

# 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.

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. Перевозчик вправе задержать отправление рейса в срок до 30 минут от заявленного времени. Пассажир вправе сдать билет и вернуть плату за проезд вплоть до фактического времени отправления рейса.

1.4. 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.

1.5. В случае установления Правительством Российской Федерации чрезвычайной ситуации, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности 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 «ВодоходЪ», 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», предполагающего 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/>.

Непредоставление Пассажиrom 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 понадобиться 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 Пассажиrom/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 и 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 Пассажиrom 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 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 Санкт-Петербург, Дворцовая наб., дом 38 (причал «ВодоходЪ»), 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., соор. 31 А.

В случае отправки заявления по электронной почте, заявление отправляется на 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. 2.12 Правил, осуществляются по правилам, применимым для возврата билетов, в те же сроки, 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.

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 получения Перевозчиком заявления на возврат денежных средств от Заказчика (пассажира отмененного 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.

6) По техническим причинам, повлекшим задержку рейса более чем на 30 минут.

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.