



ДОКУМЕНТ ZK-H-010 · РЕДАКЦИЯ 1.2 · 17 ИЮЛЯ 2026 Г.

ПОРЯДОК ОПЛАТЫ, ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ И ВЗАИМОРАСЧЁТОВ

ООО «ДИВНЫЙ САД» · бутик-отель «Золотой Какаду»

Статус объекта размещения

Объект размещения: Гостевой дом «Золотой Какаду», тип средства размещения — гостевой дом, реестровая запись № C232026021916, дата включения 02.03.2026, действует до 02.03.2029.

Исполнитель услуг: ООО «ДИВНЫЙ САД», ИНН 2312314310, ОГРН 1222300057132. **Собственник объекта по данным реестра:** Шаповал Эльвира Евгеньевна. Исполнитель оказывает услуги в объекте, включенном в реестр, на основании договора с собственником объекта.

Адрес объекта: Краснодарский край, г.о. город-курорт Геленджик, с. Дивноморское, ул. Ленина, д. 16В.

1. Общие положения

Настоящий Порядок оплаты, возврата денежных средств и взаиморасчетов регулирует оплату бронирования, проживания, дополнительных услуг, обеспечительного депозита, возвраты денежных средств и расчеты с гостями Гостевого дома «Золотой Какаду».

Порядок применяется ко всем бронированиям и услугам, оформленным через официальный сайт, телефон, электронную почту, мессенджеры, стойку приема и размещения, а также через партнерские сервисы бронирования, если специальные правила такого сервиса не предусматривают иной порядок расчетов.

Настоящий Порядок является частью публичной оферты и применяется совместно с правилами бронирования, правилами проживания и иными документами, размещенными в разделе «Документы» на сайте <https://hotel.zolotoikakadu23.ru/dokumenty>.

2. Сведения об Исполнителе

Исполнитель: ООО «ДИВНЫЙ САД».

ИНН: 2312314310.

ОГРН: 1222300057132.

Адрес: Краснодарский край, с. Дивноморское, ул. Ленина, 16В.

Телефон: +7 (988) 888-90-03.

E-mail: hotel@zolotoikakadu23.ru.

Официальный сайт: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru>.

3. Термины

Гость — физическое лицо, которое бронирует, оплачивает, получает или намерено получить услуги гостевого дома.

Бронирование — резервирование номера на определенные даты, количество гостей и условия проживания.

Предоплата — часть стоимости бронирования, которую Гость вносит для подтверждения бронирования.

Окончательный расчет — оплата оставшейся стоимости проживания, дополнительных услуг, начислений и задолженности.

Возврат — перечисление Гостю денежных средств, подлежащих возврату при отмене бронирования, изменении дат, раннем выезде, переплате или ином основании.

Обеспечительный депозит — денежная сумма, переданная Гостем для обеспечения сохранности имущества, соблюдения правил проживания и покрытия подтвержденных расходов Исполнителя.

4. Валюта расчетов и способы оплаты

Все цены, платежи, возвраты, депозиты, начисления и взаиморасчеты осуществляются в российских рублях.

Исполнитель принимает оплату следующими способами:

- банковской картой через платежный сервис, терминал или ссылку на оплату;
- переводом по реквизитам Исполнителя;
- через систему быстрых платежей, если такой способ доступен на момент оплаты;
- наличными денежными средствами в месте оказания услуг;
- через партнерский сервис бронирования, если бронирование оформлено через такой сервис.

Оплата считается поступившей после фактического зачисления денежных средств на счет Исполнителя, подтверждения платежным сервисом или выдачи кассового чека при оплате наличными.

5. Предоплата при бронировании

Для подтверждения бронирования Гость вносит предоплату в размере 50% общей стоимости бронирования, но не менее стоимости первых двух суток проживания по выбранному тарифу.

Если бронирование оформляется на срок менее двух суток по индивидуальному согласованию с Исполнителем, предоплата составляет 100% стоимости такого бронирования.

Предоплата вносится в течение 24 часов с момента направления Исполнителем ссылки на оплату, реквизитов или иного подтверждения возможности бронирования.

Если до даты заезда остается менее 72 часов, предоплата вносится в течение 3 часов с момента направления Исполнителем ссылки на оплату, реквизитов или иного подтверждения возможности бронирования.

Если предоплата не поступила в установленный срок, заявка на бронирование может быть аннулирована, а номер может быть предложен другим гостям.

6. Окончательный расчет за проживание

Оставшаяся стоимость проживания оплачивается Гостем при заселении до получения ключей или доступа к номеру.

Если Гость продлевает проживание, стоимость продления оплачивается до 12:00 дня, в который должно было завершиться ранее оплаченное проживание.

Если Гость заказывает дополнительные услуги во время проживания, такие услуги оплачиваются в момент заказа, при выезде или в иной срок, согласованный с Исполнителем.

Если при выезде выявлена задолженность за проживание, дополнительные услуги, ущерб, дополнительную уборку или иные начисления, Гость оплачивает задолженность до фактического выезда из гостевого дома.

7. Стоимость дополнительных услуг и начислений

Дополнительные услуги оплачиваются по тарифам, действующим на дату заказа услуги или согласованным с Гостем до оказания услуги.

Дополнительная уборка при нарушении санитарных требований, загрязнении номера, стойком запахе, следах пребывания попугая или иной необходимости специальной обработки оплачивается в размере 3000 рублей за один случай.

При проживании с попугаем Исполнитель вправе потребовать обеспечительный депозит в размере стоимости одних суток проживания по выбранному тарифу.

Ущерб имуществу, утрата предметов, порча текстиля, мебели, техники, отделки, декора, ключей, карт доступа и иного имущества возмещаются Гостем в размере фактической стоимости восстановления, ремонта, замены, дополнительной уборки, простоя номера и связанных расходов Исполнителя.

8. Документы об оплате

При оплате Исполнитель выдает или направляет Гостю кассовый чек, электронный чек, подтверждение платежного сервиса или иной документ, подтверждающий оплату.

Документы об оплате могут направляться на электронную почту, номер телефона, мессенджер или иной контактный канал, который Гость сообщил Исполнителю.

Если оплата произведена через партнерский сервис бронирования, документы об оплате, возврате и комиссии могут формироваться таким сервисом по его правилам.

9. Отмена бронирования и возврат предоплаты

Если Гость отменяет подтвержденное бронирование не позднее чем за 7 календарных дней до даты заезда, Исполнитель возвращает 100% полученной предоплаты в течение 10 календарных дней после получения заявления на возврат.

Если Гость отменяет подтвержденное бронирование позднее чем за 7 календарных дней до даты заезда, Исполнитель удерживает стоимость первых двух суток проживания по выбранному тарифу, а оставшуюся часть предоплаты возвращает в течение 10 календарных дней после получения заявления на возврат.

Если бронирование было оформлено на срок менее двух суток по индивидуальному согласованию, при отмене позднее чем за 7 календарных дней до даты заезда Исполнитель удерживает 100% стоимости такого бронирования.

Если Гость не прибыл в дату заезда и не отменил бронирование до 14:00 по московскому времени в дату заезда, бронирование считается незаездом. При незаезде Исполнитель удерживает стоимость первых двух суток проживания по выбранному тарифу, а оставшуюся часть предоплаты возвращает в течение 10 календарных дней после получения заявления на возврат.

10. Изменение дат и стоимости бронирования

Изменение дат проживания, категории номера, количества гостей, состава услуг или тарифа возможно только при наличии свободных номеров и подтверждении Исполнителем.

Если при изменении бронирования стоимость увеличивается, Гость оплачивает разницу в течение 24 часов с момента подтверждения новых условий Исполнителем.

Если до даты заезда остается менее 72 часов, разница оплачивается в течение 3 часов с момента подтверждения новых условий Исполнителем.

Если при изменении бронирования стоимость уменьшается, разница возвращается Гостю в течение 10 календарных дней после подтверждения новых условий и получения заявления на возврат.

Изменение дат позднее чем за 7 календарных дней до заезда может рассматриваться как отмена первоначального бронирования и оформление нового бронирования, если иное не подтверждено Исполнителем письменно.

11. Ранний выезд

При раннем выезде Гость оплачивает фактически оказанные услуги проживания, дополнительные услуги и начисления на дату выезда.

Если Гость сообщает о раннем выезде до 12:00 дня выезда, текущие сутки считаются последними оплачиваемыми сутками проживания.

Если Гость сообщает о раннем выезде после 12:00 дня выезда, следующие сутки также оплачиваются полностью.

Денежные средства за неиспользованные сутки проживания возвращаются в течение 10 календарных дней после фактического выезда, окончательной проверки номера, расчета оказанных услуг и получения заявления на возврат.

Если бронирование было оформлено на невозвратном тарифе или через партнерский сервис с особыми условиями отмены, возврат производится по условиям соответствующего тарифа или сервиса, если такие условия были доведены до Гостя до оплаты.

12. Обеспечительный депозит

Обеспечительный депозит принимается для обеспечения сохранности имущества, соблюдения правил проживания, оплаты дополнительной уборки, возмещения ущерба и иных подтвержденных расходов Исполнителя.

При проживании с попугаем размер обеспечительного депозита составляет стоимость одних суток проживания по выбранному тарифу.

Депозит возвращается Гостю в течение 3 рабочих дней после выезда, если номер, имущество, текстиль, оборудование, ключи и иные предметы переданы без повреждений, задолженности, стойких запахов, загрязнений и иных оснований для удержания.

Если выявлены повреждения, загрязнения, запах, необходимость специальной уборки, утрата имущества или задолженность, Исполнитель вправе удержать из депозита соответствующую сумму и направить Гостю расчет удержания.

Если сумма ущерба или задолженности превышает размер депозита, Гость обязан оплатить разницу в течение 3 календарных дней после направления расчета Исполнителем.

13. Порядок подачи заявления на возврат

Для возврата денежных средств Гость направляет заявление на e-mail hotel@zolotoikakadu23.ru, через согласованный мессенджер или передает его Исполнителю иным согласованным способом.

В заявлении на возврат Гость сообщает фамилию, имя, отчество, контактный телефон, дату бронирования, даты проживания, основание возврата, сумму к возврату, способ оплаты и реквизиты для возврата, если возврат невозможно выполнить тем же способом, которым была произведена оплата.

Заявление считается полученным в день поступления на e-mail hotel@zolotoikakadu23.ru или в согласованный канал связи Исполнителя.

Если в заявлении недостаточно сведений для возврата, Исполнитель запрашивает уточнение. Срок возврата начинается со дня получения достаточных сведений для перечисления денежных средств.

14. Способ и срок возврата

Возврат производится тем же способом, которым была произведена оплата, если технически возможно использовать тот же способ.

Если возврат тем же способом невозможен, возврат производится на банковские реквизиты, сообщенные Гостем.

Исполнитель перечисляет подлежащую возврату сумму в течение 10 календарных дней после получения заявления на возврат и достаточных сведений для перечисления.

Срок фактического зачисления денежных средств на счет или карту Гостя зависит от банка, платежного сервиса или партнерского сервиса бронирования и может составлять до 30 календарных дней после перечисления денежных средств Исполнителем.

Комиссии банка, платежного сервиса или партнерского сервиса, удержанные с Гостя таким сервисом самостоятельно, возвращаются по правилам соответствующего сервиса.

15. Переплата, задолженность и взаимозачет

Если по итогам проживания образовалась переплата, Исполнитель возвращает ее Гостю в течение 10 календарных дней после окончательного расчета и получения сведений для возврата.

Если у Гостя имеется задолженность перед Исполнителем, Исполнитель вправе зачесть подлежащие возврату суммы в счет задолженности, стоимости дополнительных услуг, ущерба, дополнительной уборки, депозита или иных подтвержденных начислений.

После взаимозачета Исполнитель направляет Гостю расчет по согласованному контактному каналу.

Если после взаимозачета остается сумма к возврату, она возвращается Гостю в течение 10 календарных дней после составления расчета и получения сведений для возврата.

16. Возвраты при оплате через партнерские сервисы

Если бронирование оплачено через партнерский сервис бронирования, возврат денежных средств может осуществляться через такой сервис по его правилам, срокам и техническим процедурам.

Исполнитель подтверждает партнерскому сервису отмену, изменение или иное основание для возврата в течение 3 рабочих дней после получения достаточных сведений от Гостя или сервиса.

Фактический срок поступления денежных средств Гостю при возврате через партнерский сервис зависит от правил такого сервиса, банка и платежного провайдера.

17. Спорные платежи и ошибочные операции

Если Гость считает платеж ошибочным, повторным или списанным в неверной сумме, он направляет обращение на e-mail hotel@zolotoikakadu23.ru с описанием ситуации и подтверждающими документами.

Исполнитель проверяет обращение в течение 10 календарных дней после получения достаточных сведений.

Если переплата или ошибка подтверждается, возврат производится в течение 10 календарных дней после завершения проверки.

Если спорный платеж связан с банком, платежным сервисом или партнерским сервисом бронирования, срок рассмотрения может зависеть от правил соответствующего сервиса.

18. Реквизиты и контакты Исполнителя

Исполнитель: ООО «ДИВНЫЙ САД».

ИНН: 2312314310.

ОГРН: 1222300057132.

Адрес: Краснодарский край, с. Дивноморское, ул. Ленина, 16В.

Телефон: +7 (988) 888-90-03.

E-mail: hotel@zolotoikakadu23.ru.

Официальный сайт: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru>.

Раздел документов: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru/dokumenty>.