

Правила возврата

Редакция от 28 мая 2026 года

Настоящие Правила возврата определяют порядок отмены бронирования и возврата денежных средств в отеле CITY PLAZA.

1. Как работает бронирование

Для подтверждения бронирования гость оплачивает услугу бронирования номера.

Стоимость услуги бронирования равна стоимости одних суток проживания.

При заезде в отель стоимость услуги бронирования засчитывается в общую стоимость проживания за весь период.

2. Что не возвращается

Стоимость услуги бронирования не возвращается при:

- отмене бронирования гостем;
- изменении дат заезда;
- незаезде гостя;
- отказе гостя от проживания после подтверждения бронирования.

Услуга бронирования считается оказанной с момента подтверждения бронирования и закрепления номера за гостем.

3. Что возвращается

Если гость оплатил проживание за несколько суток, при отмене бронирования возвращается сумма за вычетом стоимости услуги бронирования.

Например:

если гость оплатил 5 суток проживания, а затем отменил бронирование, отель возвращает стоимость 4 суток. Стоимость услуги бронирования, равная стоимости одних суток, не возвращается.

4. Досрочный выезд

При досрочном выезде возврат возможен за неиспользованный период проживания.

Стоимость услуги бронирования не возвращается.

Фактически оказанные услуги и дополнительные услуги, которыми гость воспользовался до выезда, оплачиваются в полном объёме.

5. Как оформить возврат

Для оформления возврата гостю необходимо обратиться в отель:

- по телефону: +7 929 845-18-18;
- по email: city.plaza@mail.ru;
- через администратора отеля.

В обращении желательно указать:

- фамилию и имя гостя;
- номер бронирования, если он есть;
- даты проживания;
- номер телефона;
- email;
- способ оплаты;
- причину отмены или возврата.

6. Срок возврата

Возврат денежных средств производится тем же способом, которым была произведена оплата, если иной способ не согласован с администрацией отеля.

Срок возврата — до 10 рабочих дней после подтверждения возврата и получения необходимых данных от гостя.

Фактический срок зачисления денежных средств может зависеть от банка или платёжного сервиса.

7. Курортный сбор

Курортный сбор не входит в стоимость бронирования и проживания.

Если курортный сбор подлежит оплате, он оплачивается отдельно при заселении в соответствии с действующим законодательством и правилами региона на дату проживания.

8. Важное условие

Оформляя бронирование и внося оплату, гость подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами возврата и принимает условие о невозвратности стоимости услуги бронирования.