



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

«МОРЕ»

И.П. Васильченко

» 20 25 г.

## ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика возврата денежных средств (далее – Политика) определяет условия и порядок возврата денежных средств Исполнителем в случае отказа Заказчика от забронированных гостиничных услуг (далее – услуги) в Отеле «МОРЕ» (категории «четыре звезды»), расположенном по адресу: 353460, Краснодарский край, г.о. город-курорт Геленджик, г. Геленджик, ул. Шмидта, д. 23а.

1.2. Политика разработана в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853, и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Основные термины и их определения, используемые в Политике:

1.3.1. Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «МОРЕ» (сокращенное наименование – ОГРН: 1237700524434, ИНН: 9701256053, КПП: 230401001, адрес (место нахождения): 353460, Краснодарский край, г.о. город-курорт Геленджик, г. Геленджик, ул. Шмидта, д. 23а), являющееся владельцем Отеля «МОРЕ».

1.3.2. Отель «МОРЕ» (далее также – Отель) – средство размещения категории «четыре звезды», расположенное по адресу: 353460, Краснодарский край, г.о. город-курорт Геленджик, г. Геленджик, ул. Шмидта, д. 23а, в котором Исполнитель оказывает гостиничные услуги, номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии: С232024018663, ссылка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащем сведения об Отеле: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/d0fd1746-c608-11ef-92da-7fdb0edb1472/about-resort>.

1.3.3. Сайт Отеля – информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://ilmarehotel.ru>

1.3.4. Заказчик – дееспособное физическое лицо, в том числе законный или иной уполномоченный представитель несовершеннолетнего лица, имеющее (имеющий) намерение заказать и оплатить гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, либо юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заказывающее (заказывающий) гостиничные услуги в пользу третьих лиц (далее – Гости).

1.3.5. Бронирование – заявка / обращение Заказчика для закрепления за Заказчиком / Гостями номера (места в номере) в Отеле в соответствии с требованиями, содержащимися в заявке / обращении Заказчика.

1.3.6. Подтверждение бронирования – закрепление Исполнителем за Заказчиком / Гостем номера (места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой / обращением Заказчика.

1.3.7. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель ожидает Заказчика / Гостей до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или незаезда Заказчика / Гостей с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании / незаезде более чем на сутки договор прекращается.

1.3.8. Время заезда – 14:00 по местному времени.

1.3.9. Время выезда (расчетный час) – 12:00 по местному времени.

1.3.10. Несвоевременный отказ от гарантированного бронирования – отказ Заказчика / Гостей от услуг, полученный Исполнителем менее чем за 1 (Одни) сутки до даты заезда или в иной срок, указанный в специальных предложениях, информация о которых размещена на Сайте Отеля и / или стендах Отеля.

## **2. Условия и порядок бронирования услуг**

2.1. В Отеле «МОРЕ» применяется гарантированное бронирование.

2.2. Бронирование услуг осуществляется одним из следующих способов:

- заполнение Заказчиком заявки для бронирования услуг на Сайте Отеля;
- заполнение Заказчиком заявки для бронирования услуг в Отеле на сайте агрегаторов, оказывающих посреднические услуги в сфере онлайн-бронирования услуг в Отеле «МОРЕ»;

- обращение Заказчика в Службу бронирования Отеля «МОРЕ» по электронной почте: [reservation@ilmarehotel.ru](mailto:reservation@ilmarehotel.ru);

- обращение Заказчика в Службу бронирования Отеля «МОРЕ» по телефону: 8(800)707-10-49 или 8(861)419-52-00;

- обращение Заказчика в Службу бронирования Отеля «МОРЕ» по адресу: 353460, Краснодарский край, г.о. город-курорт Геленджик, г. Геленджик, ул. Шмидта, д. 23а.

2.3. Подтверждение бронирования осуществляется в течение 24 часов с момента получения Отелем «МОРЕ» заявки / обращения. При отсутствии свободного номера, соответствующего требованиям заявки / обращения, Исполнитель отказывает Заказчику в бронировании услуг.

2.4. Заказчик, являющийся физическим лицом (гражданином), после подтверждения бронирования осуществляет 100% предварительную оплату услуг Исполнителю. Способы оплаты:

- безналичным расчетом (банковской картой или банковским переводом) на Сайте Отеля;

- наличным расчетом путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя в Отеле «Море».

2.5. Порядок бронирования и оплаты услуг для Заказчиков, являющихся юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, определяются в договоре, заключенном с Исполнителем.

### **3. Порядок аннулирования забронированных услуг и возврата денежных средств**

3.1. Заказчик вправе аннулировать бронирование услуг (отказаться от услуг) при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных расходов, к которым, в том числе относится комиссия банка за эквайринг в случае оплаты услуг банковской картой.

3.2. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Заказчика, являющегося физическим лицом (гражданином) / Гостей в Отель, Исполнитель взимает с Заказчика плату за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется; размещение в данном случае возможно при условии наличия мест в Отеле и по тарифам, действующим в Отеле на момент заезда.

3.3. Для возврата денежных средств Заказчику, являющемуся физическим лицом (гражданином), необходимо предоставить Исполнителю заявление, заполненное по форме Приложения № 1 к Политике, по электронной почте Службы бронирования Отеля «МОРЕ»: [reservation@ilmarehotel.ru](mailto:reservation@ilmarehotel.ru) или иными способами связи, позволяющими установить, что заявление исходит от Заказчика.

3.4. Срок рассмотрения заявления, указанного в п. 3.3. Политики, и возврат денежных средств Заказчику осуществляется Исполнителем в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения заявления (по форме Приложения № 1 к Политике).

3.5. Отель вправе изменить порядок и условия бронирования / аннулирования бронирования в период проведения массовых культурно-зрелищных, спортивно-зрелищных или иных мероприятий, а также в период «высокого» сезона, условия о которых размещаются на Сайте и на информационных стендах Отеля.

3.6. Условия и порядок отказа от подтвержденного бронирования Заказчиком, являющимся юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, в том числе порядок возврата денежных средств, определяются в соответствии с договором, заключенным с Исполнителем.

### **4. Заключительные положения**

4.1. Политика может быть изменена Исполнителем в одностороннем порядке. Об изменении Политики Исполнитель информирует Заказчика путем размещения Политики в новой редакции на Сайте Отеля и на информационных стендах Отеля.

4.2. Политика в новой редакции вступает в силу с момента ее утверждения, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики.

4.3. Во всем остальном, что не предусмотрено Политикой, применяется законодательство Российской Федерации.

4.4. При наличии вопросов, связанных с Политикой, Заказчик вправе обратиться в Отель «МОРЕ» по адресу электронной почты:

reservation@ilmarehotel.ru или по адресу (месту нахождения) Отеля «МОРЕ»: 353460, Краснодарский край, г.о. город-курорт Геленджик, г. Геленджик, ул. Шмидта, д. 23а.

Приложение № 1  
к Политике возврата денежных средств в Отеле «МОРЕ»

**Форма заявления на возврат денежных средств для физических лиц (граждан)**

Генеральному директору ООО «МОРЕ»  
И.П. Васильченко

От \_\_\_\_\_  
*Ф.И.О. полностью*

Паспорт \_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_

Эл. почта \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ  
на возврат денежных средств**

Прошу вернуть денежные средства в размере:

\_\_\_\_\_

(цифрами и прописью)

оплаченные мной: \_\_\_\_\_,

(дата)

по причине:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(дата, подпись, расшифровка подписи)