

УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ НА ПАССАЖИРСКИХ СУДАХ

Настоящие условия оказания услуг по перевозке пассажиров на пассажирских судах (далее Условия) разработаны в соответствии с пунктом 5 статьи 4 Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей», пунктом 3 статьи 95 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ (КВВТ РФ) и Правилами перевозки пассажиров и багажа внутренним водным транспортом, утвержденными [приказом](#) Минтранса России от 23 августа 2024 г. № 292

Данные Условия в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) являются публичной офертой лица (Исполнителя) предлагающего оказание включенных в Условия услуг по перевозке пассажиров неопределенному кругу лиц. В случае принятия данной оферты любым лицом (Потребителем), путем приобретения билета на право проезда на пассажирском судне, данное лицо в соответствии с пунктом 2 статьи 97 КВВТ РФ является пассажиром, заключившем договор перевозки пассажира с перевозчиком на настоящих Условиях, установленных в порядке, определенном пунктом 3 статьи 95 КВВТ РФ.

Основные понятия, используемые в настоящих Условиях:

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать у Исполнителя для себя лично или для членов своей семьи услуги по проезду на пассажирском судне;

Заказчик – лицо, непосредственно вступившее во взаимодействие с Исполнителем услуги с целью заключения договора перевозки пассажира в своих интересах или интересах других лиц;

Исполнитель – организация независимо от её организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги потребителю по возмездному договору;

Договор перевозки пассажира – возмездный договор, содержащий совокупность условий указанных в билете и настоящих Условиях, определяющих права и обязанности сторон по данному договору в период его действия;

Билет – документ, оформляемый и выдаваемый Исполнителем Потребителю, как

пассажиру судна и Заказчику услуг, в порядке, предусмотренном Правилами перевозки пассажиров, в подтверждение заключения договора перевозки пассажира;

Исполнение договора перевозки пассажира – период, в который Потребитель, как пассажир, прибывший на борт судна в месте его отправления, имеет право требовать от Исполнителя исполнения услуг по его перевозке на судне в место назначения, в соответствии с условиями договора перевозки пассажиров.

Невозвратный билет – это документ на проезд оформленный перевозчиком, по сравнению со стандартной стоимостью, со скидкой для пассажира, ввиду его заблаговременного приобретения пассажиром. Стоимость данного билета возвращается пассажиру только в случае подачи заявления о возврате не позднее 24 часов до отхода судна в указанный в билете рейс или, если отказ от поездки обусловлен пассажиром не зависящими от него причинами, такими, как болезнь пассажира, смерть близких, отмена рейса судна.

1. Предмет оказания услуг

1.1. В соответствии с настоящими Условиями Исполнитель обязуется оказать Потребителю услуги, подлежащие предоставлению при перевозке пассажиров по прогулочному маршруту на указанном в билете виде судна, и в соответствии с продолжительностью, установленной для данного маршрута. (далее – «Услуги»).

2. Порядок предоставления услуг, оформления договора перевозки и оплаты предоставляемых услуг

2.1. Порядок предоставления услуг по договору перевозки пассажира определен условиями, указанными в Правилах перевозки пассажиров и багажа внутренним водным транспортом, утвержденными приказом Минтранса России от 23 августа 2024 г. № 292 и настоящими Условиями, которые в соответствии с пунктом 3 вышеуказанных Правил детализируют и дополняют порядок предоставления услуг.

2.2. Пассажиру в подтверждение заключения договора перевозки пассажира по выбранному им прогулочному маршруту перевозчиком или лицом, уполномоченным перевозчиком, выдается билет либо билет в электронной форме (далее - электронный билет);

2.3. Билет выдается перевозчиком или лицом, уполномоченным перевозчиком, пассажиру после оплаты им стоимости проезда.

2.4. Оплата стоимости проезда осуществляется пассажиром через билетные кассы, или с применением электронных сервисов оплаты услуг, используемых перевозчиком или владельцем пассажирской инфраструктуры, или с применением электронных сервисов

оплаты услуг в случае оформления электронного билета с использованием мобильного приложения или официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" перевозчика, владельца пассажирской инфраструктуры или лица, оказывающего от имени перевозчика или владельца пассажирской инфраструктуры гражданам услуги по оформлению электронного билета или электронной багажной квитанции.

2.5. Оформление электронных билетов на проезд по прогулочным маршрутам производится Заказчиком в предварительном порядке на сайте Исполнителя (teplohodspb.com) (Далее - Сайт). Заказчик самостоятельно определяет интересующий его прогулочный маршрут и нажимает кнопку "Купить билет". Далее выбирает дату, время отправления и необходимое количество билетов, которые в соответствии с категориями отображаются в Корзине.

2.6. При оформлении билетов Заказчик вводит свои данные, уделяя особое внимание адресу электронной почты, на которую придут билеты, и номеру телефона. Заказчик, имеющий намерение воспользоваться Услугами Исполнителя, и определив параметры их оказания, подтверждает, что он проверил заполненные данные на Сайте путем постановки флажковых кнопок (о согласии с правилами обработки персональных данных, о принятии оферты и правил пассажирских перевозок) и нажатием кнопки «Оплатить».

2.7. После нажатия кнопки «Оплатить» Заказчик перенаправляется на сайт платежной системы, где оплачивает Услуги по выбранному маршруту. В случае успешной оплаты Услуг Исполнителя, Оферта Исполнителя является акцептованной, договор между Исполнителем и Заказчиком считается заключенным.

2.8. Заказчику в подтверждение заключения договора перевозки пассажира Исполнителем направляется электронный билет на электронную почту указанную при оформлении заказа. Приобретенные электронный билет лицо, желающее получить предусмотренные условиями билета услуги, может предъявить в распечатанном или электронном виде на причале при посадке на борт судна.

2.9. Услуга оказывается Исполнителем на условиях 100% (сто процентов) их предварительной оплаты.

2.10. Стоимость Услуг Исполнителя определяется Заказчиком на Сайте при заказе Услуг. Оплачивая стоимость Услуг Заказчик подтверждает, что полностью ознакомился с составом Услуг, условиями оказания Услуг и размером их оплаты.

2.11. Все платежи во исполнение договора пассажирских перевозок, указанные на Сайте, осуществляются в рублях Российской Федерации.

3. Права и обязанности сторон

3.1. При перевозке пассажира по прогулочным маршрутам билет или электронный билет действительны для проезда только на том виде судна, в то время, которые указаны в билете или электронном билете.

3.2. Исполнитель обязуется оказать Услуги по перевозке пассажира в срок и на условиях, указанных в договоре перевозки и нормах законодательства, регламентирующих оказание услуг по перевозке пассажиров внутренним водным транспортом.

3.3. Заказчик, купивший билет для получения услуг по перевозке пассажира согласен с принятием на себя следующих обязательств:

3.4. Соблюдать правила поведения, указанные в Приложении №1 к настоящим Условиям.

3.5. Получать информацию, связанную с исполнением договора, в том числе информацию, направляемую Исполнителем посредством использования смс-сообщений и (или) электронной почты на адреса указанные Заказчиком.

3.6 С тем, что он ознакомлен с информацией о стоимости Услуг Исполнителя и согласился оплатить стоимость Услуг на условиях, указанных в оферте Исполнителя размещенной на его Сайте.

3.5. С тем, что в случае нарушения Заказчиком правил поведения пассажиров указанных в Приложении №1 к настоящим Условиям, Исполнитель вправе отказать Заказчику в оказании Услуг без возмещения последнему связанных с этим убытков.

3.6.. Прибыть на посадку для безопасного прохода на судно, до уборки трапа и отдачи швартовых тросов, не позднее, чем за 5 минут до указанного в билете времени отхода судна в рейс.

3.8. В соответствии со статье 10 ГК РФ реализация Заказчиком его прав на отказ от исполнения договора не должны нарушать права Исполнителя на получение дохода от использования судна для перевозок пассажиров и права иных лиц, которые имеют право приобрести у Исполнителя билет на проезд вместо лица отказывающегося от перевозки. Поэтому о желании отказаться от исполнения договора перевозки Заказчик или иной владелец приобретенного им билета, должен заблаговременно уведомить Исполнителя, сообщив ему о своем намерении отказаться от договора перевозки.

3.9. При наличии претензий по качеству оказываемых Услуг Заказчик имеет право направить письменное обращение на электронную почту Исполнителя: river@teplohodspb.com

4. Правила оказания услуг и перевозки пассажиров

4.1. Виды прогулочных маршрутов, их длительность, места посадки и высадки пассажиров указаны на Сайте Исполнителя.

4.2. Рекомендуемое время прибытия на место посадки на судно – за 15 минут до начала дневного рейса и за 30-40 минут до начала ночных прогулочных маршрутов. Исполнитель оставляет за собой право на незначительную задержку во времени отправления рейсов.

4.3. Отправление рейсов по прогулочным маршрутам происходит при условии наличия минимального количества пассажиров с билетами: 6 человек на катер, 10 человек на теплоход, но остается на усмотрение Исполнителя в зависимости от погодных условий.

4.4. Неприбытие пассажиров к началу рейса на борт судна, без заблаговременного уведомления Исполнителя об их отказе от исполнения договора, рассматривается как опоздание, а билеты, приобретенные на данный рейс, считаются использованными и обмену или возврату не подлежат. Исключением является болезнь пассажира, что должно быть подтверждено медицинскими документами, выданными в соответствии с порядком выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений.

4.5. Отправление судов на ночные маршруты к разводным мостам проводится вне зависимости от количества разводящихся мостов в данную дату. Отмена разведения мостов уполномоченными властями не является причиной отмены рейса.

4.6 Исполнитель не является организатором городских мероприятий и праздников, в связи с чем не несёт ответственности за насыщение и изменение в программах праздничных мероприятий проводимых городскими властями, равно как и за вызванные этими изменениями отклонения судов от плановых маршрутов следования. При условии соблюдения заявленной при покупке билета длительности прогулки и набора заявленных дополнительных услуг, которые входят в стоимость купленного билета, договор перевозки пассажиров является исполненным.

4.7 Заявленные на Сайте прогулочные маршруты следования судов могут быть изменены на альтернативные, на усмотрение перевозчика, если это требуется в силу изменения погодных условий, уровня воды в реках и каналах, а также в связи с перекрытием движения судов и других факторов, вызванных распоряжениями и требованиями Администрации города Санкт-Петербурга, Судходной инспекции, ГИМС, и иных уполномоченных на это государственных органов.

4.8 Перенос брони по желанию Заказчика производится в виде электронного письма на почту river@teplhodspb.com не позднее, чем за 6 часов до начала рейса, на который был приобретен ранее билет. Письмо должно быть отправлено с почтового адреса, обозначенного при бронировании с указанием № брони, даты и времени ранее забронированного рейса. В противном случае Исполнитель вправе отказать Заказчику в переносе брони.

4.9 Перевозка детей, не достигших возраста 14 лет, должна осуществляться в сопровождении дееспособного совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации объявлен полностью дееспособным до достижения им восемнадцатилетнего возраста

4.10 Пассажир, имеющий право бесплатного или льготного проезда, осуществляет посадку на судно по предъявлении документа, удостоверяющего личность пассажира, на основании которого был оформлен электронный билет с правом на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу, и документов, подтверждающих право бесплатного или льготного проезда

4.11 При перевозке пассажиров перевозчик, или лицо, уполномоченное перевозчиком, или владелец пассажирской инфраструктуры, или лицо, уполномоченное владельцем пассажирской инфраструктуры, должен (должно) обеспечить осуществление безопасной посадки пассажиров на судно и высадки пассажиров с судна. Владелец пассажирской инфраструктуры должен быть ограничен проход к месту посадки (высадки) пассажиров на судно (с судна) посредством установления специальных ограждений. Лица, определенные перевозчиком или владельцем пассажирской инфраструктуры, во время посадки и высадки пассажиров должны находиться у трапа судна и осуществлять контроль за посадкой (высадкой) пассажиров.

4.12 При посадке пассажиров на судно лицо, уполномоченное перевозчиком, должно осуществить проверку наличия и действительности у пассажиров билетов, в том числе электронных билетов.

4.13 Не допускается к перевозке пассажир: не предъявивший билет или электронный билет, либо не предъявивший по требованию лица, осуществляющего проверку наличия и действительности у пассажиров билетов, документ, удостоверяющий личность, свидетельство о рождении ребенка, документы на право бесплатного проезда или проезда по льготному тарифу.

4.14 Приобретая билет на проезд по водному прогулочному маршруту Заказчик соглашается со спецификой водного транспорта, в том числе с возможностью попадания на борт судна на пассажиров, их личные вещи воды в результате дождя, ветра и волн.

4.15 Рейсы к разводным мостам проходят в ночное время, в связи с этим информационное сопровождение аудио-гида транслируется в умеренной громкости, либо заменяется на фоновое музыкальное сопровождение.

4.16 Исполнитель оставляет за собой право на предоставление скидок разного уровня для различных дисконтных систем. Стоимость билетов на сайте teplohodspb.com может быть ниже стоимости билетов на причалах отправления. Скидки и акции, проводимые перевозчиком- не суммируются.

4.17 Приобретая билеты на Сайте Исполнителя Заказчик услуг соглашается с [Политикой конфиденциальности и пользовательским соглашением](#) и готов к получению информационных предложений посредством электронной почты и других способов связи.

4.18 Услуга, не предоставленная Заказчику по причине нарушения или невыполнения им вышеперечисленных Условий, а также правил перевозки пассажиров прописанных в **Приложении 1**, считается оказанной.

5. Правила оформления возврата билетов

5.1 О желании отказаться от исполнения договора перевозки Заказчик или иной владелец приобретенного им билета, должен заблаговременно, до начала посадки пассажиров на рейс, уведомить Исполнителя, сообщив ему о своем намерении отказаться от договора.

5.2 Заказчику, желающему получить денежные средства за возвращаемый (е) билет (ы), необходимо заполнить соответствующее заявление и передать его в кассу причала или направить скан на электронную почту: river@teplohodspb.com

5.3 Правила возврата билетов, приобретенных в кассе на причале:

5.3.1 Для возврата средств за неиспользованные билеты, оплаченные банковской картой в кассе на причале, необходимо предъявить в кассу чек, посадочные билеты и пластиковую карту, с которой осуществлялась оплата (письмо УФНС по Москве от 15.09.2008 № 22-12/087134). Возврат денежных средств производится, в зависимости от условий банка-получателя, в срок, не превышающий 30 суток.

При оплате картой возврат наличными денежных средств не допускается. Порядок возврата регулируется правилами международных платежных систем.

5.3.2 Для возврата средств за неиспользованные билеты, приобретенные за наличный расчет в кассе на причале необходимо предоставить в кассу посадочные билеты и чек на их оплату. Возврат денежных средств осуществляется на месте.

5.4 Правила возврата электронных билетов, приобретенных на сайте

Электронные билеты, приобретенные со скидкой, подлежат к возврату не позднее, чем за 24 часа до отхода судна в рейс по расписанию.

-При желании Заказчика оформить возврат более чем 24 часа до начала события, необходимо воспользоваться электронной формой по ссылке: <https://teplohodspb.com/tickets-afisha-event-0/#/refund> (это позволит более оперативно осуществить возврат денежных средств).

-При желании вернуть билет менее чем за 24 часа до начала рейса, необходимо заполнить [форму обращения](#) . Обращение будет рассмотрено в течении 10 дней и, при подтверждении случая возврата билета, оформлен возврат средств.

Возврат денежных средств производится на банковскую карту, с которой был оплачен заказ, в зависимости от условий банка-получателя, в срок, не превышающий 30 суток.

Приложение 1

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПассаЖИРОВ НА БОРТУ СУДНА

ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ ПассаЖИРОВ ПО ПРОГУЛОЧНОМУ МАРШРУТУ

Уважаемые пассажиры! Наши пассажиры застрахованы согласно требованиям законодательства в области перевозки пассажиров водным транспортом. Перед посадкой на борт судна просим Вас ознакомиться с техникой безопасности и правилами поведения при нахождении на борту.

1. Обращаем внимание, что согласно требованиям Роспотребнадзора, в настоящее время на борту судна не предусмотрено предоставление пледов общего использования пассажирам!
2. На борт судна запрещается проходить лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения и проносить: – продукты питания и спиртные напитки; – взрывоопасные и колюще-режущие предметы.
3. Посадка на борт и высадка пассажиров: – возможны после разрешения члена экипажа, контролирующего посадку и высадку пассажиров и только по оборудованным сходням и трапам; – пассажиров с детьми настоятельно просим не оставлять их без присмотра, держать за руку.
4. Во время движения и стоянки судна запрещается: – вставать при проходе судна под мостами; – курить; – использовать пожароопасные и шумовые средства; – выходить на обносы и крышу надстройки судна, наклоняться через ограждения; – нырять с борта теплохода; – выбрасывать мусор в воду и иные не предназначенные для этого места; – входить в служебные помещения.
5. На борту теплоходов имеется туалетная комната, доступная к посещению во время движения судна. Убедительно просим ознакомиться с правилами ее посещения, размещенными внутри.
6. Проход на судно с домашними животными запрещается.

7. Спасательные средства и противопожарный инвентарь находятся на штатных местах согласно схеме размещения, с которой можно ознакомиться в салоне теплохода, на борту катера. Пользоваться спасательными средствами и противопожарным инвентарем в развлекательных целях запрещается.
8. После посадки на судно необходимо ознакомиться с расположением судовых помещений и путями эвакуации в экстренных случаях.
9. Необходимо неукоснительно выполнять распоряжения судовой администрации.
10. За целостность и сохранность багажа, ручной клади и личных вещей пассажиров компания-перевозчик ответственности не несет.
11. Промежуточные остановки по просьбе пассажиров не предусмотрены.