен руководить ими, не находится под влиянием заблуждения, обмана, насилия, угрозы;

2.5.2. Имеет основания и обладает необходимыми полномочиями для заключения Пользовательского соглашения;

2.5.3. Ему предоставлена вся необходимая информация о Сервисе и условиях его использования;

2.5.4. Самостоятельно и за свой счет обеспечит себя оборудованием и доступом в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», необходимыми для использования Сервиса;

2.5.5. Самостоятельно ознакомился и согласен со всеми условиями Пользовательского соглашения и приложений к нему (при наличии).

3. Предмет Пользовательского соглашения

3.1. Оператор предоставляет Пользователю право на использование Сервиса на основании простой (неисключительной) лицензии для использования по прямому функциональному назначению. Функционал Сервиса описан в соответствующем разделе на Сайте.

3.2. Использование Сервиса Пользователем осуществляется на безвозмездной основе. Стоимость услуг размещения определяется объектом размещения и уплачивается Пользователем в порядке, установленном разделом «Бронирование и оплата» настоящего Пользовательского соглашения и Правилами бронирования.

4. Бронирование и оплата

4.1. Сервис предоставляет Пользователю возможность оформить бронирование объекта размещения одним из двух способов: непосредственно в Сервисе либо путём перехода во внешний сервис бронирования. Способ оформления отображается в интерфейсе Сервиса до подтверждения бронирования.

4.2. При оформлении бронирования непосредственно в Сервисе договор об оказании услуг размещения заключается между Пользователем и объектом размещения. Оператор выступает владельцем агрегатора информации о товарах (услугах), обеспечивает передачу сведений о бронировании объекту размещения и приём оплаты, но исполнителем услуг размещения не является.

4.3. Оплата производится через банк-эквайера или платёжный сервис. Полные реквизиты банковской карты вводятся Пользователем на защищённой странице такой организации и Оператору не передаются. Условия проведения платежа, в том числе лимиты и ограничения, устанавливаются банком, выпустившим карту Пользователя.

4.4. Условия изменения и отмены бронирования, а также порядок и сроки возврата денежных средств определяются выбранным Пользователем тарифом объекта размещения и Правилами бронирования, размещёнными в Сервисе. Пользователь знакомится с этими условиями до подтверждения бронирования.

4.5. При переходе Пользователя во внешний сервис бронирования отношения между Пользователем и владельцем такого сервиса регулируются документами этого сервиса. Оператор стороной таких отношений не является, оплату не принимает и ответственности за исполнение бронирования, оформленного во внешнем сервисе, не несёт.

5. Регистрация в Сервисе

5.1. Регистрация Пользователя осуществляется через интерфейс Сервиса посредством указания Пользователем фамилии, имени, адреса электронной почты и номера телефона и самостоятельного создания пароля к учётной записи.

5.2. Достоверность данных Пользователя необходима для корректного оформления бронирования и связи с Пользователем по вопросам его исполнения. Пользователь подтверждает достоверность указанных им сведений.

5.3. Регистрация считается завершённой после выполнения следующих условий:

5.3.1. Получение Оператором данных Пользователя, переданных после заполнения регистрационной формы в интерфейсе Сервиса;

5.3.2. Акцепта Пользовательского соглашения и иных документов, разработанных Оператором.

5.4. Для регистрации в Сервисе Пользователь обязуется предоставить достоверную и полную информацию о себе, а также обязуется поддерживать эту информацию в актуальном состоянии в течение срока действия Пользовательского соглашения.

5.5. В случае изменения Персональных данных Пользователь обязуется передать Оператору актуальные данные посредством внесения изменений в соответствующие поля в Личном кабинете. При необходимости Оператор может потребовать подтвердить такие изменения или обосновать причины внесения соответствующих изменений.

5.6. Установление факта или наличие у Оператора оснований полагать, что предоставленные Пользователем данные не достоверны, дает Оператору право полностью или частично приостановить доступ Пользователя к Сервису до предоставления Пользователем достоверных и / или полных данных.

5.7. Пользователь самостоятельно несет ответственность за все действия и последствия, связанные с использованием Сервиса под учетной записью Пользователя, включая случаи добровольной передачи Пользователем идентификационных данных Пользователя (логина и пароля) третьим лицам на любых условиях.

5.8. Все используемые и размещенные в Сервисе РИД, а также сам Сервис являются интеллектуальной собственностью Оператора и / или их законных правообладателей и охраняются законодательством об интеллектуальной собственности Российской Федерации, а также соответствующими нормами международного права и права иностранных государств.

5.9. Любое использование размещенных в Сервисе РИД (в том числе элементов визуального оформления Сервиса, символики, текстов, графических изображений, иллюстраций, фото, видео и других объектов) без разрешения Оператора является незаконным и может послужить причиной для судебного разбирательства и привлечения нарушителей к гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. Пользователь не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, продавать, перепродавать, а также использовать любым способом для каких-либо коммерческих целей Сервис и / или какие-либо части содержимого Сервиса без согласия Оператора.

5.11. Доступ к Сервису предоставляется исключительно для использования в соответствии с его функциональным назначением, описанным в Пользовательском соглашении, иных приложениях к нему, а также иных правовых документах Оператора.

5.12. Любое использование Сервиса и иных РИД, размещенных в Сервисе, кроме разрешенного в Пользовательском соглашении, без предварительного письменного разрешения Оператора категорически запрещено.

5.13. Все вопросы приобретения прав доступа в Интернет, покупки и настройки для этого соответствующего оборудования и программных продуктов решаются Пользователем самостоятельно и не подпадают под действие Пользовательского соглашения.

6. Права и обязанности Сторон

6.1. Права Пользователя:

6.2. Использовать в полной мере все функциональные возможности, предоставляемые Сервисом, согласно условиям Пользовательского соглашения, а также иных правовых документов Оператора.

6.2.1. Вносить изменения в персональные настройки Сервиса (при наличии соответствующей технической возможности);

6.2.2. Получать необходимую информацию об Операторе, Сервисе, условиях его использования.

6.3. Обязанности Пользователя:

6.3.1. Не осуществлять действия, запрещенные Пользовательским соглашением и законодательством Российской Федерации;

6.3.2. Не осуществлять какие-либо действия, направленные на:

— дестабилизацию работы Сервиса (в том числе вносить какие-либо изменения в структуру и / или код, декомпилировать, дизассемблировать, дешифровать, модифицировать, переводить на другие языки или каким-либо образом изменять Сервис, производить иные действия с исходным и объектным кодом Сервиса, имеющие целью получение информации о реализации принципов и алгоритмов, используемых в Сервисе);

- использование любых программ (скриптов) для сбора информации и / или взаимодействия с Сервисом;
- осуществление попыток несанкционированного доступа к Сервису, иным РИД, размещенным в нем / доступным через Сервис;
- создание производных произведений с использованием Сервиса;
- распространение, копирование или иным образом осуществление обнародования Сервиса;
- сублицензирование Сервиса в коммерческих целях;
- передачу или уступку прав на Сервис (полностью или частично), предоставленных Пользователю по Пользовательскому соглашению, любому другому лицу;
- создание условий для доступа к Сервису третьим лицам, не имеющим прав на его использование;
- любые иные действия, нарушающие права Оператора и / или третьих лиц.

6.3.3. Принимать надлежащие меры для обеспечения сохранности учетной записи Пользователя и нести ответственность за все действия, совершенные в Сервисе под учетной записью Пользователя.

6.3.4. Пользователь обязан незамедлительно уведомить Оператора о любых случаях доступа к Сервису третьих лиц под учетной записью Пользователя. За ущерб, причиненный в результате несанкционированного доступа к учетной записи Пользователя, Оператор ответственности не несет. Пользователь не имеет права передавать, уступать, продавать, передавать в пользование и т.п. учетную запись в Сервисе третьим лицам без согласия Оператора;

6.4. Права Оператора:

6.4.1. Определять состав Сервиса, его структуру и внешний вид, разрешать и ограничивать доступ к Сервису в соответствии с Пользовательским соглашением и законодательством Российской Федерации;

6.4.2. Решать вопросы, связанные с коммерческим использованием Сервиса, в частности, вопросы о возможности размещения в Сервисе рекламы, участия в партнерских программах, организации маркетинговых акций (в т.ч. розыгрышей призов) и т.д. Правила участия в таких программах и акциях определяются отдельными документами Оператора и доводятся до сведения Пользователей в соответствии с их условиями и законодательством Российской Федерации;

6.4.3. В случае нарушения Пользователем Пользовательского соглашения и / или законодательства Российской Федерации Оператор вправе приостановить предоставление доступа к Сервису до устранения нарушения, уведомив об этом Пользователя, не отвечая за любой вред, который может быть причинен Пользователю таким действием, а также расторгнуть Пользовательское соглашение в одностороннем порядке в случае неустранения нарушения, исключив доступ Пользователя к Сервису;

6.4.4. Привлекать в целях реализации прав и обязанностей в рамках Пользовательского соглашения любых третьих лиц;

6.4.5. Направлять Пользователю информационно-рекламные сообщения по контактными данным, полученным при регистрации Пользователя в Сервисе, при наличии согласия на получение таких сообщений, полученном в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и правовыми документами Оператора;

6.4.6. Проводить необходимые профилактические или иные работы в то или иное время по собственному усмотрению без предварительного уведомления Пользователя. При этом Сервис может быть частично или полностью недоступен в период проведения профилактических работ;

6.4.7. Осуществлять иные права, предусмотренные Пользовательским соглашением и / или законодательством Российской Федерации.

6.5. Обязанности Оператора:

6.5.1. Оператор обязуется обеспечивать техническую возможность пользоваться Сервисом в пределах Территории в порядке и на условиях, определенных Пользовательским соглашением;

6.5.2. Оператор обязуется осуществлять текущее управление разделами Сервиса, обеспечивать возможность пользоваться Сервисом и получать доступ его функционалу в соответствии с установленными технологическими параметрами для работы Сервиса.

6.5.3. Оператор обязуется передавать объекту размещения сведения, необходимые для исполнения бронирования, направлять Пользователю подтверждение бронирования и обеспечивать доступ к сведениям о бронированиях в Личном кабинете.

7. Ответственность Сторон

7.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Пользовательского соглашения в соответствии с применимым законодательством.

7.2. Доступ к Сервису предоставляется Пользователю на условиях «как есть» (as is) и Оператор не гарантирует, что все его функциональные возможности будут отвечать ожиданиям и целям Пользователя или смогут быть применимы для конкретной его цели, или что функционирование Сервиса будет бесперебойным, защищенным или безошибочным. Оператор не гарантирует исправление всех дефектов, предотвращение перерывов, вызванных третьими сторонами или несанкционированным доступом третьих лиц к Сервису.

7.3. Пользователь соглашается с тем, что возместит Оператору любые убытки, причиненные Оператору в связи с использованием Пользователем Сервиса и / или нарушением Пользователем настоящего Пользовательского соглашения и / или прав (в том числе авторских, смежных, патентных, информационных и любых иных) Оператора / иных третьих лиц.

7.4. Если при использовании Сервиса будут обнаружены ошибки, Оператор предпримет меры для их исправления в максимально короткие сроки. Стороны соглашаются, что точное определение срока устранения ошибок не может быть заранее установлено и определяется в зависимости от конкретной ошибки.

7.5. Оператор не несет ответственности за любые ошибки, упущения, прерывания, удаление, дефекты, задержку в обработке или передаче данных, сбоем линий связи, находящиеся в зоне ответственности Пользователя или третьих лиц, кражу, уничтожение или неправомерный доступ третьих лиц к Сервису.

7.6. Оператор не отвечает за любые технические сбои или иные проблемы компьютерных систем, серверов или провайдеров, телефонного оборудования, программного обеспечения, сбоев сервисов электронной почты или скриптов по техническим причинам.

7.7. Оператор не несет ответственности за любой ущерб электронным устройствам Пользователя или иного лица, мобильным устройствам, любому другому оборудованию или программному обеспечению, вызванный или связанный с использованием Сервиса.

7.8. Ни при каких обстоятельствах Оператор не несет ответственности перед Пользователем или любыми третьими лицами за любой прямой, косвенный, неумышленный ущерб, включая упущенную выгоду или потерянные данные, вред чести, достоинству или деловой репутации, вызванные в связи с использованием Сервиса или РИД, размещенных в Сервисе.

7.9. Оператор не несет ответственности перед Пользователем или любыми третьими лицами:

— за действия Пользователя при использовании Сервиса;

— за качество, объём и сроки оказания услуг размещения, оказываемых объектами размещения, а также за соответствие объекта размещения ожиданиям Пользователя;

7.10. В случае предъявления третьими лицами претензий к Оператору, связанных с использованием Пользователем Сервиса с нарушением Пользовательского соглашения, Пользователь обязуется своими силами и за свой счет урегулировать указанные претензии с третьими лицами.

7.11. Сервис может содержать ссылки на другие ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Пользователь признает и соглашается с тем, что Оператор не контролирует и не несет никакой ответственности за доступность этих ресурсов и за их содержание, а также за любые последствия, связанные с использованием этих ресурсов. Любые переходы по ссылкам, осуществляемые Пользователем, последний производит на свой риск.

7.12. Оператор не несёт ответственности за достоверность и актуальность сведений об объектах размещения (описания, фотографии, перечень услуг, цены и наличие мест), предоставленных объектами размещения и партнёрами Оператора.

8. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор)

8.1. Каждая из Сторон освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, предусмотренных Пользовательским соглашением, если она докажет, что оно явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после принятия Пользователем Пользовательского соглашения в результате событий чрезвычайного характера, таких как: пожар, взрыв, наводнение, землетрясение, забастовка, боевые действия, постановления Правительства или Президента Российской Федерации, федеральных и местных органов власти и других обстоятельств непреодолимой силы, которые Сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить, ни принять обстоятельства в расчет при принятии Пользователем Пользовательского соглашения.

8.2. Освобождение от ответственности действует лишь на тот период, в течение которого существуют данные обстоятельства непреодолимой силы и их последствия.

8.3. При наступлении и прекращении обстоятельств непреодолимой силы, Сторона должна без промедления известить о них в письменной форме другую Сторону.

8.4. Извещение должно содержать данные о характере обстоятельств, а также официальные документы, удостоверяющие наличие этих обстоятельств и, по возможности, дающие оценку их влияния на возможность исполнения Стороной своих обязательств, предусмотренных Пользовательским соглашением, а также предполагаемый срок его исполнения.

8.5. Наличие обстоятельств непреодолимой силы, их влияние и продолжительность действия должны быть подтверждены документально должностным лицом компетентного органа или представителем Стороны.

8.6. В вышеуказанных случаях срок исполнения Сторонами обязательств по Пользовательскому соглашению увеличивается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

8.7. Если наступившие обстоятельства непреодолимой силы и их последствия продолжают действовать более 2 (двух) месяцев, то Стороны проводят дополнительные переговоры для выявления приемлемых альтернативных способов исполнения Пользовательского соглашения.

8.8. В случае, если такие обстоятельства продолжают действовать 6 (шесть) и более месяцев, каждая из Сторон имеет право отказаться от исполнения обязательств, установленных Пользовательским соглашением.

9. Техническая и клиентская поддержка

9.1. Запросы на устранение ошибок и оказание технической и клиентской поддержки, связанные с использованием Сервиса, могут передаваться в любое время суток любым из следующих способов:

9.1.1. Посредством заполнения формы обратной связи для получения любого вида поддержки в интерфейсе Сервиса;

9.1.2. Посредством направления письма на адрес электронной почты info@hotelofficial.ru;

9.1.3. Посредством телефонных звонков по номеру (-ам) телефона, указанному (-ым) на Сайте.

9.2. По общему правилу сроки ответа на запрос Пользователя и устранение ошибки не должны превышать 2 (Двух) суток с момента поступления соответствующего запроса. В то же время, срок устранения ошибок зависит от их содержания и причин возникновения и может быть продлен, о чем Оператор уведомляет Пользователя по выбранному им каналу связи.

10. Порядок обработки персональных данных

10.1. Обработка Персональных данных Пользователя осуществляется в порядке и на условиях, изложенных в Политике обработки персональных данных Оператора, размещённой в Сервисе в разделе «Юридическая информация».

10.2. Согласие на обработку Персональных данных на условиях Политики конфиденциальности предоставляется Пользователем в установленном Политикой конфиденциальности порядке.

10.3. Согласие на обработку персональных данных, согласие на обработку персональных данных с использованием аналитических cookie и согласие на получение информационных сообщений и рекламы оформляются отдельными документами и не включаются в состав настоящего Пользовательского соглашения.

11. Заключительные положения

11.1. Пользовательское соглашение заключено на неопределенный срок и действует до момента его расторжения по основаниям, установленным Пользовательским соглашением, а также законодательством Российской Федерации.

11.2. Оператор вправе вносить изменения и дополнения к условиям Пользовательского соглашения в любое время, о чем Пользователю направляется соответствующее уведомление в интерфейсе Сервиса. Продолжение использования Сервиса означает согласие Пользователя с пересмотренными условиями Пользовательского соглашения. В случае несогласия с каким-либо положением Пользовательского соглашения Пользователь обязан прекратить использование Сервиса.

11.3. Пересмотренное Пользовательское соглашение вступает в силу в момент его публикации в интерфейсе Сервиса и направления Пользователю соответствующего уведомления.

11.4. Пользователь вправе в любое время без уведомления Оператора и без объяснения причин расторгнуть Пользовательское соглашение в одностороннем внесудебном порядке путем удаления своей учетной записи в Сервисе или направления в адрес Оператора уведомления об одностороннем отказе от Пользовательского соглашения на адрес электронной почты info@hotelofficial.ru.

11.5. Пользовательское соглашение может быть прекращено Оператором в одностороннем порядке без предварительного уведомления Пользователя и без выплаты какой-либо компенсации в случае несоблюдения Пользователем условий Пользовательского соглашения.

11.6. Пользовательское соглашение и отношения между Оператором и Пользователем регулируются и толкуются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.7. Если по тем или иным причинам какие-либо из условий Пользовательского соглашения будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных условий Пользовательского соглашения.

11.8. Споры, возникающие между Сторонами из Пользовательского соглашения или в связи с ним, разрешаются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

11.9. Обращения, предложения и претензии физических и юридических лиц к Оператору, связанные с Пользовательским соглашением и / или в связи с использованием Сервиса, а также для запросов

уполномоченных законодательством Российской Федерации лиц могут быть направлены Оператору по юридическому адресу или адресу электронной почты info@hotellofficial.ru

12. Реквизиты:

ООО «Отель Менеджмент»

ИНН/КПП: 7838118807 / 783801001

ОГРН: 1237800145219

Юридический адрес: 190005, г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 136, литера А, офис 1, помещение 1-н, рабочее место 16

E-mail: info@hotellofficial.ru

Сайт: <https://hotellofficial.ru/>