

Mehmonxona xizmatlarini bron qilish qoidalari

AZIMUT Hotels tarmog'iga kiruvchi mehmonxonalar va otellarda xonalarni bron qilish qoidalari (keyingi o'rinlarda – Qoidalar) O'zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksi, 1996-yil 26-apreldagi № 221-1-son "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonun, 2019-yil 18-iyuldagi № ZRU-549-son "Turizm to'g'risida"gi Qonun, 2020-yil 10-iyuldagi Vazirlar Mahkamasining №433-son qarori "O'zbekiston Respublikasida turizm sohasini tiklash va rivojlantirish uchun qulay sharoitlar yaratish chora-tadbirlari to'g'risida", shuningdek mehmonxona xizmatlarini ko'rsatishni tartibga soluvchi boshqa normativ-huquqiy hujjatlar asosida ishlab chiqilgan.

1. Umumiy qoidalar va asosiy tushunchalar

- **"Bron qilish"** – Buyurtmachi yoki Iste'molchi arizasida ko'rsatilgan shartlar asosida va Ijrochi tomonidan tasdiqlangan holda, Iste'molchi uchun mehmonxonada xona (yoki xonadagi joy)ni mustahkamlab qo'yish.
- **"Mehmonxona (Otel)"** – AZIMUT Hotels tarmog'iga kiruvchi joylashtirish vositasi bo'lib, unda mehmonxona xizmatlari ko'rsatiladi va O'zbekiston Respublikasi Hukumatining mehmonxonalarni tasniflash to'g'risidagi qaroriga muvofiq belgilangan toifalarga kiradi.
- **"Mehmonxona xizmatlari"** – Jismoniy shaxslarga joylashtirish vositasi va boshqa qo'shimcha xizmatlar majmuasi bo'lib, ular O'zbekiston Respublikasida mehmonxona xizmatlarini ko'rsatish tartibi haqidagi Nizomga muvofiq taqdim etiladi.
- **"Ijrochi"** – Iste'molchiga mehmonxona xizmatlarini taqdim etuvchi yuridik shaxs.
- **"Iste'molchi" yoki "Mehmon"** – Mehmonxona xizmatlarini buyurtma qilish yoki sotib olish niyatida bo'lgan, ularni buyurtma qilgan yoki sotib olgan hamda o'z shaxsiy (tadbirkorlik faoliyatiga aloqador bo'lmagan) ehtiyojlari uchun foydalanuvchi jismoniy shaxs.
- **"Buyurtmachi"** – Iste'molchi foydasiga mehmonxona xizmatlarini buyurtma qilish yoki sotib olish niyatida bo'lgan, yoki ularni sotib oluvchi jismoniy yoki yuridik shaxs, shuningdek yakka tartibdagi tadbirkor.
- **"Sayt"** – MCHJ "INTERHOTEL"ning (STIR 306 533 130) rasmiy sayti – azimuthotels.uz.
- **"Qo'shimcha xizmatlar"** – Ijrochi tomonidan bepul yoki narxlar ro'yxatiga muvofiq pullik asosda taqdim etiladigan xizmatlar.
- **"Xona"** – Mehmonxonada vaqtincha yashash uchun mo'ljallangan va Ijrochi tomonidan har bir toifa bo'yicha belgilangan parametrlarga javob beruvchi xonalar.
- **"Narxlar ro'yxati"** – Ijrochi tomonidan qabul qilingan ichki hujjatlar bo'lib, unda quyidagilar belgilanadi:
 - xonalar toifalari va ularning tavsifi;
 - xonalar narxlari va narxga kiruvchi mehmonxona xizmatlari ro'yxati;
 - qo'shimcha o'rin (qo'shimcha karavot) narxi;
 - mehmonxonaga tegishli mulklar va ularning qiymati, agar ular yo'qolsa yoki zarar ko'rsa, Iste'molchi tomonidan qoplanishi kerak;
 - Ijrochi tomonidan taqdim etiladigan qo'shimcha xizmatlar ro'yxati va narxlari, jumladan, agar nonushta xonaning narxiga kiritilmagan bo'lsa, uning qiymati.

Narxlar ro'yxati oldindan bron qilingan vaqtda o'rnatiladi va ular Saytda hamda Mehmonxona hududida joylashtirilgan axborot stendida mavjud bo'ladi.

- **"Ommaviy oferta"** – Mehmonxona xizmatlarini sotib olishdan manfaatdor bo'lgan cheklanmagan miqdordagi shaxslarga qaratilgan, ushbu Qoidalar, Narxlar ro'yxati va boshqa hujjatlarni o'z ichiga olgan Ijrochining shartnoma tuzish taklifi.
- **"Aksept"** – Mehmonxona xizmatlarini sotib olishdan manfaatdor shaxsning, xizmatlarni olish uchun shartnoma tuzishga rozilik bildirishi.

2. Bron qilish usullari

Mehmonxonada xonani bron qilish Buyurtmachi tomonidan Ijrochiga quyidagi usullarda amalga oshiriladi:

- **sayt orqali** – azimuthotels.uz saytida onlayn bron qilish xizmati yordamida. Buyurtmachi onlayn bron qilish xizmatidan foydalanib, tanlangan xonalar bo'yicha ariza shakllantiradi, so'ngra bu ariza Ijrochiga yuboriladi. Saytdagi elektron bron shakli yozma ariza bilan tenglashtiriladi;
- **elektron pochta orqali** – Saytning tegishli sahifasida ko'rsatilgan e-mail manziliga;

- **telefon orqali** – Saytning tegishli sahifasida ko'rsatilgan Mehmonxonaning bron qilish xizmati raqami orqali;
- **bevosita mehmonxonada** – qabul va joylashtirish bo'limida;
- **onlayn portallar orqali** – Internetda Ijrochining xizmatlarini sotadigan saytlarda. Bu holda bron qilish, o'zgartirish va bekor qilish tartibi, shuningdek tariflar Ijrochining ushbu Qoidalardagi shartlaridan farq qilishi mumkin. Ijrochi internet-portallar tomonidan noto'g'ri yoki to'liq bo'lmagan ma'lumot berilgan hollarda mehmonlarning e'tirozlari uchun javobgar emas.

Bron qilish 24 soat davomida amalga oshiriladi. Buyurtmachi barcha shartlar bilan bron qilish jarayonida tanishadi. Agar Buyurtmachiga shartlar tushunarsiz bo'lsa (jumladan, rad etish yoki o'zgartirish shartlari), u elektron pochta yoki telefon orqali qo'shimcha ma'lumot olishi mumkin.

Bron arizasida quyidagilar ko'rsatiladi:

- yashash muddati (kelish va ketish sanalari);
- Buyurtmachining familiyasi, ismi, otasining ismi;
- kerakli toifadagi xonalar soni, joylashtirish tartibi (yakka yoki juft);
- har bir xonada yashash rejalashtirilgan mehmonlar soni;
- har bir Mehmonning familiyasi, ismi, otasining ismi va yoshi;
- Buyurtmachining aloqa ma'lumotlari (telefon, elektron pochta manzili);
- to'lov usuli;
- qo'shimcha xizmatlar ro'yxati;
- Buyurtmachi bilan bog'lanishning eng qulay usuli.

Saytda onlayn bron qilish orqali ariza rasmiylashtirilganda, Buyurtmachi tizimda "majburiy" deb belgilangan barcha maydonlarni to'ldirishi kerak. Buyurtmachi arizada noto'g'ri yoki noaniq ma'lumotlar (jumladan, shaxsiy ma'lumotlar yoki boshqa shaxslarning ma'lumotlari) ko'rsatgan taqdirda, yuzaga keladigan barcha oqibatlar (yangi ariza berish, tarif o'zgarishi, xizmat narxi o'zgarishi, mablag'ni qaytarish va boshqalar) uchun mas'ul bo'ladi.

Xonada bir sutkalik yashash qiymati – Ijrochining Narxlar ro'yxatiga muvofiq hisoblanadi va Saytda ko'rsatilgan aniq mehmonxonaning kelish va ketish vaqti (hisob-soat)ga qarab belgilanadi. Buyurtmachi/Mehmonning haqiqiy kelish vaqtiga bog'liq emas. "Sutka" tushunchasi – mehmon kelish soatidan keyingi kuni ketish soatigacha bo'lgan vaqtni va har keyingi 24 soatni anglatadi.

Xona bron qilinayotganda Buyurtmachi **bekor qilish tartibi**, kelmaslik, kechikish hamda boshqa qo'shimcha shartlar bilan rozilik bildiradi.

Xizmatlar ro'yxati tanlangan xona toifasiga va Mehmonning sodiqlik dasturidagi maqomiga bog'liq bo'ladi. Ularning shartlari Saytda va bron tasdiqnomasida ko'rsatiladi.

Bron qilingan (tasdiqlangan) arizadagi ma'lumotlarni o'zgartirish uchun Buyurtmachi Ijrochiga 2.1-bandda ko'rsatilgan usullardan biri orqali murojaat qilib, bron raqamini ko'rsatishi kerak. O'zgarishlar faqat Buyurtmachi yozma tasdiq olganidan keyin haqiqiy hisoblanadi. Ijrochi texnik yoki tashkiliy sabablarga ko'ra o'zgarishlarni kiritishni rad etishi mumkin.

3. Bronni tasdiqlash

Ijrochi bron arizasini quyidagilarni o'z ichiga olgan **axborot xabari** va to'lov uchun hisob-faktura yuborish orqali tasdiqlaydi:

- Ijrochining nomi,
- Buyurtmachi (Mehmon),
- xonalar toifalari,
- bron qilingan xonalar soni,
- narxi,
- bron qilish shartlari,
- mehmonxonada yashash muddati,
- to'lov muddati va (yoki) oldindan to'lov (agar belgilangan bo'lsa).

Bron tasdiqlanganligi haqidagi axborot xabari Buyurtmachining bron qilishda ko'rsatgan elektron pochtaga, telefon raqamiga bog'langan messengerlarga yuboriladi, shuningdek Buyurtmachining Saytda yaratilgan shaxsiy kabinetiga joylashtiriladi.

Bron arizasi uni qabul qilingan paytdan boshlab **48 soat ichida** tasdiqlanadi.

Bron tasdiqlanganidan va Buyurtmachiga axborot xabari yuborilganidan so'ng, arizada ko'rsatilgan xona **oldindan bron qilingan** hisoblanadi.

Mehmonxonalarda quyidagi bron qilish turlari qo'llaniladi:

a) Kafolatlangan bron qilish – bu holda Ijrochi Mehmonni bron qilingan xonada kutadi, biroq Mehmon yoki Buyurtmachi (ularning roziligi bilan) oldindan kamida bir sutkalik yashash qiymatiga teng miqdorda to'lov qilishi shart.

Oldindan to'lov bron tasdiqlanganidan so'ng, tasdiqda ko'rsatilgan muddatlarda, lekin har qanday holatda ham **rejalashtirilgan kelish kunidan bir kun oldin, mahalliy vaqt bilan soat 12:00 gacha** amalga oshirilishi lozim. To'lov Ijrochining hisob raqamiga mablag' tushganda bajarilgan deb hisoblanadi. Belgilangan muddatda to'lov amalga oshirilmasa, bron avtomatik ravishda ogohlantirishsiz bekor qilinadi.

Agar bron o'z vaqtida bekor qilinmasa (kafolatlangan bronni bekor qilish), Mehmon kechiksa yoki umuman kelmasa, u holda Mehmondan yoki Buyurtmachidan xonani bo'sh turganlik haqi undiriladi, biroq bir sutkadan ko'p emas.

Kafolatlangan bronni **kelishdan 24 soat oldin** hech qanday jarimasiz bekor qilish mumkin.

- **“Kelmaslik”** – Mehmon bron qilingan mehmonxonaga rejalashtirilgan kelish kunidan keyingi kunning hisob-soatiga qadar kelmagan bo'lsa.
- **“Kechikish”** – Mehmon rejalashtirilgan kunning hisob-soatidan keyin, ammo keyingi kunning hisob-soatigacha kelgan bo'lsa.

Agar kechikish bir sutkadan ortiq bo'lsa, kafolatlangan bron bekor qilinadi va Mehmon (Buyurtmachi)dan xonaning bo'sh turganlik haqi undiriladi, biroq bir sutkadan ko'p emas.

b) Kafolatlanmagan bron qilish – bu holda Ijrochi Mehmonni faqat **kelish kunining mahalliy vaqt bilan soat 16:00 gacha** kutadi, shundan so'ng bron avtomatik ravishda bekor qilinadi. Bunda oldindan to'lov talab qilinmaydi.

Kafolatlanmagan bronni rejalashtirilgan kelish kunidan bir kun oldin telefon yoki elektron pochta orqali tasdiqlash zarur. Agar Buyurtmachi/Mehmon bronni tasdiqlamasa yoki Ijrochi bilan bog'lanishning imkoni bo'lmasa, Ijrochi bronni bir tomonlama tartibda bekor qilish huquqiga ega. Bekor qilingan bronni qayta tiklash yoki keyinroq kelish faqat bo'sh joy mavjud bo'lsa mumkin.

Kafolatlanmagan bronni “kafolatlangan” holatga o'tkazish uchun kamida bir sutkalik yashash qiymati miqdorida oldindan to'lov amalga oshirilishi lozim.

Bron kafolatlangan hisoblanadi, agar Buyurtmachi rejalashtirilgan kelish kunidan bir kun oldin, mahalliy vaqt bilan **soat 16:00 gacha** to'lovni amalga oshirgan bo'lsa.

To'lov usullari:

- mehmonxonada naqd pul bilan,
- mehmonxonada bank kartasi orqali,
- Saytda elektron to'lov tizimi orqali.

To'lov amalga oshirilishi Buyurtmachining bron arizasidagi barcha shartlar bilan roziligini bildiradi, jumladan kelish/ketish sanalari, mehmonxona darajasi, xona toifasi va boshqa xizmat ko'rsatish shartlari bilan.

Agar hisob belgilangan muddatda Buyurtmachi (Mehmon) tomonidan to'lanmasa, bron kafolatlanmagan hisoblanadi va to'lanmagan qismi bekor qilinadi. Bunday holda xona kelish kunida amaldagi tarif bo'yicha sotiladi.

4. Bronni bekor qilish (annulyatsiya)

Bron quyidagi hollarda bekor qilinadi:

- Buyurtmachi tanlangan tarifga muvofiq oldindan to'lovni belgilangan muddatda amalga oshirmasa;
- Buyurtmachi shaxsiy kabinet orqali, elektron pochta, telefon yoki boshqa aloqa vositalari orqali xonani bron qilishdan voz kechish to'g'risida ariza yuborsa (va bu arizaning bevosita Buyurtmachidan kelgani tasdiqlansa);
- Mehmon(lar) kafolatlangan bron bo'yicha rejalashtirilgan kelish kundan keyingi kunning hisob-soatigacha mehmonxonaga kelmasa;
- Mehmon(lar) kafolatlanmagan bron bo'yicha rejalashtirilgan kelish kunida soat 16:00 gacha kelmasa va kechikish haqida oldindan xabar bermasa.

Bronni bekor qilish (xona bronidan voz kechish) Buyurtmachining tanlangan tarifdagi bekor qilish muddatlariga rioya qilgan holda Ijrochi tomonidan qabul qilinadi. (Bekor qilish muddatlari bron tasdiqnomasida ko'rsatiladi).

Bron Ijrochidan bekor qilinganligi tasdiqlangandan keyin haqiqiy bekor qilingan hisoblanadi. Tasdiq xabari Buyurtmachining elektron pochtasiga, telefoniga bog'langan messenjerlarga yuboriladi, shuningdek shaxsiy kabinetiga joylashtiriladi.

Agar kafolatlangan bron **o'z vaqtida bekor qilinsa**, Buyurtmachi to'lagan summa to'liq qaytariladi. Agar bron kech bekor qilinsa, Ijrochi birinchi sutkalik yashash qiymati miqdorida xarajatlarni ushlab qolish huquqiga ega.

Pul mablag'larini qaytarish uchun Buyurtmachi mehmonxonaga elektron pochta orqali **pulni qaytarish to'g'risida ariza** yuborishi kerak (grandtashkent@azimuthotels.com). Ariza 5 ish kuni ichida ko'rib chiqiladi.

Agar to'lov naqd pulsiz amalga oshirilgan bo'lsa, pul Buyurtmachining arizada ko'rsatilgan hisob raqamiga **30 kun ichida** qaytariladi.

Agar bron va to'lov agentlik orqali amalga oshirilgan bo'lsa, pulni qaytarish bilan bog'liq barcha masalalar agentlik orqali hal qilinadi.

* kelish/ketish vaqti va to'lov tafsilotlari bron tasdiqnomasida ko'rsatilgan bo'ladi.

5. Boshqa qoidalar

MChJ "INTERHOTEL" (STIR 306 533 130) Ijrochilar tomonidan berilgan ishonchnomalarga asosan faoliyat yuritadi.

Ijrochilar nomidan harakat qiluvchi MChJ "INTERHOTEL" iste'molchiga ko'rsatiladigan barcha xizmatlar bo'yicha narx va tariflarni belgilash, chegirmalar qo'llash huquqiga ega, agar bu narxlar va tariflar davlat tomonidan tartibga solinmagan bo'lsa.

MChJ "INTERHOTEL" ushbu Qoidalarni xohlagan vaqtda, bir tomonlama tartibda, oldindan ogohlantirmasdan o'zgartirish huquqiga ega. O'zgarishlar Saytda yangilangan tahrir joylashtirilgan paytdan boshlab kuchga kiradi. Buyurtmachi bunday o'zgarishlarni mustaqil ravishda kuzatishga majburdir.

Ushbu Qoidalar va mehmonxona xizmatlari bo'yicha Narxlar ro'yxati Ijrochilar tomonidan cheklanmagan miqdordagi Iste'molchilar (Buyurtmachilar) uchun **ommaviy oferta** hisoblanadi. Buyurtmachi bron qilish arizasini rasmiylashtirayotganda, Saytda joylashtirilgan ushbu Qoidalar bilan tanishadi va ular O'zbekiston

Respublikasi Fuqarolik kodeksining 367-moddasi va 369-moddasi 2-bandiga muvofiq ommaviy oferta hisoblanadi. Buyurtmachi bron qilishdan oldin ushbu Qoidalar bilan tanishishga majbur.

Sayt (<https://azimuthhotels.uz>) orqali bron qilish yoki mehmonxonada xonani rasmiylashtirish jarayonida Buyurtmachi/Iste'molchi **Aksept** hisoblanadi, ya'ni u o'zining huquq va layoqatini, moliyaviy barqarorligini tasdiqlaydi, mehmonxona xizmatlari bo'yicha shartnoma majburiyatlarini bajara olish mas'uliyatini anglaydi, ushbu Qoidalar va mehmonxona hamda qo'shimcha xizmatlar shartlari bilan tanishgan va ularga roziligini bildiradi, shuningdek O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 2-iyuldagi "Shaxsiy ma'lumotlar to'g'risida"gi qonuniga muvofiq shaxsiy ma'lumotlarini qayta ishlashga rozilik beradi.

Sayt orqali bron qilish yoki bevosita mehmonxonada xonani rasmiylashtirishda Buyurtmachi/Iste'molchi barcha marketing va boshqa aksiyalarda ishtirok etishga ham rozilik bildirgan hisoblanadi.

Agar Buyurtmachi – yuridik shaxs yoki yakka tartibdagi tadbirkor bo'lsa, to'lov miqdori va muddati hamda boshqa shartlar Buyurtmachi bilan tuzilgan shartnoma asosida belgilanadi va ushbu Qoidalardagi shartlardan farq qilishi mumkin.

Nashr sanasi: 20.07.2025