

Политика возврата денежных средств

к договору публичной оферты на оказание туристических и информационно-экскурсионных услуг

Настоящая Политика возврата денежных средств (далее — «Политика») является неотъемлемой частью Договора публичной оферты на оказание туристических и информационно-экскурсионных услуг, размещённого на сайте <https://abk-guide.ru>, и применяется ко всем Заказчикам, принявшим условия Оферты.

Акцепт Оферты означает полное и безоговорочное согласие Заказчика с условиями настоящей Политики.

1. Общие положения

1.1. Политика регулирует условия возврата денежных средств за следующие виды услуг: экскурсионные программы;

услуги гидов и сопровождения по маршрутам;

аренда автомобилей;

сопутствующие туристические и информационные услуги.

1.2. Исполнитель может выступать как организатор услуг либо как агент между Заказчиком и третьими лицами (гиды, владельцы транспорта, партнёры).

1.3. Услуги носят срочный и бронируемый характер, в связи с чем к ним применяются особые условия отмены и возврата.

2. Общие условия отмены и возврата

2.1. Условия возврата зависят от конкретного вида услуги, сроков отмены и фактически понесённых расходов Исполнителя.

2.2. Оплата услуг означает согласие Заказчика с тем, что:

- бронирование даты, времени, маршрута, автомобиля или гида считается началом оказания услуги;

- часть услуг считается оказанной с момента резервирования ресурсов.

2.3. Возврат денежных средств осуществляется за вычетом фактически понесённых расходов, если иное не предусмотрено настоящей Политикой.

3. Экскурсии и гид-маршруты

3.1. Отмена экскурсии или гид-маршрута возможна:

более чем за 48 часов до начала — возврат за вычетом фактических расходов;

менее чем за 48 часов — возврат не производится.

3.2. В случае неявки Заказчика в назначенное время услуга считается оказанной, денежные средства не возвращаются.

3.3. Если экскурсия или маршрут отменены Исполнителем:

Заказчику предлагается перенос даты или альтернативная услуга;

при отказе Заказчика осуществляется возврат оплаченной суммы за вычетом невозвратных расходов (если они имели место).

3.4. Изменение маршрута, программы или продолжительности экскурсии по погодным условиям или соображениям безопасности не является основанием для возврата.

4. Аренда автомобилей

4.1. Отмена бронирования аренды автомобиля:

более чем за 72 часа до начала аренды — возврат за вычетом фактических расходов;

менее чем за 72 часа — возврат не производится.

4.2. При досрочном возврате автомобиля по инициативе Заказчика перерасчёт и возврат денежных средств не осуществляются.

4.3. В случае неявки Заказчика для получения автомобиля бронирование аннулируется без возврата средств.

4.4. Исполнитель не несёт ответственности за невозможность аренды автомобиля по причинам, связанным с:
отсутствием у Заказчика необходимых документов;
нарушением правил дорожного движения;
несоответствием состояния Заказчика требованиям безопасности.

5. Форс-мажор и погодные условия

5.1. Отмена или изменение услуг по причинам, не зависящим от Исполнителя (погодные условия, стихийные бедствия, запреты властей, чрезвычайные ситуации), не является безусловным основанием для возврата.

5.2. В таких случаях Исполнитель вправе предложить:
перенос даты оказания услуги;
замену услуги на аналогичную;
частичный возврат с учётом фактических расходов.

6. Порядок оформления возврата

6.1. Для оформления возврата Заказчик направляет письменное обращение на электронную почту companu.22@inbox.ru

6.2. Обращение должно содержать:
ФИО или наименование Заказчика;
контактные данные;
описание услуги;
дату и сумму оплаты;
причину запроса возврата.

6.3. Срок рассмотрения обращения — до 3 (трех) рабочих дней.

7. Порядок и сроки возврата денежных средств

7.1. Возврат осуществляется тем же способом, которым была произведена оплата, если иное не согласовано сторонами.

7.2. Срок зачисления денежных средств зависит от банков и платёжных систем и может составлять до 3–5 (трех-пяти) рабочих дней.

7.3. Комиссии платёжных систем и банков возврату не подлежат.

8. Заключительные положения

8.1. Исполнитель вправе изменять настоящую Политику путём публикации новой редакции на Сайте.

8.2. Новая редакция применяется к акцептам, совершённым после даты публикации.

8.3. Все споры разрешаются в порядке, установленном договором публичной оферты и применимым законодательством.