

Возврат предоплаты и отмена платежа

ООО «Штурман-тур» · сайт ekskursiivolgograd.ru · процедура возврата средств держателю карты

Вы всегда можете отказаться от экскурсии. Сумма возврата зависит от того, когда вы об этом сообщили. Правила одинаковы для любых услуг, оплаченных на сайте ekskursiivolgograd.ru.

Сроки и размер возврата

Когда вы сообщили об отмене	Размер возврата предоплаты
За двое суток до начала и раньше	100% — полностью
За сутки до экскурсии	50% предоплаты
Менее чем за 12 часов или неявка без предупреждения	0% — не возвращается

Как вернуть деньги

- Позвоните по телефону **8 (8442) 966-113** или **8 (937) 091-33-13**, либо напишите в мессенджере.
- Мы сами оформим возврат **на ту же карту** (или тем же способом), которым вы оплачивали.
- Письменных заявлений в офис подавать не требуется.
- Деньги поступают, как правило, в течение **3 рабочих дней**. Срок зачисления на счёт держателя определяется банком-эмитентом карты и может составлять до 30 дней согласно правилам платёжных систем.

Отмена платежа до оказания услуги

Если вы оплатили картой и хотите отменить платёж до начала экскурсии — свяжитесь с нами по контактам выше. Мы инициируем отмену авторизации или возврат средств на карту-источник платежа. Возврат производится исключительно на реквизиты карты, с которой производилась оплата.

Обмен и перенос

Если вы хотите не возвращать деньги, а **перенести** экскурсию на другой день — это всегда бесплатно. Просто предупредите нас за сутки до старта. Поменять одну экскурсию

на другую тоже можно без потери предоплаты, если новые даты и цена совпадают. Разницу в цене либо вернём, либо попросим доплатить на месте.

Если отменил партнёр или мы сами

Бывает, что кафе закрылось, музей не пускает группу или у гида сломалась машина. Тогда мы возвращаем **всю предоплату полностью в течение одного дня** и предложим вам другую экскурсию со скидкой 10% — в качестве извинений.

Если вам не понравилось качество

Вы недовольны качеством, у гида устаревшая информация или обещали одно, а показали другое. Свяжитесь с нами в день экскурсии — мы разберёмся на месте. Если вы правы, вернём предоплату и свяжемся с партнёром, чтобы такие ситуации не повторялись.

Коротко. Чем раньше вы предупредите об отмене, тем больше денег вернёте. За два дня — 100%, за день — 50%, в день экскурсии — 0%. Обмен и перенос всегда бесплатны.