

Правила возврата билетов для пассажиров

1. Пассажир имеет право отказаться от поездки и вернуть приобретенный билет до отхода судна в порядке и на условиях настоящих правил.
2. В случае если билет был приобретен в кассе ИП Кузнецов А.П., возврат производится на основании письменного заявления пассажира, в котором должны быть указаны паспортные данные пассажира и согласие на обработку персональных данных пассажира. Заявление должно быть зарегистрировано в кассе на причале посадки. Возврат производится в кассе №6 на причале «Спуск со львами» по адресу: Санкт-Петербург, Адмиралтейская наб. д.2. Время работы кассы следует уточнить на причале посадки либо по тел. (812) 426-17-17. Возврат денежных средств производится тем же способом (наличный расчет/безналичный расчет), которым билет был оплачен.

Если билет был оплачен картой, возврат на причале осуществляется строго при наличии терминального чека. Если чек утерян пассажиром, возврат производится только через бухгалтерию в офисе ГК «Астра Марин» по адресу Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей д.30 к.1, пом. 219Н.

3. В случае если билет был приобретен за безналичные денежные средства в интернет-магазине www.astra-marine.ru, денежные средства возвращаются на условиях, указанных на сайте www.astra-marine.ru.

Необходимо прислать сканированную копию заявления на возврат или фото хорошего качества на почту shop.boattrip@astra-marine.ru. При заполнении Заявления на возврат обязательно должен быть указан номер заказа и стоять Ваша подпись.

Заявление рассматривается в течение 2-х недель (в соответствии с п.8 "Условий покупки билетов").

Возврат средств осуществляется на карту, с которой была совершена покупка. При проведении возврата Вам будет отправлено письмо с уведомлением на e-mail, указанный при регистрации на сайте.

Деньги приходят на карту в срок от 7 до 30 дней (зависит от банка).

4. В случае если билет был приобретен у организации/ИП, реализующей билеты на основании договора с ИП Кузнецов А.П., возврат денежных средств пассажиру производится **организацией/ИП**, осуществившей продажу билета. При этом возврат билета *пассажирu может быть произведен только на основании письменного заявления пассажира, оформленного в соответствии с Правилами визирования заявлений.*

5. Возврат платы за проезд после отхода судна из пункта отправления производится в следующих случаях:

- 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 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 плата за проезд возвращается в полном объеме.
6. Возврат денежных средств пассажиру не производится, если пассажир, претендующий на проезд по льготному тарифу не предоставил документ, подтверждающий льготу. В случае выявления подобного факта, пассажиру может быть предложено доплатить дополнительного тарифа либо отказано в перевозке.

ОПОЗДАНИЕ ПАССАЖИРА

- при опоздании пассажира на судно возврат денежных средств не производится.
- началом действия билета на маршрут по системе City-Sightseeing, считается 11 часов утра дня, на который приобретен билет. Денежные средства по данному маршруту после 11 утра дня отправления возвращаются только в порядке, описанном в п.5 части I настоящих правил.
- не зарегистрированные в кассе на причале посадки билеты к возврату не принимаются, денежные средства по таким билетам не возвращаются.

ПРАВИЛА ВИЗИРОВАНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ, ПО КОТОРОМУ ПАССАЖИР ПРЕТЕНДУЕТ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

1. Пассажир обязан лично написать заявление.
2. Менеджер по управлению флотом обязан проверить наличие заказа и факт распечатки посадочного талона по данной покупке, указав на заявлении:
 - дату и время приема заявления, свою фамилию, имя, отчество;
 - поставить на заявлении подпись и печать «Для документов»;
 - указать факт наличия/отсутствия посадочного талона. В случае наличия посадочного талона изъять его у пассажира. В случае необходимости, менеджер по управлению флотом имеет право написать комментарий по данному конкретному заявлению в отдельном приложении к нему.
3. Оригинал заявления с визой менеджера отдается пассажиру для дальнейшего обращения за возвратом денежных средств. Копия (с посадочным талоном) сдается с отчетом менеджера по управлению флотом в бухгалтерию ИП Кузнецов А.П.