

## 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 в случае отказа пассажира от поездки по собственной инициативе, в связи с болезнью пассажира либо по иным независящим от пассажира обстоятельствам.
5. Порядок возврата 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:

- Приказом Минтранса России от 05.05.2012 N 140 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте" (далее – Правила перевозок);
- Постановлением Правительства РФ от 06.02.2003 N 72 "Об утверждении Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте»;
- "Кодексом внутреннего водного транспорта Российской Федерации" от 07.03.2001 N 24-ФЗ;

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**Билет** – перевозочный документ, напечатанный на бумажном носителе по форме, установленной Перевозчиком в соответствии с действующем 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 и иных документов, размещенных на сайте Перевозчика <https://vodohod-neva.ru/>, без каких-либо изъятий и/или ограничений.

Оплачивая Билеты/Электронные билеты, Покупатель подтверждает факт заключения договора перевозки Пассажира, а также согласие с настоящими Правилами и иными документами, размещенными на сайте Перевозчика <https://vodohod-neva.ru/>, без каких-либо изъятий и/или ограничений.

Покупатель несет ответственность за информирование Пассажиров Заказа об условиях настоящих Правил, а также иных документов, размещенных на сайте Перевозчика, без каких-либо изъятий и/или ограничений.

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.

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 и 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 её части, особенностей отмены, замены либо переноса осуществляемых перевозок, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости Билетов/Электронных билетов при отмене осуществляемых перевозок в связи с введением вышеуказанных режимов, настоящие Правила не подлежат применению – возмещение стоимости Билетов/Электронных билетов осуществляется в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

## **2. Порядок продажи билетов/электронных билетов**

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

- Причал «Эрмитаж нижний», Санкт-Петербург, Дворцовая набережная, д. 39 (напротив центрального входа в Эрмитаж); режим работы кассы – ежедневно с 9 до 19:30 часов (без перерыва на обед);

- Причал № 3 и № 6 в Нижнем парке ГМЗ «Петергоф» (касса № 1, 2 рядом с выходом на причалы); режим работы – ежедневно с 10:20 до 19:40 без перерыва на обед. Приобрести Билеты/Электронные билеты можно также на официальном сайте Перевозчика <https://vodohod-neva.ru/> (продажа онлайн).

- На борту судна перед его отправлением в рейс на линиях Кронштадт, Ломоносов, Городская Регулярная Линия.

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://vodohodneva.ru/> Пассажиру/Покупателю доступна возможность приобретения билетов онлайн через форму покупки билетов. Необходимо выбрать дату, направление, количество пассажиров 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 билетов, после успешной оплаты будут отправлены сформированные Билеты.

2.4.3. Если осуществляется покупка Билета в одну сторону, система предоставит возможность выбора направления и времени рейса. В выпадающем списке отражены только доступные рейсы, на которые есть свободные места в требуемом количестве.

Если осуществляется покупка Билета «кругорейс», 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 в требуемом количестве.

2.4.4. Форма покупки Билетов позволяет выбрать различные категории Билетов согласно действующим тарифам.

Необходимо внимательно ознакомиться с правилами предоставления льгот — информация указана на официальном сайте Перевозчика <https://vodohodneva.ru/>. Основанием посадки на судно является предоставление документа, подтверждающего право на льготу, при приобретении Билета по льготному тарифу.

2.4.5. Нажимая «Купить билет» Пассажир/Покупатель подтверждает правильность заполнения всех необходимых реквизитов и соглашается с настоящими правилами и условиями предоставления услуг, а также правилами и условиями перевозки, и иными документами, размещенными на официальном сайте Перевозчика, без каких-либо изъятий и/или ограничений.

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 Билет(ы).

2.4.7. Система перенаправит на платежный шлюз ПАО «Сбербанк», где Пассажир/Покупатель имеет возможность оплатить 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 Билете. Необходимо прибыть к месту отправления заблаговременно: посадка на борт начинается за 15 минут до начала рейса и заканчивается за 5 минут до отправления теплохода в рейс.

2.5. Билет выдается Пассажиру/Покупателю после оплаты им стоимости проезда (перевозки). Оплата стоимости проезда осуществляется Пассажиром/Покупателем через билетные кассы или онлайн на официальном сайте Перевозчика.

Продажа 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 билета онлайн, необходимо предъявить документ, удостоверяющий право проезда по льготному тарифу. Отсутствие указанных документов служит основанием для отказа Пассажиру в покупке билета / в посадке на судно по льготному тарифу.

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

2.9. Пассажир/Покупатель при приобретении 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, 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.

Если будет установлено, что Билет не приобретался, то он признается недействительным и Пассажир к перевозке не допускается. Билет, признанный недействительным, аннулируется Перевозчиком с составлением акта общей формы, в котором указываются причины признания Билета недействительным. Если будет установлено, что Билет приобретался, то Перевозчик или уполномоченное им лицо принимает Пассажира к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора перевозки пассажира с соответствующим оформлением Билета.

2.12. В случае утраты или порчи Билета при предоставлении Пассажиром Перевозчику сведений, подтверждающих приобретение утерянного или испорченного Билета, Перевозчик выдает Пассажиру новый Билет взамен утерянного или испорченного без взимания платы за проезд.

2.13. Перевозчик предоставляет пассажирам возможность за дополнительную плату повысить класс перевозки с класса «Стандарт» на класс «Комфорт», с класса «Комфорт» на класс «Бизнес», с класса «Стандарт» на класс «Бизнес». Оформление услуги для пассажиров, которые приобрели билет в классы «Стандарт», «Комфорт» осуществляется в кассах или на борту пассажирского судна.

2.14. Услуга доступна пассажирам, имеющим оплаченный билет класса «Стандарт», «Комфорт».

2.15. Стоимость дополнительной услуги повышения класса перевозки можно уточнить в кассах или на борту судна.

2.16. Пассажиру, оплатившему повышение класса обслуживания выдается квитанция, дающая право на пересадку в салон «Комфорт», «Бизнес».

2.17. 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. Пассажиры на борту судна могут приобрести услугу по просмотру интерактивного фильма в VR-очках (оборудовании). Перевозчик оставляет за собой право ограничивать предоставление услуги в зависимости от фактической загрузки оборудования, а также вносить изменения в условия предоставления услуги до ее оплаты без предварительного уведомления. Услуга может быть приобретена на сайте Перевозчика, в его кассах и на борту судна.

2.18. Пассажиры проинформированы, что не рекомендуется пользоваться оборудованием для просмотра интерактивного фильма следующим лицам:  Лицам с расстройством вестибулярного аппарата;

- Лицам с заболеваниями нервной системы, с умственными или физическими расстройствами;

- Беременным женщинам;

- Детям до 10 лет.

2.19. В случае, если пассажиром принято решение прервать просмотр интерактивного фильма из-за ухудшения физического состояния, Перевозчиком денежные средства за оплаченную услугу не возвращаются.

### **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 г. «О защите прав потребителей» Пользователь имеет право отказаться от услуги в любое время при условии оплаты Перевозчику фактически понесенных расходов. Стороны безотзывно признают, что размер таких расходов составляет: 0 % от стоимости билета – при получении обращения не менее чем за 48 часов до отправления судна в рейс, 10 % от стоимости билета – при получении обращения менее чем за 48 часа до времени отправления судна в рейс.

При отсутствии специально оговоренных сроков 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 Билета, документа, удостоверяющего личность, свидетельства о рождении (в случае возврата детского билета), в случае болезни – документа лечебного учреждения, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы – документа компетентных органов.

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

#### **4. Порядок возврата билетов в случае отказа Пассажира от поездки по собственной инициативе, в связи с болезнью Пассажира либо по иным, независящим от пассажира обстоятельствам**

4.1. Пассажир/Покупатель имеет право отказаться от поездки и вернуть приобретенный Билет/Электронный билет.

4.2. При возврате 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:

- в случае болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения, плата за проезд возвращается в полном объеме в течение трех суток со дня окончания указанного в документе лечебного учреждения периода болезни Пассажира; - вследствие отмены рейса ввиду обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, подтвержденных соответствующими документами компетентных органов, плата за проезд возвращается в полном объеме в течение трех суток с момента окончания обстоятельств непреодолимой силы;

- вследствие отмены предусмотренного расписанием отправления судна, в случае задержки отправления судна более чем на 30 минут плата за проезд возвращается в полном объеме;

- при опоздании пассажира на судно билет принимается не позднее чем в течение одного часа после отправления скоростного судна в рейс, не позднее чем в течение трех часов после отправления прогулочного судна в рейс. При этом Пассажиру возвращается половина платы за проезд.

#### **5. Порядок возврата 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 пассажиром настоящих Правил оказания услуг и Правил перевозок Пассажиров, или отказа Пассажира от соблюдения таких правил, а также (от)/условий, представленных в других документах, размещенных на официальном сайте Перевозчика, без каких-либо изъятий и/или ограничений,

5.2. При прекращении по инициативе Перевозчика договора перевозки пассажира 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 Пассажиrom правил оказания услуг и правил перевозок Пассажиров или его действиями, создающими угрозу безопасности судоходства, жизни и здоровью других Пассажиров, плата за проезд Пассажиру не возвращается.

5.3. При прекращении по инициативе Перевозчика договора перевозки Пассажира во время рейса судна, за исключением случаев, указанных в пункте 5.1 настоящих Правил, Перевозчик за свой счет доставляет Пассажира по его требованию в пункт отправления или в ближайший населенный пункт в целях обеспечения Пассажиру возможности прибыть в пункт назначения.