**Политика возврата**

Иногда случается так, что заказанную экскурсию по каким-то причинам нужно отменить. Прошу вас внимательно ознакомиться с нашими правилами отмены экскурсий и возврата денег — это важно!

**Если вы отменяете**

При отмене экскурсии за 48 часов или более до начала, мы вернем 100% предоплаты.

Исключение составляют входные билеты, билеты в музеи, на речные круизы и прогулки на теплоходах, а также трансферы.

Если экскурсию отменяют менее чем за 48 часов до начала, предоплата не возвращается.

При заказе менее чем за 48 часов до начала, возврат при отмене со стороны заказчика составит 0%.

Если число участников экскурсии планируется меньше, чем указано в заказе, сообщите нам об этом за 48 часов до начала, и мы организуем частичный возврат предоплаты.

Если запрос на уменьшение числа участников поступил к нам менее чем за 48 часов до начала мероприятия, во время или после него, разница в предоплате не возвращается и не учитывается при расчетах с гидом на месте.

Уменьшение суммы к окончательной оплате остается на усмотрение гида/организатора.

**Если гид отменяет**

Во всех случаях, когда экскурсию отменяет гид, мы гарантируем возврат 100% предоплаты.

**Отмена билета в музей или трансфера**

Билеты в музеи, на смотровые площадки, шоу и определенные трансферы (уточняйте у менеджеров) нельзя отменить или перенести на другую дату. Возврат 0% предоплаты.

Все билеты в музеи являются невозвратными после оформления нами в билетных системах музеев. При отмене заказа на билеты в музеи со стороны заказчика возврат составит 0% в случае, если билеты в системе музеев уже оформлены.

До оформления билетов клиент может обратиться в поддержку и запросить перенос даты посещения или отмену заказа. Если билеты не оформлены в билетной системе музеев, возврат составит 100% суммы.

**Отмена билетов на теплоход**

При отмене заказа на билеты на теплоход за более чем 48 часов (72 часа у определенных перевозчиков) до отправления, возврат 100% оплаченной суммы. Менее чем за 48 часов (72 часа у определенных перевозчиков) до отправления теплохода билеты не возвращаются.

**Если вам не понравилась проведенная экскурсия**

Заполните форму для претензий, которая находится здесь. Подробно опишите ситуацию — мы обязательно разберемся и сообщим вам о принятом решении.

**Как сообщить об отмене**

Если вы хотите отменить экскурсию с частным гидом или на автобусе, просто напишите гиду личное сообщение на сайте. Также можно нажать на кнопку "Отменить заказ" в личном кабинете на сайте или написать менеджеру в чате на сайте.

**Если экскурсию отменяет гид, он также свяжется с вами через личный кабинет.**

**Если вы опаздываете на экскурсию**

Мы постараемся помочь вам, если у вас проблемы, связанные с экскурсией. Если вы предупредили нас о возможном опоздании и до начала мероприятия (отправления теплохода, автобуса, окончания регистрации и т. д.) осталось менее 20 минут, мы можем попросить организатора подождать несколько минут, но мы не можем останавливать автобус, теплоход, самолет или заставлять других экскурсантов ждать.

Если для посещения мероприятия нужно получить билет/посадочный талон заранее, или обменять ваучер на билет в кассе организатора, или сообщить гиду о прибытии на мероприятие, но вы не успели это сделать до начала мероприятия и не обратились в клиентскую поддержку, мы можем не справиться с этой проблемой, и не гарантируем, что вы попадете на мероприятие. В этом случае возврат оплаты не производится, и ситуация рассматривается как опоздание клиента.

**Изменение даты экскурсии**

Если возникла необходимость изменить дату экскурсии после оплаты, согласуйте это с организатором через личные сообщения или звонок по телефону. Необходимо письменное подтверждение организатора (его согласие должно быть понятно из переписки с ним) об изменении даты.

Для изменения даты экскурсии в музей, на теплоход, в галерею или трансфер необходимо связаться с менеджерами. Это можно сделать по телефону, через чат на сайте или по электронной почте. Изменение даты посещения возможно только до оформления билетов в билетных системах организаторов.

Условия отмены сохраняются: то есть, если дата не будет согласована по инициативе гида или туриста, условия возврата, описанные в правилах, будут сохранены.

Изменить дату экскурсии/поездки можно не позднее чем за 48 часов до начала мероприятия!

Если дата заказа была изменена изначально по желанию клиента, а затем заказ отменен самим клиентом, условия возврата будут действовать относительно первоначальной даты.

**Условия возврата**

Возвраты обрабатываются в течение 10 дней со дня подачи запроса на возврат или информации от гида об отмене экскурсии.

Возврат осуществляется согласно правилам и автоматически рассматривается, если статус вашего заказа отменен (заказ не отображается в личном кабинете).

Без отмены заказа на сайте с вашей или организаторской стороны возврат не будет рассматриваться и выплачиваться!

При частичном возврате денег средства будут возвращены на банковский счет резидента РФ в течение 10 дней с момента обращения клиента. Возврат оформляется только на тот счет, с которого производилась оплата.

Если ваш заказ не был отменен на сайте, но экскурсия не состоялась, напишите нам, заполнив соответствующую форму. По обращениям через форму рассматривается в течение 10 дней.

После оформления возврата вы получите уведомление. Как быстро деньги поступят на ваш счет после оформления, зависит от вашего банка.

Правила возврата сертификатов

После оформления подарочного сертификата вы можете запросить возврат. Для этого напишите нам в чате или на почту. Обратите внимание, что возврат будет осуществлен на тот счет, с которого была оплачена сумма за сертификат.