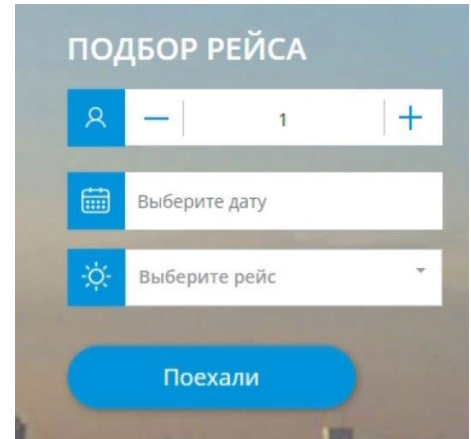


Пошаговая инструкция по приобретению билетов

1

Чтобы вывести расписание на текущий день, на главной странице выберите дату и нажмите кнопку «Поехали».

По желанию укажите требуемое количество билетов и выберите рейс. Вам будут показаны все подходящие рейсы, на которые ещё 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 платёжной 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.

Способы оплаты

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



К оплате принимаются банковские карты VISA, МИР и MasterCard.



Оплата заказа с использованием банковской карты

1. Ввод данных банковской карты осуществляется на защищённой платёжной странице АО «АЛЬФА-БАНК».
2. На странице ввода платёжных данных введите номер карты, срок её 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 придёт к Вам в СМС. Если 3DSecure код к Вам не пришёл, то следует обратиться в банк, выдавший Вам карту.
4. После совершения оплаты произойдёт перенаправление на сайт магазина.

Поддержка пользователей

Свои вопросы, связанные с процессом оплаты, вы можете прислать на наш электронный ящик support@nevatravel.ru или позвонить по телефону 8 (800) 550-12-00.

Случай отказа в совершении платежа

- Банковская карта не предназначена для совершения платежей через интернет, о чём 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.
- Истёк 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.

Гарантии безопасности

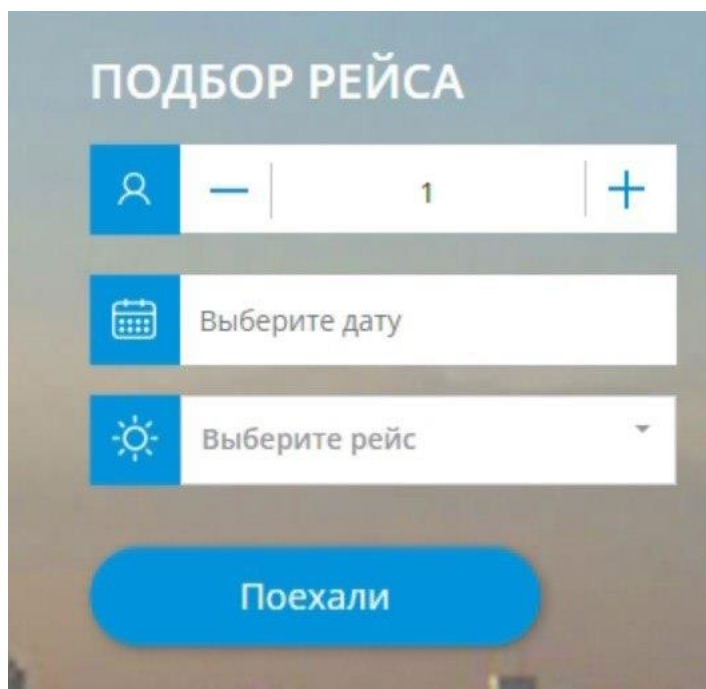
Предоставляемая вами персональная информация (имя, адрес, телефон, e-mail, номер банковской карты) является конфиденциальной и не подлежит разглашению. Данные вашей кредитной карты передаются только в зашифрованном виде и не сохраняются на нашем Web-сервере.

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».



The screenshot shows a mobile application interface for flight selection. At the top, the text "ПОДБОР РЕЙСА" is displayed. Below this, there are three input fields: 1. A field for the number of passengers, with a person icon on the left, a minus sign, the number "1", and a plus sign. 2. A field for the date, with a calendar icon on the left and the text "Выберите дату". 3. A field for the flight, with a sun icon on the left and the text "Выберите рейс". At the bottom of the form is a large blue button with the text "Поехали".

- 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».



Северная Венеция

Дневная программа | Вечерняя программа / 2023-04-29

* пожалуйста, выберите время программы

«Северная Венеция» – это самый расширенный маршрут по всему историческому центру.

[Подробнее](#)

1200 ₺

ВЗРОСЛЫЙ

1100 ₺

Льготный

800 ₺


ДЕТСКИЙ

КУПИТЬ
БИЛЕТЫ


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



Маршрут



Выбор причала

Аничков мост
▼


Дата рейса

2023-04-29
📅

Время рейса

14:30
🕒

<p>1200₺</p> <p><small>ВЗРОСЛЫЙ</small></p>	<p>- 1 +</p>	<p>1100₺</p> <p><small>Льготный</small></p>	<p>- 0 +</p>	<p>800₺</p> <p><small>ДЕТСКИЙ</small></p> <p><small>с 5 до 12 лет</small></p>	<p>- 0 +</p>	<p><small>СУММА:</small></p> <p>1200₺</p>
--	--------------	--	--------------	--	--------------	--

Наверх 

После подтверждения вас перенаправит на защищённую платёжную 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 причале 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 и прочим льготным категориям граждан.

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 платёжных 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 понесённых 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, причинённых 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, причинённых 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 Пассажиры имеют право отказаться от поездки и вернуть приобретённый билет.
- П. 37 При возврате билета до отхода судна пассажиру возвращается плата за проезд и провоз багажа.
- 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 трёх 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 трёх 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 трёх 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 трёх 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 произведён 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.
 - П. 43 Сданный пассажиром билет погашается путем перечёркивания его лицевой стороны, а на оборотной стороне делается отметка о дате и времени возврата билета с указанием суммы возвращённой 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 оправить его вместе с приложением копии паспорта по адресу support@neva.travel

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

Для возврата денежных средств по операциям, проведённым 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

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