

Правила возврата и переноса *для заказов, оформленных на сайте astra-marine.ru*

Редакция от «20» марта 2026 г. | Размещено по адресу: <https://astra-marine.ru/company-docs>

Связанные документы: Публичная оферта • Политика конфиденциальности • Согласие на ПДн • Политика cookie (см. раздел «Правовые документы»).

Контакты и единый раздел документов

- Единый раздел «Правовые документы»: <https://astra-marine.ru/company-docs>
- Email (поддержка/возвраты/персональные данные): shop.boattrip@astra-marine.ru
- Телефон: (812) 647-00-17
- Адрес для обращений: 199058, г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, д. 30, корп. 1, пом. 219-Н
- Кассы (при наличии, для оформления заявлений на возврат): г. Санкт-Петербург, Адмиралтейская наб., д. 2, причал «Спуск со львами»

1. Важные принципы

- Перевозку/прогулку оказывает Перевозчик. Его правила применяются к билету (возврат/перенос, погодные отмены, посадка и т.п.).
- Агент оказывает агентские услуги (подбор/бронирование/приобретение билета и передача подтверждения).
- Оплаченная цена на сайте включает стоимость билета у Перевозчика и сервисный сбор/вознаграждение Агента (при наличии, если указано до оплаты).
- Возврат/перенос осуществляется по правилам Перевозчика и настоящим Правилам — с учетом законодательства РФ.

2. Отмена до оформления билета

2.1. Если заказ отменен до оформления (приобретения) билета у Перевозчика, Агент возвращает сумму: (а) в полном объеме — если расходы не понесены; (б) за вычетом фактически понесенных невозвратных расходов (при наличии), если они документально подтверждаемы и не подлежат возврату.

3. Возврат после оформления билета

3.1. Если билет оформлен и передан пользователю, агентские услуги считаются оказанными. Возврат/обмен/перенос билета возможен по правилам Перевозчика. Агент оказывает содействие по запросу (в разумных пределах и при наличии возможности).

3.2. Сервисный сбор/вознаграждение Агента не возвращается, если иное не указано на сайте для маршрута, а также кроме случаев, когда возврат обусловлен

неисполнением/ненадлежащим исполнением обязательств Агентом или прямо предусмотрен законом.

4. Отмена/перенос Перевозчиком (в т.ч. погода)

4.1. Решение о возврате/переносе принимает Перевозчик по своим правилам. Агент оказывает разумное содействие пользователю (информирование, прием обращения, направление информации Перевозчику), если это применимо.

5. Сроки и способ возврата

5.1. Рассмотрение заявления/обращения на возврат (если требуется заявление) — до 10 (десяти) календарных дней с даты получения обращения, если иной срок не установлен правилами Перевозчика.

5.2. Возврат производится тем же способом оплаты. Сроки зачисления зависят от банка/платежной системы и обычно составляют 10–30 рабочих дней с даты подтверждения возврата.

6. Как оформить запрос

6.1. Направьте обращение на email: shop.boattrip@astra-marine.ru (тема: «Возврат/перенос»).

6.2. При наличии формы поддержки на сайте — направьте обращение через форму на astra-marine.ru (раздел «Контакты»).

6.3. Если Перевозчиком предусмотрена подача заявления в кассе, заявление можно оформить в кассах (при наличии): г. Санкт-Петербург, Адмиралтейская наб., д. 2, причал «Спуск со львами».

6.4. Укажите номер заказа/билета, дату и маршрут, контакты, суть запроса и приложите билет/подтверждение.