

Редакция от 10.06.2026 года

Политика отмены бронирования и возврата предоплаты

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика разработана для защиты интересов всех сторон, участвующих в процессах бронирования и аренды пространств, а также бронирования участия в Событиях и Занятиях и Дополнительных платных услугах на Платформе «МЕСТА» (ООО «МЕСТА», mesta.app).

1.2. В основе политики лежат:

- Условия публичного договора-оферты, размещенного на платформе.
- Нормы Гражданского кодекса Российской Федерации, в частности, положения о договорных обязательствах и возврате денежных средств.

1.3. Политика применяется ко всем бронированиям Объектов (помещений/пространств), Дополнительных платных услуг, а также участию в Событиях и Занятиях, сделанным на Платформе mesta.app, независимо от статуса Пользователя.

Настоящая Политика не применяется к направлению Заявок на обратный звонок, Открытию Заявок Арендодателем, покупке Бонусных пакетов и иным сервисным функциям Платформы, не являющимся Бронированием Объекта, участием в Событии/Занятии или оформлением Дополнительной платной услуги. Указанные функции регулируются Договором-офертой, Правилами бонусной программы МЕСТА, Условиями оплаты и иными применимыми документами Платформы.

1.4. Термины.

Оплата бронирования (ОБ) – плата Платформе за комплекс информационно-технологических и организационных услуг по оформлению, сопровождению и поддержке бронирования (включая работу Системы, уведомления, модерацию, сервисную поддержку и иные действия по исполнению бронирования). Размер ОБ составляет 20% от общей стоимости бронирования и не является оплатой аренды Объекта, участия в Событии/Занятии либо оплатой Дополнительных платных услуг.

ОБ является вознаграждением за оказанные услуги по бронированию и подлежит оплате с момента подтверждения бронирования, за исключением случаев, прямо

предусмотренных Договором-офертой, настоящей Политикой и иными документами Платформы.

Дополнительные платные услуги (ПУ) – опциональные услуги Арендодателя, которые Арендатор может выбрать при оформлении брони, в том числе услуги по проведению Событий и Занятий (обучение, мастер-классы, экскурсии, тренировки и иные форматы), а также сопутствующие сервисные услуги, прямо указанные в объявлении.

События/Занятия – мероприятия, занятия, мастер-классы, тренировки, экскурсии, встречи, обучающие и досуговые активности, участие в которых может бронироваться через Платформу; к таким бронированиям применяются настоящая Политика, Договор-оферта и Условия бронирования.

Бесплатное/донатное объявление – объявление без фиксированной платы за аренду пространства, в рамках которого Арендодатель может (а) не включать функцию донатов, либо (б) включать её по собственному усмотрению; Арендодатель вправе предлагать в таком объявлении ПУ, включая События и Занятия, за плату. При бронировании ПУ в рамках бесплатного/донатного объявления оформляется бронирование именно услуги, к которому в полной мере применяются правила настоящей Политики и Договора-оферты (включая ОБ, «гарантию явки» и порядок возвратов).

2. Отмена бронирования Арендатором

2.1. Бесплатная отмена.

Если Арендатор отменяет бронирование в период бесплатной отмены, указанный в объявлении, ему возвращается стоимость аренды пространства, участия в Событии/Занятии и/или ПУ по правилам Арендодателя. ОБ не возвращается, за исключением случаев вины Оператора или форс-мажора.

2.2. Поздняя отмена / неявка

Отмена вне периода бесплатной отмены или неявка Арендатора приводит к применению раздела 6 «Гарантия явки»: ОБ не возвращается, а стоимость аренды пространства, участия в Событии/Занятии и/или ПУ возвращается по условиям, указанным в объявлении.

2.3. Уведомление об отмене:

Арендатор может отменить бронирование через Личный кабинет; уведомление направляется второй стороне и службе поддержки автоматически. Также допускается отмена по e-mail, указанному на сайте; приоритет имеет информация, зафиксированная в Личном кабинете.

2.4. Положения настоящего раздела применяются с учётом Договора-оферты; при расхождении норм приоритет имеет Договор-оферта.

2.5. Отмена по тайм-аутам (бронирование по запросу). Если Арендодатель не подтвердил запрос в течение 1 часа рабочего времени (п. 2.2.1 Условий бронирования), запрос аннулируется автоматически без каких-либо списаний с Арендатора. Если Арендодатель подтвердил запрос, но Арендатор не оплатил ОБ в течение 15 минут рабочего времени (п. 2.2.2 Условий бронирования), запрос аннулируется автоматически, суммы не списываются, бонусы не начисляются.

3. Отмена бронирования Арендодателем

3.1. При отмене подтверждённой брони Арендодателем Арендатору возвращаются стоимость аренды пространства, стоимость участия в Событии/Занятии (если бронировалось участие) и/или стоимость ПУ.

ОБ подлежит возврату при отмене по вине Арендодателя или Оператора/партнёра; по решению Платформы возврат может быть осуществлён начислением бонусов эквивалентом.

3.2. Компенсация за отмену:

При систематических или поздних отменах Платформа вправе применить меры, предусмотренные Офертой и Политикой контента (скрытие/блокировка объявлений, понижение в выдаче). Платформа также может начислить Арендатору бонусы в качестве goodwill-компенсации.

4. Порядок возврата предоплаты

4.1. Запрос на возврат

Запрос на возврат подаётся через Личный кабинет/службу поддержки или на официальный e-mail, с указанием номера брони, причины и подтверждающих документов (при наличии).

4.2. Сроки возврата оплаты бронирования (ОБ):

Запрос по возврату ОБ в случаях, предусмотренных настоящей Политикой, рассматривается в течение до 10 календарных дней; возврат производится тем же способом, которым осуществлялась оплата.

4.3. Удержание средств:

При поздней отмене/неявке возврат ОБ не производится (см. разд. 6). Банки могут удерживать комиссии по своим тарифам при переводах; Оператор не взимает дополнительных комиссий сверх согласованных сумм.

5. Форс-мажор

5.1. Освобождение от ответственности:

- В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), таких как стихийные бедствия, отключение коммуникаций или введение ограничений на проведение мероприятий, бронирование может быть отменено без штрафов для обеих сторон.

5.2. Возврат средств:

При документально подтверждённом форс-мажоре возможен возврат всех уплаченных сумм, включая ОБ.

5.3. Уведомление:

Сторона, ссылающаяся на форс-мажор, без необоснованной задержки (по возможности - в течение 72 часов) уведомляет Платформу через службу поддержки mesta.app.

6. «Гарантия явки»

6.1. При поздней отмене или неявке Арендатора по подтверждённой брони на бонусный счёт Арендодателя начисляется сумма, равная 100% ОБ по данной брони. Начисление/выплата по разделу 6 является неустойкой (штрафом) и не является оплатой аренды/услуг.

6.2. П. 6.1 применяется как к бронированию аренды пространства, так и к бронированию участия в Событии/Занятии и Доп. услуг, включая случаи, когда бронируется только ПУ (в том числе Событие/Занятие) в рамках бесплатного/донатного объявления.

6.3. Если Арендодатель - юридическое лицо, он вправе получить денежную компенсацию в размере, не превышающем сумму начисленной ОБ, путём указания

реквизитов и/или выставления счёта на выплату неустойки (штрафа) по гарантии явки через Личный кабинет (ID брони). Срок рассмотрения - до 10 рабочих дней.

Акт оказанных услуг/акт аренды не требуется; основание выплаты — данные Системы + расчёт/реестр в ЛК.

6.4. Если Арендодатель - физическое лицо, денежные выплаты по ОБ не производятся; начисленные бонусы используются по Правилам бонусной программы.

6.5. Механика настоящего раздела не является страхованием.

7. Бонусы и отмены

7.1. Начисление Бонусов производится после Завершения бронирования; суммы в статусе «Ожидает начисления» недоступны для использования.

7.2. При отмене/переносе/частичном возврате до Завершения ожидаемые Бонусы аннулируются либо перерасчитываются пропорционально фактически удержанной картовой части.

7.3. При чарджбэке/оспаривании платежа начисленные Бонусы подлежат корректировке/аннулированию; если к моменту корректировки Бонусы уже израсходованы, Платформа вправе удержать эквивалент из последующих начислений и/или временно ограничить использование Бонусов до погашения разницы, без образования денежных обязательств Пользователя перед Платформой.

8. Изменение политики - сроки и каналы

8.1. Все изменения публикуются на сайте mesta.app не менее чем за 10 рабочих дней до вступления в силу и направляются зарегистрированным пользователям по e-mail и/или push-уведомлению.

8.2. Новые условия применяются к бронированиям, созданным после даты вступления изменений в силу.