



ДОКУМЕНТ ZK-H-011 · РЕДАКЦИЯ 1.2 · 17 ИЮЛЯ 2026 Г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ПРЕТЕНЗИЙ ГОСТЕЙ

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 рассмотрения обращений, заявлений и претензий гостей устанавливает правила приема, регистрации, проверки и ответа на обращения, связанные с бронированием, проживанием, оплатой, возвратами, качеством услуг, сохранностью имущества, персональными данными и использованием сайта Гостевого дома «Золотой Какаду».

Порядок применяется к обращениям гостей, посетителей сайта, плательщиков, представителей гостей и иных лиц, взаимодействующих с ООО «ДИВНЫЙ САД» по вопросам оказания услуг гостевого дома.

Порядок применяется совместно с публичной офертой, правилами бронирования, правилами проживания, порядком оплаты и возвратов, политикой обработки персональных данных 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. Виды обращений

Исполнитель принимает и рассматривает следующие виды обращений:

- информационные запросы о бронировании, проживании, оплате, возвратах, документах и услугах;
- заявления на возврат денежных средств, изменение бронирования, ранний выезд, возврат обеспечительного депозита или проведение взаиморасчетов;
- претензии о качестве услуг гостевого дома, техническом состоянии номера, уборке, шуме, безопасности, действиях сотрудников или иных обстоятельствах проживания;
- обращения по вопросам персональных данных, согласий, cookie-файлов, сайта и информационных сообщений;
- сообщения о повреждении имущества, утрате вещей, конфликтных ситуациях, происшествиях, нарушении правил проживания или санитарных требований;
- предложения, отзывы и благодарности, связанные с работой гостевого дома и сайта.

4. Каналы подачи обращений

Обращение можно направить одним из следующих способов:

- на e-mail hotel@zolotoikakadu23.ru;
- по телефону +7 (988) 888-90-03 для первичного сообщения и согласования дальнейшего способа обмена документами;
- через согласованный мессенджер, если взаимодействие по бронированию или проживанию велось через этот канал;
- через форму сайта, если такая форма доступна на сайте;
- почтовым отправлением по адресу: Краснодарский край, с. Дивноморское, ул. Ленина, 16В;
- лично представителю Исполнителя в месте оказания услуг.

Для обращений, связанных с возвратом денежных средств, персональными данными, ущербом, претензией или спорной ситуацией, Исполнитель вправе попросить заявителя направить обращение в письменной форме или в электронном виде по e-mail.

5. Сведения, которые сообщает заявитель

Для быстрого и точного рассмотрения обращения заявитель сообщает:

- фамилию, имя и отчество заявителя;
- контактный телефон, e-mail или иной удобный канал для ответа;
- статус заявителя: гость, плательщик, представитель гостя, посетитель сайта или иное лицо;
- номер бронирования, даты проживания, номер комнаты или период взаимодействия, если такие сведения известны;
- суть обращения, требования или вопроса;
- дату, время и место события, если обращение связано с конкретной ситуацией;
- сведения об оплате, сумме, способе платежа и реквизитах для возврата, если обращение связано с денежными средствами;
- документы, фотографии, чеки, переписку, акты или иные материалы, подтверждающие обстоятельства обращения.

Если обращение содержит недостаточно сведений для проверки, Исполнитель запрашивает уточнение. Срок рассмотрения начинается течь со дня получения достаточных сведений для проверки обращения.

6. Регистрация и подтверждение получения

Обращение считается полученным в день поступления на e-mail hotel@zolotoikakadu23.ru, в согласованный мессенджер, через форму сайта, при личной передаче представителю Исполнителя или в день получения почтового отправления.

Если обращение поступило после 18:00 по московскому времени, оно считается полученным на следующий календарный день.

Исполнитель подтверждает получение обращения в течение 2 рабочих дней, если у заявителя указан контактный канал для ответа.

Подтверждение получения не означает признание требований заявителя и служит только для фиксации факта поступления обращения.

7. Общий срок рассмотрения

Информационные обращения рассматриваются в течение 5 рабочих дней со дня получения достаточных сведений для ответа.

Заявления на возврат денежных средств, изменение бронирования, возврат депозита или проведение взаиморасчетов рассматриваются в течение 10 календарных дней со дня получения достаточных сведений.

Претензии о качестве услуг, ущербе, нарушении правил проживания, спорных начислениях или иных конфликтных ситуациях рассматриваются в течение 10 календарных дней со дня получения достаточных сведений.

Если обращение требует проверки документов, опроса сотрудников, просмотра переписки, проверки номера, запроса у банка, платежного сервиса или партнерского сервиса бронирования, срок рассмотрения может быть продлен до 30 календарных дней. Исполнитель уведомляет заявителя о продлении и причине продления.

8. Обращения по персональным данным

Обращения субъектов персональных данных рассматриваются в порядке, предусмотренном Политикой обработки персональных данных и законодательством Российской Федерации.

Запрос о персональных данных должен содержать сведения, позволяющие подтвердить личность заявителя и связь запроса с обрабатываемыми персональными данными.

Исполнитель отвечает на обращения субъектов персональных данных в течение 10 рабочих дней со дня получения обращения, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

Если для ответа требуется дополнительная проверка личности заявителя или уточнение обстоятельств, Исполнитель запрашивает необходимые сведения через указанный заявителем контактный канал.

9. Претензии по качеству услуг

Претензии по качеству услуг рекомендуется направлять как можно скорее после выявления обстоятельств, чтобы Исполнитель мог проверить ситуацию и при наличии возможности устранить недостаток во время проживания.

Если претензия связана с номером, уборкой, техническим состоянием оборудования, шумом, запахом, безопасностью, работой сотрудников или иными обстоятельствами проживания, Гость по возможности сообщает об этом администратору сразу после обнаружения проблемы.

Исполнитель вправе осмотреть номер, проверить оборудование, запросить пояснения сотрудников, изучить переписку, платежные документы, записи заявок и иные материалы, относящиеся к ситуации.

Если претензия подтверждается, Исполнитель принимает одну или несколько мер: устранение недостатка, дополнительная уборка, замена номера при наличии свободного номера, перерасчет, возврат денежных средств, компенсация в согласованной форме или иной способ урегулирования.

10. Претензии по оплате и возвратам

Претензии, связанные с оплатой, возвратом, депозитом, переплатой, спорным платежом, удержанием или взаимозачетом, рассматриваются с учетом Порядка оплаты, возврата денежных средств и взаиморасчетов.

Для проверки финансового обращения заявитель предоставляет сведения о платеже, дату оплаты, сумму, способ оплаты, номер бронирования, контактные данные и документы, подтверждающие платеж или основание возврата.

Если возврат подлежит перечислению, Исполнитель осуществляет перечисление в сроки, установленные Порядком оплаты, возврата денежных средств и взаиморасчетов.

Срок фактического зачисления денежных средств на счет или карту заявителя зависит от банка, платежного сервиса или партнерского сервиса бронирования.

11. Акты, фотофиксация и доказательства

При спорных ситуациях Исполнитель вправе составить акт, провести фотофиксацию, зафиксировать состояние номера, имущества, текстиля, оборудования, ключей, следов загрязнения, запаха, повреждений или иных обстоятельств.

Гость вправе представить свои фотографии, видеозаписи, переписку, документы, чеки и пояснения.

Акт, фотографии, переписка, платежные документы, показания сотрудников, документы партнерских сервисов и иные материалы используются для проверки обращения и подготовки ответа.

Если Гость отказывается подписать акт, Исполнитель вправе сделать в акте отметку об отказе. Такой отказ не препятствует дальнейшему рассмотрению ситуации.

12. Обращения представителей

Если обращение направляет представитель Гостя, плательщика или субъекта персональных данных, Исполнитель вправе запросить подтверждение полномочий представителя.

Если обращение содержит персональные данные другого лица, сведения о бронировании, оплате, проживании или возврате, Исполнитель предоставляет ответ представителю только при наличии законного основания или подтвержденных полномочий.

Если полномочия не подтверждены, Исполнитель вправе направить ответ непосредственно Гостю, плательщику или субъекту персональных данных либо отказать в раскрытии сведений представителю.

13. Ответ на обращение

Ответ направляется по контактному каналу, который заявитель сообщил в обращении, либо по каналу, через который обращение было получено.

Ответ может содержать результат проверки, принятое решение, расчет сумм, предложение об урегулировании, отказ с объяснением причин, запрос дополнительных сведений или иную информацию по существу обращения.

Если обращение связано с возвратом денежных средств, ответ может сопровождаться расчетом суммы к возврату или суммы удержания.

Если обращение содержит несколько самостоятельных вопросов, Исполнитель вправе ответить на них одним письмом или несколькими сообщениями.

14. Основания для отказа в удовлетворении требований

Исполнитель вправе отказать в удовлетворении требований полностью или частично, если:

- требование не подтверждено документами, перепиской, актами, платежными сведениями или иными материалами;
- обстоятельства обращения не относятся к действиям или ответственности Исполнителя;
- заявитель не предоставил сведения, необходимые для проверки обращения или возврата денежных средств;
- требование противоречит публичной оферте, правилам бронирования, правилам проживания, порядку оплаты и возвратов или законодательству Российской Федерации;
- требование связано с действиями самого Гостя, нарушением правил проживания, повреждением имущества, незаездом, поздней отменой или иными обстоятельствами, за которые отвечает Гость;
- заявитель не подтвердил полномочия представителя или право получать сведения по обращению.

Отказ в удовлетворении требований должен быть мотивированным и не лишает заявителя права повторно обратиться с дополнительными документами или использовать иные способы защиты прав, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

15. Повторные обращения

Повторное обращение по тому же вопросу рассматривается, если заявитель представил новые сведения, документы, доказательства или обоснование, которые ранее не рассматривались Исполнителем.

Если повторное обращение полностью совпадает с ранее рассмотренным и не содержит новых сведений, Исполнитель вправе направить заявителю ссылку на ранее данный ответ или краткое уведомление о том, что позиция Исполнителя не изменилась.

16. Хранение материалов обращений

Материалы обращений, ответы, переписка, акты, расчеты, фотографии, платежные документы и иные материалы хранятся в течение 3 лет после окончания календарного года, в котором обращение было закрыто.

Материалы, связанные с бухгалтерским, налоговым, платежным учетом и взаиморасчетами, хранятся в течение 5 лет после окончания календарного года, в котором документ был создан.

Материалы, содержащие персональные данные, обрабатываются в соответствии с Политикой обработки персональных данных.

17. Досудебный порядок и защита прав

Исполнитель заинтересован в досудебном урегулировании обращений и претензий и рассматривает поступившие обращения добросовестно и по существу.

Заявитель вправе обратиться в уполномоченные органы или суд в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Ничто в настоящем Порядке не ограничивает права потребителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

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>.