

Правила отмены, возврата и удержаний сервиса «Алтай Трансфер»

Редакция: cancellation-refund-rules-v1.0

Дата редакции: 10 мая 2026 г.

Настоящие Правила отмены, возврата и удержаний сервиса «Алтай Трансфер» определяют порядок отмены заявок, возврата денежных средств туристу, удержания фактически понесенных расходов, действий при неявке туриста, отмене со стороны водителя, спорных ситуациях, неблагоприятных погодных условиях и иных обстоятельствах.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила являются частью пользовательского соглашения / оферты для туристов сервиса «Алтай Трансфер».
- 1.2. Сервис «Алтай Трансфер» является информационно-сервисной и расчетной площадкой, которая помогает туристу оформить заявку на туристический трансфер и подобрать водителя-партнера.
- 1.3. Фактическим исполнителем поездки является водитель-партнер, выбранный или назначенный для выполнения заявки.
- 1.4. Настоящие Правила применяются ко всем заявкам, оформленным через сайт, форму бронирования, личный кабинет, администратора или иной канал связи сервиса.
- 1.5. Оформляя заявку и принимая пользовательское соглашение, турист подтверждает, что ознакомился с настоящими Правилами и согласен с порядком отмены, возврата и удержаний.

2. Основные понятия

- 2.1. Заявка - запрос туриста на организацию поездки с указанием маршрута, даты, количества пассажиров, выбранного водителя, класса автомобиля и иных условий.
- 2.2. Подтвержденная заявка - заявка, по которой Сервис и/или водитель подтвердили возможность выполнения поездки.
- 2.3. Оплаченная заявка - заявка, по которой турист внес оплату полностью или частично.
- 2.4. Отмена заявки - отказ туриста, Сервиса или водителя от выполнения поездки до ее начала.
- 2.5. Возврат - перечисление туристу денежных средств полностью или частично после отмены заявки или спорной ситуации.
- 2.6. Удержание - сумма, которая не возвращается туристу в связи с фактически понесенными расходами, фактически оказанной частью услуги, комиссией платежной системы или иными подтверждаемыми затратами.
- 2.7. Неявка туриста - ситуация, когда турист не находится в согласованном месте посадки, не выходит на связь или не готов начать поездку в согласованное время.

3. Общий принцип возврата

- 3.1. Турист вправе отказаться от заявки до начала поездки.
- 3.2. При отказе туриста от заявки возврат производится с учетом фактически понесенных расходов Сервиса и/или водителя, связанных с подготовкой и исполнением заявки.

3.3. Сервис не удерживает произвольные штрафы. Удержания применяются только в случаях, когда есть фактически понесенные расходы, фактически оказанная часть услуги, комиссия платежного сервиса или иные объективные основания.

3.4. Размер возврата зависит от времени отмены, стадии обработки заявки, факта назначения водителя, факта выезда водителя к месту подачи, факта ожидания туриста, фактически понесенных расходов, условий оплаты, причины отмены и наличия спорной ситуации.

4. Отмена до подтверждения заявки

4.1. Если турист отменил заявку до ее подтверждения Сервисом или водителем, денежные средства возвращаются полностью, если оплата уже была произведена.

4.2. Если платежная система, банк или иной платежный посредник удержал комиссию, такая комиссия может быть вычтена из суммы возврата, если она фактически не возвращается Сервису.

4.3. Если оплата до подтверждения заявки не производилась, никаких удержаний не применяется.

5. Отмена после подтверждения заявки

5.1. Если турист отменяет подтвержденную заявку, возврат рассчитывается с учетом времени до начала поездки и фактически понесенных расходов.

5.2. Базовый порядок:

Ситуация	Последствие
Отмена более чем за 24 часа до поездки	Возврат полной суммы, кроме фактически невозвратных комиссий платежных систем
Отмена менее чем за 24 часа, но более чем за 2 часа до поездки	Возможен частичный возврат с удержанием фактически понесенных расходов
Отмена менее чем за 2 часа до поездки	Возможен частичный возврат либо удержание существенной части суммы, если водитель уже готовился, выехал или понес расходы
Отмена после прибытия водителя	Возможно удержание стоимости подачи, ожидания и иных фактически понесенных расходов
Турист не вышел на связь или не явился	Возможно удержание вплоть до полной стоимости заявки, если водитель прибыл и был готов выполнить поездку
Поездка сорвалась по вине водителя	Туристу производится полный возврат
Поездка невозможна из-за погодных, дорожных или чрезвычайных обстоятельств	Возврат или перенос поездки определяется по обстоятельствам

5.3. Таблица является ориентиром. Окончательное решение принимается с учетом конкретной ситуации и подтвержденных обстоятельств.

6. Отмена более чем за 24 часа до поездки

6.1. При отмене более чем за 24 часа до согласованного времени поездки туристу возвращается оплаченная сумма.

6.2. Из суммы возврата могут быть удержаны только фактически невозвратные комиссии банка, платежной системы или иного платежного посредника, если такие комиссии были фактически понесены.

6.3. Если Сервис или водитель не понесли расходов, удержание не производится.

7. Отмена менее чем за 24 часа до поездки

7.1. При отмене менее чем за 24 часа до поездки Сервис вправе удержать фактически понесенные расходы.

7.2. К таким расходам могут относиться:

- комиссия платежной системы
- расходы на связь
- расходы на подготовку автомобиля
- расходы на предварительный выезд водителя
- расходы, связанные с отказом от других заявок на эту дату
- иные подтверждаемые расходы, связанные с исполнением заявки

7.3. Размер удержания определяется индивидуально по конкретной заявке.

7.4. Если расходы отсутствуют или незначительны, Сервис вправе вернуть туристу большую часть или всю сумму оплаты.

8. Отмена менее чем за 2 часа до поездки

8.1. При отмене менее чем за 2 часа до поездки вероятность фактически понесенных расходов выше, поскольку водитель мог уже подготовить автомобиль, отказаться от других заказов, выехать к месту подачи или прибыть на место.

8.2. В такой ситуации Сервис вправе удержать сумму фактически понесенных расходов, включая стоимость подачи и ожидания, если они имели место.

8.3. Если водитель еще не выезжал и расходы не понесены, Сервис может произвести частичный или полный возврат.

9. Неявка туриста

9.1. Неявкой туриста признается ситуация, когда:

- турист отсутствует в согласованном месте посадки
- турист не выходит на связь
- турист не готов начать поездку
- турист указал неверный адрес
- турист существенно изменил маршрут или условия поездки без согласования
- количество пассажиров или объем багажа не соответствует заявке и поездку невозможно выполнить безопасно

9.2. Если водитель прибыл в согласованное место и ожидал туриста, но турист не явился или не вышел на связь, Сервис вправе удержать фактически понесенные расходы.

9.3. В отдельных случаях, если водитель полностью выполнил подготовку, прибыл на место, ожидал туриста и не мог принять другую заявку, удержание может составить до полной стоимости заявки.

9.4. Рекомендуемое время ожидания туриста - до 15 минут, если иное не согласовано заранее.

9.5. Для аэропортов, вокзалов, туристических баз и дальних маршрутов время ожидания может быть увеличено по согласованию сторон.

10. Опоздание туриста

10.1. Турист обязан заранее сообщить Сервису или водителю об опоздании.

10.2. Если турист опаздывает, водитель может ожидать его в пределах разумного времени, если это не нарушает последующие заявки и график водителя.

10.3. Дополнительное ожидание может быть платным, если это заранее согласовано или связано с фактическими расходами водителя.

10.4. Если турист существенно опаздывает и не согласовал новое время, заявка может быть отменена как неявка.

11. Отмена по вине водителя

11.1. Если поездка не состоялась по вине водителя, туристу производится полный возврат оплаты.

11.2. К таким случаям относятся:

- водитель не прибыл к месту подачи без уважительной причины
- водитель отказался выполнять подтвержденную поездку без уважительной причины
- водитель предоставил автомобиль, не соответствующий согласованным условиям, и турист отказался от поездки
- водитель нарушил правила сервиса
- водитель не вышел на связь и не сообщил о задержке

11.3. При отмене по вине водителя Сервис вправе предложить туристу другого водителя, перенос поездки или полный возврат.

11.4. Если турист согласился на замену водителя или перенос поездки, возврат может не производиться, если услуга была оказана.

12. Отмена по инициативе Сервиса

12.1. Сервис вправе отменить заявку, если:

- водитель стал недоступен
- водитель не прошел проверку
- возникли сомнения в безопасности поездки
- маршрут невозможно выполнить
- турист указал недостоверные данные
- турист нарушает правила сервиса
- возникли технические, дорожные, погодные или иные обстоятельства, препятствующие поездке

12.2. Если отмена произошла не по вине туриста, туристу предлагается перенос поездки, подбор другого водителя, полный или частичный возврат в зависимости от обстоятельств.

12.3. Если отмена вызвана нарушением туристом правил сервиса, возврат может быть уменьшен на сумму фактически понесенных расходов.

13. Изменение маршрута, даты, времени или количества пассажиров

13.1. Если турист меняет маршрут, дату, время, количество пассажиров, класс автомобиля или иные существенные условия, такая заявка может быть пересчитана.

13.2. Если новый маршрут дороже, турист должен доплатить разницу до начала поездки или в ином согласованном порядке.

13.3. Если новый маршрут дешевле, возможен частичный возврат или зачет разницы в счет другой заявки.

13.4. Водитель вправе отказаться от выполнения измененной заявки, если новые условия существенно отличаются от первоначально согласованных.

13.5. Если изменение условий произошло менее чем за 24 часа до поездки и привело к расходам водителя или Сервиса, такие расходы могут быть удержаны.

14. Частично оказанная услуга

14.1. Если поездка началась, но была прекращена досрочно по инициативе туриста, возврат рассчитывается с учетом фактически оказанной части услуги и понесенных расходов.

14.2. Если поездка была прекращена по вине водителя, туристу может быть предложен частичный или полный возврат, а также помощь в подборе другого водителя.

14.3. Если поездка была прекращена из-за обстоятельств, не зависящих от сторон, Сервис рассматривает ситуацию индивидуально.

15. Погодные условия, перекрытие дорог и чрезвычайные обстоятельства

15.1. В Республике Алтай возможны обстоятельства, которые объективно мешают выполнению поездки:

- сильный снегопад
- паводок
- гололед
- камнепад
- перекрытие дорог
- ДТП на маршруте
- ограничение движения
- чрезвычайная ситуация
- решения органов власти
- технические сбои связи или платежных систем

15.2. Если поездку невозможно безопасно выполнить по таким причинам, Сервис вправе предложить перенос поездки, изменение маршрута, замену водителя, частичный или полный возврат.

15.3. Если водитель уже понес расходы до возникновения таких обстоятельств, они могут быть учтены при расчете возврата.

15.4. Сервис и водитель не обязаны выполнять поездку, если это создает угрозу жизни, здоровью, безопасности пассажиров, водителя или третьих лиц.

16. Возврат денежных средств

16.1. Возврат производится тем же способом, которым была получена оплата, если это технически возможно.

16.2. Если возврат тем же способом невозможен, Сервис вправе запросить у туриста реквизиты для возврата.

16.3. Срок возврата зависит от банка, платежной системы и способа оплаты.

16.4. Сервис обрабатывает запросы на возврат в разумный срок после получения всей необходимой информации.

16.5. Для обработки возврата Сервис может запросить имя туриста, телефон, номер заявки, дату поездки, маршрут, способ оплаты, реквизиты для возврата, описание причины отмены и подтверждающие материалы.

17. Комиссии платежных систем

17.1. Если банк, платежный сервис или иной платежный посредник удержал комиссию при оплате или возврате, такая комиссия может быть вычтена из суммы возврата, если она фактически не возвращается Сервису.

17.2. Сервис не несет ответственность за сроки обработки возврата банком или платежной системой после передачи распоряжения на возврат.

18. Спорные ситуации

18.1. Если турист не согласен с размером возврата или удержания, он вправе направить обращение в Сервис.

18.2. В обращении желательно указать имя, телефон, номер заявки, дату поездки, маршрут, сумму оплаты, причину несогласия, фото, скриншоты, переписку или иные подтверждения.

18.3. Сервис рассматривает спорную ситуацию с учетом объяснений туриста, водителя, данных заявки, переписки, времени отмены и иных обстоятельств.

18.4. На время рассмотрения спора выплата водителю может быть временно приостановлена.

18.5. Если спор решается в пользу туриста, Сервис производит возврат полностью или частично.

18.6. Если спор решается в пользу водителя или Сервиса, удержанная сумма может быть перечислена водителю полностью или частично с учетом комиссии Сервиса и фактических обстоятельств.

19. Зачет оплаты на другую поездку

19.1. Вместо возврата турист может согласовать перенос оплаты на другую поездку.

19.2. Зачет возможен, если турист обратился до начала поездки, Сервис технически может перенести оплату, есть доступный водитель, новый маршрут и дата согласованы.

19.3. Если новая поездка дороже, турист доплачивает разницу.

19.4. Если новая поездка дешевле, разница может быть возвращена или зачтена на будущую заявку.

20. Отказ в возврате

20.1. Возврат может быть полностью или частично не произведен, если:

- поездка была выполнена полностью
- турист отказался от поездки после ее начала без вины водителя
- турист не явился к месту посадки
- турист указал неверные данные

- турист требовал нарушить ПДД или правила безопасности
- турист вел себя агрессивно или создавал угрозу безопасности
- водитель прибыл на место и был готов выполнить поездку
- удержание соответствует фактически понесенным расходам и обстоятельствам заявки

20.2. Решение об отказе в полном или частичном возврате должно быть связано с конкретными обстоятельствами заявки.

21. Порядок связи по отмене и возврату

21.1. Для отмены заявки или запроса возврата турист может обратиться: телефон 8 929 305-46-84, email Sadanchikov@gmail.com.

21.2. Туристу рекомендуется сообщать об отмене как можно раньше.

21.3. Отмена считается полученной после того, как Сервис фактически получил сообщение туриста и смог идентифицировать заявку.

21.4. Если турист написал сообщение, но не указал данные заявки, срок обработки может увеличиться.

22. Изменение Правил

22.1. Сервис вправе изменять настоящие Правила.

22.2. Новая редакция Правил размещается на сайте и применяется к новым заявкам с момента публикации, если иной срок не указан в самой редакции.

22.3. К уже подтвержденным заявкам применяется редакция Правил, действовавшая на момент оформления заявки, если иное не требуется законом или не улучшает положение туриста.

23. Реквизиты Сервиса

Индивидуальный предприниматель: САДАНЧИКОВ АЛЕКСАНДР МЕРГЕНЧИНОВИЧ

ОГРНИП: 323040000013120

ИНН: 040401062264

Система налогообложения: УСН

Телефон: 8 929 305-46-84

Email: Sadanchikov@gmail.com

Сервис: «Алтай Трансфер»