

Правила бронирования экскурсий и возврата денежных средств

мойпервыйпетербург.рф · экскурсионное бюро «Мой первый Петербург»

Последнее обновление: август 2026 года

1. Термины и определения

- Гид — Иван Пакалов, лицензированный экскурсовод по Санкт-Петербургу (аттестат №78-Э-27558), оказывающий экскурсионные услуги на сайте мойпервыйпетербург.рф.
- Клиент — физическое лицо, оформившее заявку на экскурсию или подарочный сертификат.
- Бронирование (Заявка) — согласованная Гидом и Клиентом договорённость о проведении экскурсии в определённую дату и время.
- Предоплата — денежная сумма, вносимая Клиентом для подтверждения бронирования (запрашивается для групповых, многодневных и выездных экскурсий, а также в высокий сезон).
- Подарочный сертификат — документ, дающий право на экскурсию или зачёт его номинала в счёт оплаты.

2. Порядок бронирования и оплаты

Бронирование экскурсии оформляется через форму на сайте, в Telegram, WhatsApp или по телефону +7 (921) 929-53-55. Гид подтверждает дату и время в течение согласованного времени после получения заявки.

- Большинство индивидуальных экскурсий оплачивается на месте в день проведения — наличными или переводом по СБП.
- Для групповых, многодневных и выездных экскурсий (Петергоф, Ленобласть, Карелия, Калининград), а также в период высокого сезона Гид вправе запросить предоплату в размере до 30% от стоимости для подтверждения даты.
- Подарочные сертификаты оформляются после согласования с Гидом и оплачиваются в порядке, согласованном при заказе.
- Входные билеты в музеи и на объекты показа не входят в стоимость экскурсии и оплачиваются Клиентом отдельно, если иное не указано в описании экскурсии.

3. Перенос даты экскурсии

Перенос даты возможен по согласованию сторон в следующих случаях:

Неблагоприятные погодные условия

Большинство маршрутов включает крытые объекты, поэтому экскурсии проводятся в любую погоду. При экстремальных погодных условиях (сильный мороз, ливень, штормовое предупреждение) дата переносится по договорённости без каких-либо штрафов и доплат.

По инициативе Клиента

При обращении не менее чем за 24 часа до начала экскурсии дата переносится один раз бесплатно на любую свободную у Гида дату в течение 3 месяцев. Внесённая предоплата засчитывается в счёт новой даты.

По инициативе Гида

В случае болезни Гида, форс-мажорных обстоятельств или иных причин, делающих проведение экскурсии невозможным, Гид предлагает Клиенту перенос даты либо полный возврат предоплаты — по выбору Клиента.

4. Возврат предоплаты по инициативе Клиента

Если Клиент отказывается от экскурсии и не желает переносить дату, предоплата возвращается на следующих условиях:

Срок уведомления об отказе	Сумма возврата
Не менее чем за 48 часов до начала экскурсии	100% предоплаты
От 24 до 48 часов до начала экскурсии	50% предоплаты
Менее чем за 24 часа или неявка без предупреждения	не возвращается

Время экскурсии не учитывается при расчёте срока уведомления — засчитывается только полное время, прошедшее с момента обращения до начала экскурсии.

5. Возврат по уважительным причинам

Независимо от сроков, указанных в разделе 4, предоплата возвращается в полном объёме при отказе от экскурсии по следующим причинам:

- Болезнь Клиента — при предоставлении подтверждающего документа (справка от медицинского учреждения, копия листка нетрудоспособности).
- Смерть близкого родственника — при предоставлении копии свидетельства о смерти и документа, подтверждающего родство.
- Иные форс-мажорные обстоятельства — при предоставлении подтверждающих документов (отмена рейса, введение ограничений и т.п.).

Обращение и подтверждающие документы направляются Гиду не позднее 14 дней с даты, на которую была забронирована экскурсия, любым из способов, указанных в разделе 7.

6. Подарочные сертификаты

- Срок действия сертификата — 12 месяцев с даты оформления.
- Неиспользованный сертификат можно вернуть в течение 14 дней с момента оформления — стоимость возвращается в полном объёме.
- После бронирования экскурсии по сертификату применяются правила возврата, указанные в разделах 3–5 настоящего документа.

- По истечении срока действия неиспользованный сертификат не подлежит возврату; по договорённости с Гидом срок действия может быть продлён.

7. Порядок и сроки возврата денежных средств

Для возврата предоплаты или стоимости сертификата Клиент обращается к Гиду одним из способов:

- по телефону +7 (921) 929-53-55;
- по телефону +7 (981) 815-54-41 — в мессенджере WhatsApp (wa.me/message/TR53ZAGFHJU5H1), Макс (max.ru/join/RMs6CJwSTLFhGuh83prvD-qweqG68ZN_--9A24Z4mK0), Telegram (t.me/+19e1pjZBRqgxODk6);
- в Telegram — t.me/+19e1pjZBRqgxODk6;
- по электронной почте myfirstpetersburg@gmail.com с указанием даты бронирования, ФИО и реквизитов для возврата.

Возврат производится переводом на карту или счёт, с которого поступила оплата, в течение 5 рабочих дней с момента согласования суммы возврата.

Обратите внимание

При отказе от одной экскурсии из нескольких, объединённых в один заказ (например, многодневный тур), возврату подлежит стоимость только той части, от которой отказался Клиент, если иное не оговорено индивидуально.

8. Заключительные положения

Настоящие Правила действуют в отношении всех бронирований, оформленных через сайт мойпервыйпетербург.рф, по телефону или в мессенджерах Гида. Гид вправе вносить изменения в Правила; действующая редакция всегда доступна на странице мойпервыйпетербург.рф/booking-rules. Условия, указанные в переписке с Гидом при бронировании конкретной экскурсии, имеют приоритет перед общими Правилами.

9. Контакты

По всем вопросам бронирования, оплаты и возврата денежных средств обращайтесь:

Иван Пакалов

Лицензированный экскурсовод по Санкт-Петербургу (аттестат №78-Э-27558)

Email: myfirstpetersburg@gmail.com

Телефон: +7 (921) 929-53-55

Telegram: t.me/+19e1pjZBRqgxODk6

Сайт: мойпервыйпетербург.рф