

Информация для пассажиров

Перевозчиком является АО «ВодоходЪ. Пассажирский Порт»

Контакты АО "ВодоходЪ. Пассажирский Порт":

Акционерное Общество «ВодоходЪ. Пассажирский Порт»

Фактический адрес: 188644, Ленинградская обл., Всеволожский р-н, дер. Новосаратовка, Октябрьская наб., д. 31

Телефон: 8 (812) 335-17-17

Электронная почта: meteor@riverport.spb.ru

ИНН 7811083297/КПП 470301001

Р/с 40702810255000100540

в Северо-Западный банк ПАО Сбербанк г. Санкт-Петербург

Корр.счет 30101810500000000653

БИК 044030653

Генеральный директор - Штрамбранд Юрий Владимирович

Выдержка из правил покупки, обмена и возврата билетов:

1. Покупка билетов

На главной странице сайта www.na-meteore.ru пользователю доступна возможность приобретения билетов онлайн через форму покупки билетов. Выберете дату, направление, количество пассажиров и нажмите кнопку «купить билет». Сайт откроет окно формирования заказа. Заполнение всех граф является обязательным.

На адрес электронной почты, указанный в форме покупки билетов, в последующем будут отправлены сформированные после оплаты билеты.

Вам доступен выбор даты, направления и времени рейса. Если вы приобретаете билет в одну сторону, система предоставит вам возможность выбора направления и времени рейса – в выпадающем списке отражены только доступные рейсы, на которые есть свободные места в требуемом количестве. Если вы приобретаете билет «туда-обратно», система предоставит вам 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.

Форма покупки билетов позволяет выбрать различные категории билетов согласно действующим тарифам.

Обращаем ваше внимание, что для проезда по льготному билету перед посадкой обязательно предъявление подтверждающего документа, а в случае отсутствия такого документа, подтверждающего право на проезд по льготному тарифу, Вам может быть отказано в посадке на борт судна. При этом денежные средства за билет не возвращаются.

Просим вас внимательно ознакомиться с правилами предоставления льгот – информация указана на главной странице сайта www.na-meteore.ru.

Нажимая «купить билет» вы подтверждаете правильность заполнения реквизитов заказа, соглашаетесь с правилами и условиями предоставления услуг, а также правилами и условиями перевозки.

Полную ответственность за корректность информации и правильность указания даты, времени отправления и направления движения, персональных данных пассажиров и возможность применения льгот несет Заказчик.

Система перенаправит вас на платежный шлюз ПАО «Сбербанк» где вы сможете оплатить заказ с помощью банковской карты. Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищённом режиме с использованием протокола шифрования SSL.

К оплате принимаются банковские карты VISA, MasterCard, МИР.



Ввод данных банковской карты производится на защищенной странице платежного шлюза ПАО «Сбербанк». Укажите в соответствующих графах номер карты, срок её действия, имя и фамилию держателя карты, а также размещенный на обороте карты трехзначный код безопасности.

В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет платежей для проведения такого платежа может понадобиться ввод специального пароля либо система перенаправит вас на страницу вашего банка. На мобильный телефон может быть направлен код подтверждения платежа — его необходимо дополнительно указать в случае запроса. Ввод корректного кода завершает процедуру оплаты.

Если оплата не проходит

В случае возникновения проблем с оплатой через интернет, мы рекомендуем вам обратиться в банк-эмитент, выпустивший Вашу 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 неверно.

После оплаты билеты будут направлены на указанный при формировании заявки адрес электронной почты.

Билеты при посадке можно предъявить как в распечатанном виде, так и с экрана мобильного устройства.

Обращаем ваше внимание, что посадка на рейс заканчивается за 5 минут до отправления судна.

Место посадки указано в билете. Просим прибывать к месту отправления заблаговременно.

2. Обмен билетов

До отправления рейса и в течение 1 часа после отправления рейса при необходимости вы можете обратиться в кассу для оформления обмена билета на другой рейс. Обмен предоставляется на билет на рейс аналогичного направления, отбывающий в тот же день, в который отбывал рейс, указанный в обменном билете. Обмен производится на рейс по выбору пассажира из числа доступных рейсов, на которых есть свободные места в требуемом количестве по аналогичному тарифу и стоимости.

3. Возврат билетов

Пассажир имеет право отказаться от поездки и вернуть приобретенный билет. Правила возврата неиспользованных билетов регулируются действующим законодательством РФ.

При возврате билета до отхода судна пассажиру возвращается плата за проезд в полном объеме. При возврате билета «обратно», к возврату причитается разница между уплаченной пассажиром суммой за билет «туда-обратно» и стоимостью билета «туда», согласно тарифу.

Возврат платы за проезд в полном объеме 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 более чем на 15 минут без объяснения причины плата за проезд возвращается в полном объеме.

Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор перевозки пассажира, изменить маршрут или место высадки пассажира в следующих случаях:

- невозможности перевозки пассажира в порт назначения вследствие непреодолимой силы, военных действий, запрещения властей или иных не зависящих от перевозчика причин;
- задержания судна на основании решения соответствующих органов исполнительной власти или привлечения судна для государственных нужд;
- недоступности порта отправления или порта назначения для судна (блокады порта, аварии судна, недостаточного для судоходства уровня воды и другого);
- гибели судна или его насильственного захвата;
- нарушения пассажиром правил нахождения пассажиров на борту теплохода или отказа пассажира от соблюдения таких правил.

При прекращении по инициативе перевозчика договора перевозки пассажира до отхода судна пассажиру возвращается плата за проезд. В случае, если прекращение указанного договора вызвано нарушением пассажиром 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.

Порядок возврата денежных средств регулируется действующим законодательством РФ и правилами международных платежных систем. При оплате банковскими картами последующий возврат наличными денежными средствами не допускается.

Возврат осуществляется только на банковскую карту, с которой была произведена оплата. Срок зачисления денежных средств установлен правилами платежных систем и составляет от 7 до 30 календарных дней.

Для возврата денежных средств на банковскую карту необходимо заполнить все поля «Заявления о возврате денежных средств» – шаблон заявления расположен на странице «Пассажирам» на сайте www.na-meteore.ru.

Заполненное заявление необходимо направить на электронную почту support@na-meteore.ru, указав в теме письма «№ заказа, Заявление на возврат денежных средств – «____» _____ 20__», где «____» _____ 20__ – фактическая дата рейса, билет на который предъявлен к возврату. Срок рассмотрения заявления составляет до 14 рабочих дней с момента подтверждения получения.

Заявление может быть отправлено в виде приложенного отсканированного документа, заполненного от руки, или в виде приложенного файла, заполненного в формате word.

Стороны пришли к соглашению о том, что отправленное заявления с электронной почты, которая была указана при покупке билетов, является достаточным подтверждением волеизъявления на расторжение договора.