

Условия отмены и возврата стоимости экскурсионной услуги

Редакция от 1 января 2026 г.

1. Отмена по инициативе Заказчика

1.1. Заказчик вправе отказаться от экскурсии до начала ее оказания, направив уведомление на travel@grandmilk.co или связавшись по телефону +375 44 752 9599. Для возврата Исполнитель вправе запросить письменное заявление и подтверждение оплаты.

1.2. Если уведомление получено не позднее чем за 7 календарных дней до экскурсии, Исполнитель возвращает 100% оплаты, если по конкретному бронированию еще не возникли фактические невозвратные расходы. О наличии таких расходов и их расчете Исполнитель сообщает Заказчику.

1.3. Если уведомление получено менее чем за 7 календарных дней, но до начала экскурсии, Исполнитель возвращает оплату за вычетом фактически понесенных и документально подтверждаемых расходов. Близость даты экскурсии сама по себе не определяет размер удержания.

1.4. При отказе менее чем за 24 часа, опоздании, неявке или удалении за опасное нарушение правил сумма возврата определяется после расчета фактических расходов. Полная сумма может быть удержана только если документально подтвержденные расходы Исполнителя равны или превышают оплату. При отсутствии подтверждения расходов оплата возвращается полностью.

1.5. К расходам могут относиться только фактически уплаченные и невозвратные суммы, непосредственно связанные с конкретным бронированием: услуги Площадки и персонала, а также специально подготовленные для этой группы материалы и продукты, которые невозможно использовать для другой экскурсии или реализовать иным способом. Обычные расходы на ведение деятельности, включая комиссии банка или платежного сервиса, связь, аренду офиса, штрафы и пени, к удерживаемым расходам не относятся.

2. Замена участника

До начала экскурсии Заказчик может предложить другого Посетителя вместо отказавшегося, предварительно уведомив Исполнителя. Если замена не создает дополнительных расходов и допустима по правилам Площадки, удержание не производится.

3. Отмена или перенос Исполнителем

3.1. При отмене по инициативе Исполнителя или из-за невозможности предоставить Площадку Заказчику предлагается новая дата либо возврат 100% оплаты.

3.2. Если Заказчик не согласен на новую дату, возврат производится без удержаний.

4. Порядок обращения

В заявлении указываются: ФИО Заказчика, контакт, дата экскурсии, количество мест, сумма и дата платежа, номер чека или платежа, требование о возврате и способ получения денег. Не направляйте полный номер банковской карты, срок действия или CVV/CVC.

По умолчанию деньги возвращаются тем же способом и тому же плательщику, от которого поступила оплата. Иной способ возможен после проверки данных.

5. Срок возврата

Возврат производится в течение 7 рабочих дней со дня получения требования и сведений, позволяющих идентифицировать платеж. Если таких сведений недостаточно, Исполнитель не позднее 2 рабочих дней запрашивает недостающую информацию. Ожидание этой информации допускается только в той мере, в которой без нее объективно невозможно определить платеж или выполнить возврат, и не ограничивает гарантии Заказчика, установленные законодательством.

Исполнитель предоставляет расчет удержанных фактических расходов по требованию Заказчика.

6. Контакты

ИП Полякова Мария Геннадьевна. E-mail: travel@grandmilk.co. Телефон: +375 44 752 9599.