



## Пошаговая инструкция по приобретению билетов

1

Чтобы вывести расписание на текущий день, на главной странице нажмите кнопку «подобрать рейс».

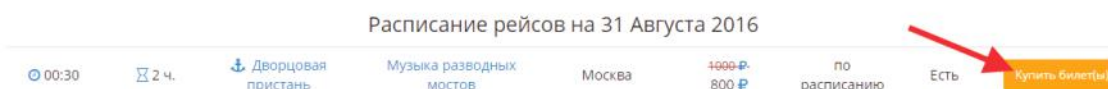


По желанию, укажите требуемое количество билетов и выберите маршрут катания.

Вам будут показаны все подходящие рейсы, на которые еще есть свободные места.

2

Выберите интересующий вас рейс и нажмите «купить билет».



3

Составьте ваш заказ и укажите адрес электронной почты.

4

После подтверждения вас перенаправит на сайт платежной системы, где вы сможете оплатить заказ одним из предложенных способов.

5

Сообщите номер вашего заказа в кассе на любом из причалов компании для получения посадочных билетов.

!

Перед посадкой у вас могут потребовать документ подтверждающий право получения льгот или возраст ребенка.

Льготы при покупке билета предоставляются пенсионерам, учащимся, инвалидам, ветеранам и прочим льготным категориям граждан.

Детские билеты приобретаются детям до 12 лет.

Детям до 5 лет (до 3 лет при перевозке на Метеорах) на причале необходимо оформить бесплатный посадочный талон.



с у д о х о д н а я    к о м п а н и я  
*Нева Тревел Компани*

### Способы оплаты

Оплата заказов банковскими картами осуществляется через АО «АЛЬФА-БАНК»



К оплате принимаются банковские карты VISA и MasterCard.



### Оплата заказа с использованием банковской карты

1. Ввод данных банковской карты осуществляется на защищенной платежной странице АО «АЛЬФА-БАНК».
2. На странице ввода платежных данных введите номер карты, срок ее действия, имя и фамилию держателя карты, а также указанный на обороте трёхзначный код безопасности (CVV2 для VISA или CVC2 для MasterCard). Все необходимые данные пропечатаны на самой карте, трёхзначный код безопасности — это три цифры, находящиеся на обратной стороне карты.
3. Далее вы будете перенаправлены на страницу Вашего банка для ввода 3DSecure кода, который придет к Вам в СМС. Если 3DSecure код к Вам не пришел, то следует обратиться в банк выдавший Вам карту.
4. После совершения оплаты произойдет перенаправление на сайт магазина.

### Поддержка пользователей

Свои вопросы, связанные с процессом оплаты, вы можете прислать на наш электронный ящик [support@neva.travel](mailto:support@neva.travel) или позвонить по телефону +7 (812) 327-14-15.

### Случаи отказа в совершении платежа

- Банковская карта не предназначена для совершения платежей через интернет, о чем можно узнать, обратившись в ваш Банк.
- На вашей банковской карте недостаточно средств для проведения оплаты. Подробнее о наличии средств на банковской карте вы можете узнать, обратившись в банк, выпустивший банковскую карту.
- Данные банковской карты введены неверно.
- Истек срок действия вашей банковской карты. Срок действия карты, как правило, указан на лицевой стороне карты (это месяц и год, до которого действительна карта). Подробнее о сроке действия карты вы можете узнать, обратившись в банк, выпустивший банковскую карту.



с у д о х о д н а я   к о м п а н и я  
*Нева Тревел Компани*

### Гарантии безопасности

Предоставляемая вами персональная информация (имя, адрес, телефон, e-mail, номер банковской карты) является конфиденциальной и не подлежит разглашению. Данные вашей кредитной карты передаются только в зашифрованном виде и не сохраняются на нашем Web-сервере.

Услуга оплаты через интернет осуществляется в соответствии с Правилами международных платежных систем Visa и MasterCard на принципах соблюдения конфиденциальности и безопасности совершения платежа, для чего используются самые современные методы проверки, шифрования и передачи данных по закрытым каналам связи.



### Инструкция по приобретению билетов

- Для отображения актуального расписания на текущий день нажмите на главной странице кнопку «подобрать рейс».

КУПИТЕ БИЛЕТ НА БЛИЖАЙШИЙ РЕЙС  
ПРИ ПОКУПКЕ С САЙТА СКИДКА 15%

Персон 2017-07-03 Желаемая программа

Подобрать рейс

- Вы можете указать требуемое количество билетов или программу катания. В расписании выводятся только рейсы со свободными местами, удовлетворяющие заданным критериям поиска.
- Актуальное расписание рейсов каждого из маршрутов доступно также со страницы с описанием маршрута.
- Выберите интересующий вас рейс и нажмите «купить билет».

Расписание рейсов на 3 Июля 2017


16:20 1 ч. 15 мин. Аничков мост Северная Венеция Разлив-2 750 руб. 600 руб. по расписанию есть

Купить билет(ы)

**Обратите внимание, что ночные рейсы, с временем отправления после полуночи, выводятся в расписании на предыдущий день (например, рейс, отправляющийся в час ночи 30 июня, появится в самом низу расписания на 29 июня).**



- В открывшейся форме «корзины» подберите нужное вам количество билетов и укажите адрес электронной почты для отправки номера заказа.



**Северная Венеция**

Дата рейса: 3 Июля 2017  
Рейс с причала: Аничков мост  
Начало рейса: 16:20  
Продолжительность: 01:15  
Теплоход: Разлив-2

Взрослых билетов ~~750~~ 600 руб.

Льготных билетов ~~600~~ 480 руб.

Детских билетов ~~400~~ 320 руб.

Общая сумма: 1400 руб.

Ваш email для получения персонального номера заказа

Повторите email

Я принимаю [Договор оферта](#)

[Способы оплаты, инструкции, гарантии](#)

После подтверждения вас перенаправит на защищенную платежную страницу АО «АЛЬФА-БАНК», где вы сможете оплатить заказ одним из предложенных способов.

После получения оплаты, на указанный вами адрес электронной почты будет выслан номер заказа, который вы должны будете сообщить в кассе на любом из причалов компании для получения посадочных билетов.

Если вы заказали льготные или детские билеты, то перед печатью заказа, у вас могут потребовать документ подтверждающий право получения льгот или возраст ребенка.

Льготы при покупке билета предоставляются следующим категориям граждан: пенсионерам, студентам, школьникам, инвалидам, ветеранам...

Детские билеты – детям до 12 лет.

**Детям до 5 лет (до 3 лет при перевозке на Метеорах) на причале необходимо оформить бесплатный посадочный талон.**



### Порядок возврата билетов

При оплате картами возврат наличными денежными средствами не допускается. Порядок возврата регулируется правилами международных платежных систем.

Процедура возврата денежных средств за оказанные услуги регламентируется статьей 29 федерального закона «О защите прав потребителей», а также приказом Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 5 мая 2012 г. N 140 г. Москва "Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте" (пункты 36-43, а также 82 приказа)

Из статьи 29 ФЗ «О защите прав потребителей»

- Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:
  - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
  - соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
  - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной оказанной услуги своими силами или третьими лицами.
- Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном оказании услуги не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.
- Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем.
- Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.
- Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.
- Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Из правил перевозки пассажиров внутренним водным транспортом

- П. 36 Пассажир имеет право отказаться от поездки и вернуть приобретенный билет.
- П. 37 При возврате билета до отхода судна пассажиру возвращается плата за проезд и провоз багажа.



с у д о х о д н а я    к о м п а н и я

*Нева Тревел Компани*

- П. 38 Возврат платы за проезд и провоз багажа (в случае сдачи багажа) после отхода судна из пункта отправления производится в следующих размерах:
  - в случае болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения, плата за проезд и провоз багажа возвращается в полном объеме в течение трех суток со дня окончания указанного в документе лечебного учреждения периода болезни пассажира;
  - вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, подтвержденных соответствующими документами компетентных органов, плата за проезд и провоз багажа возвращается в полном объеме в течение трех суток с момента окончания обстоятельств непреодолимой силы;
  - вследствие отмены предусмотренного расписанием отправления судна, изменения маршрута движения судна, а также в случае задержки отправления судна плата за проезд и провоз багажа возвращается в полном объеме;
  - при опоздании пассажира на судно билет принимается не позднее чем в течение трех часов после отправления судна и одного часа после отправления скоростного судна в рейс. При этом пассажиру возвращается половина платы за проезд и провоз багажа.
- П. 39 Плата за оказанные услуги по доставке билета возврату не подлежит.
- П. 40 При отказе пассажира от перевозки на одном или нескольких участках маршрута в пути следования пассажиру возвращается плата за проезд и провоз багажа за не пройденный судном участок пути, определяемая как разница между полной стоимостью билета до первоначального пункта назначения и стоимостью билета до пункта прекращения поездки. При прекращении поездки капитаном судна в билете делается отметка с указанием пункта, даты и времени прекращения перевозки и заверяется подписью капитана судна и судовой печатью. Возврат платы за проезд и провоз багажа производится по месту оплаты перевозки не позднее трех суток с момента прекращения поездки, указанного в отметке на билете. В случае приобретения билета на борту судна, возврат платы за проезд и провоз багажа за не пройденный судном участок пути может быть произведен на судне.
- П. 41 Билет и (или) багажная квитанция, приобретенные на судне, могут быть возвращены до отхода судна в рейс, при этом пассажиру возвращается полная плата за проезд и (или) провоз багажа.
- П. 42 Возврат платы за проезд и провоз багажа осуществляется по предъявлению 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.



с у д о х о д н а я   к о м п а н и я

*Нева Тревел Компани*

- П. 43 Сданный пассажиром билет погашается путем перечеркивания его лицевой стороны, а на оборотной стороне делается отметка о дате и времени возврата билета с указанием суммы возвращенной платы за проезд и провоз багажа.
- П. 82 В случае возврата билетов пассажирами экскурсионно-прогулочных маршрутов применяется действие главы III настоящих Правил (примечание: выдержка из главы III правил, а именно пункты с 36 по 43, приведена выше).

Для возврата денежных средств на банковскую карту необходимо заполнить «Заявление о возврате денежных средств», которое высылается по требованию компании на электронный адрес и отправить его вместе с приложением копии паспорта по адресу [support@neva.travel](mailto:support@neva.travel)

Возврат денежных средств будет осуществлен на банковскую карту в течение 21 (двадцати одного) рабочего дня со дня получения «Заявление о возврате денежных средств» Компанией.

Для возврата денежных средств по операциям проведенными с ошибками необходимо обратиться с письменным заявлением и приложением копии паспорта и чеков/квитанций, подтверждающих ошибочное списание. Данное заявление необходимо направить по адресу [support@neva.travel](mailto:support@neva.travel)

Срок рассмотрения Заявления и возврата денежных средств начинает исчисляться с момента получения Компанией Заявления и рассчитывается в рабочих днях без учета праздников/выходных дней.