

## Правила приобретения и возврата билетов, сертификатов.

### 1. Порядок расчетов и предоставления услуг

1.1. Система покупки билетов через сайт [https:// www.dontour.ru](https://www.dontour.ru) предоставляет услуги покупки билетов на рейсы собственных теплоходов.

1.2. После подтверждения покупки Пользователь автоматически переходит на страницу сервера системы электронных платежей Uniteller, где необходимо ввести данные платежной карты, после чего будет проведена авторизация карты и заблокирована сумма, соответствующая стоимости заказа.

В случае отказа в авторизации карты мы рекомендуем обратиться в отдел продаж по тел. 8 (863) 3 – 226 – 226, режим работы пн – вс с 9.00 до 18.00 для покупки билетов либо в кассы 19, 20, 21, 23 причала по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Береговая 12, режим работы пн – вс с 9.00 до 21.00.

1.3. Стоимость услуг в системе указывается в рублях. При этом валютой списания денежных средств с банковской карты Пользователя всегда является Российский рубль.

1.4. Пользователь может приобрести через Сайт не более 9 (девяти) электронных билетов, для группы от 10 (десяти) человек купить билеты можно только через отдел продаж либо в кассах 19, 20, 21, 23 причалов.

1.5. Приобретенные билеты направляются Исполнителем на электронный адрес Пользователя, указанный при заполнении соответствующей формы.

1.6. Приобретать билет онлайн необходимо минимум за час до планируемого времени отправления теплохода в рейс, в целях минимизации риска неполучения билета на указанный адрес электронной почты.

1.7. Пользователь имеет право получить билет бесплатно, а также приобрести по льготной цене.

1.7.1 Детям до 6 лет включительно билет предоставляется бесплатно при сопровождении взрослым, приобретать отдельный билет не нужно.

1.7.2 Детям-сиротам до 18 лет, пенсионерам по возрасту, лицам с инвалидностью 1 и 2 группы – предоставляется билет по льготной цене.

1.8. Билет по льготной цене можно приобрести только в кассах 19, 20, 21, 23 причалов при предъявлении удостоверяющих документов и заполнении небольшого бланка.

1.9. Пользователь может приобрести подарочный сертификат на речные часовые прогулки на катерах и теплоходах Исполнителя только через отдел продаж либо в кассах 19, 20, 21, 23 причалов.

1.10. После приобретения сертификата на часовую прогулку на катере необходимо предварительно забронировать дату, не позднее чем за 24 часа, предполагаемой прогулки, позвонив по тел.8-903-406-45-00 либо 8 (863) 3 – 226 – 226.

1.11. Для получения посадочного билета, необходимо обратиться в кассы 19, 20, 21, 23 причалов.

1.12. Обмен сертификата на услуги компании производится при изъятии данного сертификата.

1.13. Обмен сертификата на услуги компании производится по фиксированной стоимости и не зависит от стоимости услуги на момент предъявления.

1.14. Остаток количества часовых прогулок на катере после совершения поездки аннулируется.

1.15. Остаток количества часовых прогулок на теплоходе после совершения поездки аннулируется.

## **2. Расторжение Соглашения и возврат билетов**

2.1. После Акцепта Пользователем настоящее Соглашение может быть изменено или расторгнуто по взаимному согласию или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

2.2. К возврату принимаются билеты, приобретенные на сайте <https://www.dontour.ru>, не прошедшие валидацию на рейс.

2.3. Возврат стоимости билетов производится при обращении Пользователем в следующем порядке:

- в электронном виде по адресу электронной почты: [info@dontour.ru](mailto:info@dontour.ru). К обращению должен прилагаться собственноручно заполненный и отсканированный бланк заявления, включающий необходимую информацию для осуществления возврата средств: ФИО плательщика, банковские реквизиты, номер билета, дата поездки и причина возврата;

- при обращении в кассы 19, 20, 21, 23 причалов.

2.4. Возврат стоимости билетов производится по реквизитам, указанным Пользователем в своем заявлении. Поступление денежных средств осуществляется в срок до 14 рабочих дней (обычно, 5 дней).

2.5. В случае отмены рейса, при обращении Пользователя, Исполнитель производит возврат полной стоимости приобретенного билета.

2.6. В случае опоздания на рейс теплохода, Пользователь имеет право использовать приобретенный билет до конца прогулочного сезона.

2.7. Возврат денежных средств за неиспользованные билеты возможен до конца сезона навигации. По окончании сезона навигации текущего года возврат средств не осуществляется.

2.8. В случае утери сертификат не подлежит восстановлению.