

## ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

1. Общие положения.
2. Порядок продажи Билетов/Электронных билетов.
3. Общие положения о возврате денежных средств.
4. Порядок возврата Билетов/Электронных билетов в случае отказа Пассажира/Покупателя от поездки по собственной инициативе, в связи с болезнью Пассажира либо по иным не зависящим от Пассажира обстоятельствам.
5. Порядок возврата Билетов/Электронных билетов в связи с отменой или переносом сроков поездки по инициативе Перевозчика.

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата Билетов (Электронных билетов) (далее – Правила) Акционерного Общества «Водоходъ. Пассажирский Порт» (далее – Перевозчик) разработаны в соответствии с:

– «Кодексом внутреннего водного транспорта Российской Федерации» от 07.03.2001 № 24-ФЗ;

– Правилами оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте, утвержденными приказом Минтранса России от 29.07.2024 № 256;

– Правилами перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте, утвержденными приказом Минтранса России от 23.08.2024 № 292.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**Билет** – перевозочный документ, напечатанный на бумажном носителе по форме, установленной Перевозчиком в соответствии с действующим законодательством, подтверждающий заключение договора перевозки пассажира на судне Перевозчика.

**Электронный билет** – цифровой документ (цифровая запись в базе данных интернет-сайта Перевозчика <https://vodohod-neva.ru/>), удостоверяющий заключение договора перевозки Пассажира на судне Перевозчика.

**Кассовый чек** – первичный учётный документ, сформированный в электронной форме и/или отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Перевозчиком и Пассажиром/Покупателем, содержащий сведения о расчете и подтверждающий факт его осуществления.

**Перевозка** – осуществляемая на основании договора перевозки Пассажира деятельность Перевозчика.

**Пассажир/Покупатель** – физическое лицо, заключившее договор перевозки пассажира (осуществившее покупку Билета/Электронного билета в кассах или на официальном сайте Перевозчика <https://vodohod-neva.ru/>).

**Перевозчик** – юридическое лицо (АО «Водоходъ. Пассажирский Порт»), принявшее на себя по договору перевозки пассажира обязанность перевезти Пассажира из пункта отправления в пункт назначения в соответствии с маршрутом следования судна.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Пассажиров/Покупателей путём размещения их в местах продажи Билетов, а также на официальном сайте Перевозчика <https://vodohod-neva.ru/> и являются договором публичной оферты.

Покупка Билета/Электронного билета является безоговорочным принятием Пассажиром/Покупателем всех условий настоящих Правил без каких-либо изъятий и/или ограничений.

Оплачивая Билеты/Электронные билеты, Покупатель подтверждает факт заключения договора перевозки Пассажира, а также согласие с настоящими Правилами.

Покупатель несет ответственность за информирование Пассажиров, для которых им приобретены билеты, об условиях настоящих Правил, а также иных документов, размещенных на сайте Перевозчика и в местах продажи Билетов.

1.4. Перевозчик обязуется сделать все возможное, чтобы Перевозки, заявленные в расписании движения судов, состоялись в назначенные дни и время. В исключительных случаях Перевозчик оставляет за собой право вносить отдельные изменения в расписание, в том числе относительно даты и времени осуществления Перевозки. Расписание движения может изменяться в течение дня в связи с поступлением информации о неблагоприятных погодных условиях или распоряжениями диспетчерских служб Администрации порта, а также по техническим причинам.

1.5. Перевозчик не несет ответственности за резкое ухудшение погодных условий, уменьшающих комфорт Пассажиров во время нахождения на судне, причале. Пассажир обязан самостоятельно обеспечивать свой личный комфорт, в том числе одеваться с учетом переменчивых погодных условий в Санкт-Петербурге. Плохие погодные условия не являются форс-мажорными обстоятельствами, за исключением тех погодных условий, при которых запрещено осуществлять перевозку Пассажиров.

1.6. В случае установления Правительством Российской Федерации, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, настоящие Правила не подлежат применению. Возмещение стоимости Билетов/Электронных билетов осуществляется в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. О возможностях замены Билетов будет сообщено дополнительно на официальном сайте Перевозчика <https://vodohod-neva.ru/> и в местах продажи билетов.

## 2. Порядок продажи Билетов/Электронных билетов

2.1. В период навигации Билеты можно приобрести в билетных кассах Перевозчика, расположенных на причалах по адресам:

– Причал «Эрмитаж Нижний», Санкт-Петербург, Дворцовая набережная, д. 38 (напротив пешеходного перехода и центрального входа в Эрмитаж)

режим работы кассы – ежедневно с 9 до 20 часов и с 9 до 23 – в случае наличия ночных прогулочных рейсов (без перерыва на обед);

– Причал № 3 и № 6 в Нижнем парке ГМЗ «Петергоф» (касса № 1, касса № 2 рядом с выходом на причалы)

режим работы: ежедневно с 10:00 до 19:00 без перерыва на обед.

Приобрести Билеты/Электронные билеты можно также на официальном сайте Перевозчика <https://vodohod-neva.ru/> (продажа онлайн), а в случае отправления судна с причала, у которого нет кассового павильона, продажа Билетов осуществляется с борта судна.

Режим работы билетных касс может быть изменен в связи изменением расписания рейсов на текущий день.

2.2. Продажа Билетов/Электронных билетов может осуществляться предварительно и (или) на текущие сутки.

Предварительная продажа Билетов/Электронных билетов осуществляется за 30 дней (при наличии рейсов) и прекращается за 24 часа до отправления судна в рейс согласно расписанию движения судов.

Продажа Билетов на текущие сутки осуществляется за 24 часа до отправления судна в рейс согласно расписанию движения судов и прекращается за 15 минут до отправления судна в рейс.

2.3. Продажа Билетов в билетных кассах Перевозчика производится как за наличный расчет, так и по картам платежных систем VISA, MasterCard, МИР в российских рублях по указанным на Билетах ценам.



2.4. Продажа Электронных билетов производится исключительно безналичным расчетом в российских рублях по картам платежных систем VISA, MasterCard, МИР в соответствии с нижеуказанным порядком.

2.4.1. На главной странице официального сайта Перевозчика <https://vodohod-neva.ru/> Пассажиру/Покупателю доступна возможность приобретения Электронных билетов онлайн через форму покупки Электронных билетов. Необходимо выбрать дату, направление и нажать кнопку «Купить билет». Сайт откроет окно формирования заказа. Заполнение всех граф является обязательным.

2.4.2. На адрес электронной почты, указанный в форме покупки Электронных билетов, после успешной оплаты будут отправлены сформированные Электронные билеты. Также Электронные билеты будут доступны для скачивания в информационном окне, появляющемся после успешной оплаты. В случае приобретения Электронных билетов непосредственно перед рейсом Перевозчик рекомендует воспользоваться указанной формой и сразу после оплаты сохранить Электронные билеты, так как доставка Электронных билетов на электронную почту может занять порядка 10 минут.

2.4.3. Если осуществляется покупка Электронного билета в одну сторону или на кольцевой рейс, не содержащий дополнительных остановок, система предоставит возможность выбора направления и времени рейса. В выпадающем списке отражены только доступные рейсы, на которые есть свободные места.

Если осуществляется покупка Электронного билета «кругорейс», предполагающий дополнительные остановки, возможность Пассажира сойти на остановке и затем продолжить путь, система предоставит возможность выбора двух рейсов – в направлении «туда» и в направлении «обратно». В выпадающем списке отражены только доступные рейсы, на которые есть свободные места.

2.4.4. Форма покупки Электронных билетов позволяет выбрать различные категории Электронных билетов согласно действующим тарифам.

Необходимо внимательно ознакомиться с правилами предоставления льгот – информация указана на главной странице официального сайта Перевозчика <https://vodohod-neva.ru/>.

Не предоставление Пассажиром оригинала документа, подтверждающего право проезда по льготному тарифу, является основанием для отказа в перевозке пассажира. Оплата не возмещается.

2.4.5. Нажимая «Купить билет» Пассажир/Покупатель подтверждает правильность заполнения всех необходимых реквизитов и соглашается с правилами и условиями предоставления услуг, а также правилами и условиями Перевозки. Указанные документы размещены на сайте Перевозчика <https://vodohod-neva.ru/> и в местах продажи Билетов.

2.4.6. Полную ответственность за корректность информации и правильность указания даты, времени отправления и маршрута, персональных данных Пассажиров и возможность применения льгот несет Пассажир/Покупатель, оформивший Электронный билет.

2.4.7. Система перенаправит на платежный шлюз ПАО «Сбербанк», где Пассажир/Покупатель имеет возможность оплатить Электронный билет с помощью банковской карты. Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL.

Заполнение всех необходимых реквизитов является обязательным.

2.4.8. В случае если банк, выдавший банковскую карту, с которой производится оплата, поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей, для проведения такого

платежа может потребоваться ввод специального пароля либо система перенаправит на страницу банка. На мобильный телефон может быть направлен код подтверждения платежа – его необходимо дополнительно указать в случае запроса. Ввод корректного кода завершает процедуру оплаты.

2.4.9. В случае возникновения проблем с оплатой онлайн, необходимо обратиться в банк-эмитент, выпустивший банковскую карту.

Наиболее частые причины отказа в оплате:

– банковская карта не поддерживает оплаты через интернет или установлены лимиты на совершение покупок через интернет;

– на счете недостаточно денежных средств для совершения покупки;

– реквизиты банковской карты введены некорректно.

2.4.10. После оплаты Электронный билет будет направлен на указанный при формировании заказа адрес электронной почты.

2.4.11. Электронный билет при посадке можно предъявить как в распечатанном виде (на бумажном носителе), так и с экрана мобильного устройства.

Место посадки указано в Электронном билете. Необходимо прибыть к месту отправления заблаговременно, учитывая, что посадка начинается за 15 минут и заканчивается за 5 минут до отправления судна в рейс.

2.5. Билет/Электронный билет выдается Пассажиру/Покупателю после оплаты им стоимости проезда (перевозки). Оплата стоимости проезда осуществляется Пассажиром/Покупателем через кассы, сайт Перевозчика или на борту судна.

Продажа Билетов/Электронных билетов производится строго по количеству мест соответствующих категорий, имеющихся на судне в соответствии с его пассажироместимостью.

2.6. Пассажир/Покупатель имеет право приобрести Билет/Электронный билет на пассажирское место любой категории для проезда до любого пункта, указанного в расписании движения судов или объявленного по маршруту следования судна.

2.7. Пассажирам, имеющим право на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу, в кассе при покупке Билета или на посадке, в случае покупки Электронного билета, необходимо предъявить документ, удостоверяющий право проезда по льготному тарифу. Отсутствие указанных документов служит основанием для отказа Пассажиру в покупке Билета/Электронного билета / в посадке на судно по льготному Билету/Электронному билету. Перевозчик оставляет за собой право выборочной проверки Билетов/Электронных билетов и документов, подтверждающих право проезда по льготному Билету/Электронному билету, на борту судна.

2.8. Приобретенный Билет/Электронный билет действителен для проезда Пассажира только на том судне, в то время и дату и до того пункта, которые указаны в Билете/Электронном билете.

2.9. Пассажир/Покупатель при приобретении Билета/Электронного билета проверяет правильность указанных в нем реквизитов поездки (даты и времени отправления, наименования судна, пунктов отправления и назначения) и другой информации.

2.10. Билет необходимо сохранять до окончания поездки.

2.11. Если Билет/Электронный билет, оформленный на лицо с указанием фамилии, имени, отчества, объявлен Пассажиром утраченным либо неправильно оформлен, либо поврежден, то Перевозчик или уполномоченное им лицо принимает все зависящие от него меры для установления факта приобретения Билета/Электронного билета.

Если будет установлено, что Билет/Электронный билет не приобретался, то он признается недействительным и Пассажир к перевозке не допускается. Билет/Электронный билет, признанный недействительным, аннулируется Перевозчиком с составлением акта общей формы, в котором указываются причины признания Билета/Электронного билета недействительным.

Если будет установлено, что Билет/Электронный билет приобретался, то Перевозчик или уполномоченное им лицо принимает Пассажира к перевозке в соответствии с условиями

заключенного договора перевозки пассажира с соответствующим оформлением Билета/Электронного билета.

2.12. На судах, где предусмотрена рассадка по классам мест, Перевозчик предоставляет пассажирам возможность за дополнительную плату повысить класс перевозки с класса «Стандарт» на класс «Комфорт» или «Бизнес», с класса «Комфорт» на класс «Бизнес». Оформление услуги для пассажиров, которые приобрели Билет/Электронный билет в класс «Стандарт» и «Комфорт» осуществляется в кассах или на борту пассажирского судна.

2.13. Услуга доступна пассажирам, имеющим оплаченный Билет/Электронный билет класса «Стандарт» и/или «Комфорт».

2.14. Стоимость дополнительной услуги повышения класса перевозки можно уточнить в кассах или на борту судна. Стоимость такой услуги составляет разница между стоимостью Билета в класс пересадки и стоимостью изначально приобретенного Билета.

2.15. Пассажиру, оплатившему повышение класса обслуживания, выдается квитанция, дающая право на пересадку в салон «Комфорт» или «Бизнес», в зависимости от оплаченного Пассажиром заказа на пересадку.

2.16. Перевозчик оставляет за собой право ограничивать предоставление услуги в зависимости от фактической загрузки рейса, а также вносить изменения в условия предоставления услуги до ее оплаты без предварительного уведомления.

2.17. Для комфорта пассажиров на судах могут быть предложены к продаже снеки, напитки, сувенирная продукция, оборудование аудиогuida.

### 3. Общие положения о возврате денежных средств

3.1. Перевозчик осуществляет возврат денежных средств Пассажиру/Покупателю (лицу, осуществившему покупку Билета/Электронного билета) в размере и сроки, установленные настоящими Правилами.

В соответствии с Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» Пользователь имеет право отказаться от услуги в любое время до начала рейса при условии оплаты Перевозчику фактически понесенных расходов. Стороны безотзывно признают, что размер таких расходов составляет: 10 % от стоимости Билета/Электронного билета.

При отсутствии специально оговоренных сроков и условий возврата денежных средств в разделе 4 Правил, возврат денежных средств производится Перевозчиком не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня отказа Пассажира/Покупателя от поездки и предъявления соответствующего заявления Перевозчику.

3.2. Возврат платы за проезд осуществляется по предъявлении Пассажиром/ Покупателем Билета/ Электронного билета, документа, удостоверяющего личность, свидетельства о рождении (в случае возврата детского Билета/Электронного билета), в случае болезни – документа лечебного учреждения, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы – документа компетентных органов, заполненного заявления на возврат денежных средств установленной Перевозчиком формы.

3.3. При оплате Билетов наличными в кассе Перевозчика возврат денежных средств производится путём выдачи наличных денежных средств через кассу Перевозчика; при оплате Билетов/Электронных билетов банковской картой – сумма возврата перечисляется на карту, по которой проходила оплата стоимости проезда (перевозки).

3.4. Денежные средства возвращаются на банковскую карту, при помощи которой осуществлялась оплата Билетов/Электронных билетов, в сроки, установленные банком-эмитентом.

3.5. Перевозчик считается исполнившим свои обязательства по возврату денежных средств перед Пассажиром/Покупателем с момента списания денежных средств со счёта Перевозчика в пользу Пассажира/Покупателя.

3.6. Возврат стоимости Билетов/Электронных билетов производится по обращению от Пассажира/Покупателя. К обращению должен прилагаться заполненный бланк заявления на возврат денежных средств. Бланк заявления размещен на официальном сайте Перевозчика

<https://vodohod-neva.ru/>. Заполненное заявление можно передать лично в офисе Перевозчика по адресу Дворцовая наб. 38, на электронную почту Перевозчика по адресу: [support@vodohod-neva.ru](mailto:support@vodohod-neva.ru), направить через сайт <https://vodohod-neva.ru/> или письмом на юридический адрес Перевозчика: 193149, Ленинградская обл., Всеволожский район, д. Новосаратовка, Октябрьская наб., д. 31.

В случае отправки заявления по электронной почте, заявление отправляется на следующую электронную почту: [support@vodohod-neva.ru](mailto:support@vodohod-neva.ru), эквивалентом подписи является факт отправки заявления с электронной почты, на которую были отправлены оплаченные и подлежащие возврату Электронные билеты.

3.7. Возврат приобретенных услуг, указанных в п. 2.13 Правил, осуществляются по правилам, применимым для возврата билетов, в те же сроки, комиссия составляет 10% в соответствии с пунктом 3.1 Правил.

#### 4. Порядок возврата Билетов/Электронных билетов в случае отказа Пассажира/Покупателя от поездки по собственной инициативе, в связи с болезнью Пассажира либо по иным независящим от Пассажира обстоятельствам

4.1. До отхода судна в любое время, а после начала рейса – в любом порту остановки судна, пассажир вправе отказаться от договора перевозки, сдать билет в порядке, установленном настоящим разделе Правил, и получить провозную плату за не пройденную судном часть пути.

4.2. При возврате Билета/Электронного билета до отхода судна Пассажиру возвращается плата за проезд в полном объеме, за вычетом фактически понесенных расходов Перевозчика, указанных в п. 3.1 настоящих Правил.

4.3. Возврат платы за проезд после отхода судна из пункта отправления производится в следующих размерах и сроки:

-

в случае болезни пассажира, подтвержденной медицинскими документами, выданными в соответствии с порядком выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 сентября 2020 г. № 972н, возврат платы за проезд и провоз багажа (в случае сдачи багажа) производится за не пройденную судном часть маршрута при предъявлении пассажиром перевозчику указанных медицинских документов, в течение 10 календарных дней со дня предъявления пассажиром перевозчику медицинских документов;

-

вследствие непреодолимой силы, введения администрацией бассейна внутренних водных путей ограничения или запрещения движения судов, которые делают невозможным движение судна, возврат платы за проезд и провоз багажа (в случае сдачи багажа) осуществляется в полном объеме в течение 10 календарных дней со дня отмены рейса;

-

вследствие отмены рейса, предусмотренного расписанием движения судна, изменения маршрута движения судна возврат платы за проезд и провоз багажа (в случае сдачи багажа) осуществляется в полном объеме в течение 10 календарных дней со дня отмены рейса.

#### 5. Порядок возврата Билетов/Электронных билетов в связи с отменой или переносом сроков поездки по инициативе Перевозчика

5.1. Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор перевозки пассажира в случае:

1) невозможности перевозки Пассажира в пункт назначения вследствие обстоятельств непреодолимой силы, военных действий, запрещения властей или иных не зависящих от Перевозчика причин;

2) задержания судна на основании решения соответствующих органов исполнительной власти или привлечения судна для государственных нужд;

3) недоступности пункта отправления или пункта назначения для судна (блокады порта, аварии судна, недостаточного для судоходства уровня воды и другого);

4) гибели судна или его насильственного захвата;

5) нарушения Пассажем «прав и обязанностей пассажиров» и «условий обеспечения безопасности пассажирских перевозок и прав перевозчика», утвержденных Перевозчиком, а также Правил, указанных в п. 1.1. настоящих Правил.

5.2. При прекращении по инициативе Перевозчика договора перевозки Пассажа до отхода судна пассажиру возвращается плата за проезд, при прекращении указанного договора до окончания рейса – плата за проезд за не пройденное судном расстояние.

В случае, если прекращение указанного договора вызвано нарушением Пассажем правил оказания услуг и правил перевозок Пассажиров или его действиями, создающими угрозу безопасности судоходства, экипажа, сохранности имущества, жизни и здоровью других Пассажиров, плата за проезд Пассажу не возвращается.

5.3. Если пассажир принял решение пересесть на другой рейс Перевозчика по согласованию с ним без оплаты Билета/Электронного билета на рейс пересадки, поездка считается совершенной, услуга оказанной, Билеты/Электронные билеты к возврату не принимаются.

5.4. Время в пути может быть увеличено в целях безопасности по распоряжениям диспетчерских служб, а также по техническим причинам. Это не является основанием для возврата стоимости проезда. Услуга считается оказанной.