



Правила и условия оказания услуг
круизной компанией «Рэдиссон Ройал, Москва»

1. Общие положения

1.1. Круизная компания «Рэдиссон Ройал, Москва» (далее – Компания, Флотилия, Перевозчик) является официально зарегистрированным в соответствии с законодательством РФ юридическим лицом и внесена в Единый государственный реестр юридических лиц за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1037726017020 (ООО «Флотилия»).

1.2. Компания является судовладельцем, эксплуатирующим пассажирские теплоходы.

1.3. Основными видами деятельности Компании являются перевозки пассажиров внутренним водным транспортом и оказание услуг общественного питания. Компания обладает всеми необходимыми лицензиями и сертификатами для оказания предлагаемых услуг.

1.3.1. Услуга перевозки пассажиров осуществляется на основании Лицензии серии МР-2 №002096 от 30.05.2016 г. и в соответствии с настоящими «Правилами и условиями оказания услуг круизной компанией «Рэдиссон Ройал, Москва» (далее – Правила), разработанными Компанией на основании Кодекса внутреннего водного транспорта РФ, Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте (утверждены Приказом Минтранса России от 29.07.2024 № 256) и Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте (утверждены Приказом Минтранса России от 23.08.2024г. № 292).

1.3.2. Услуга общественного питания оказывается в соответствии с Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.02.2003г. № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» и на основании Лицензии на розничную продажу алкогольной продукции № 77РПО0011365 от 09.01.2019 г. (для потребления на месте).

1.4. Ответственность Перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу пассажиров в соответствии с законодательством РФ застрахована в АО «АльфаСтрахование».

Сведения о страховщике:

Наименование: АО «АльфаСтрахование»,

Адрес местонахождения / почтовый адрес: 115162, г. Москва, ул. Шаболовка, д. 31, стр. Б

Тел./факс: (495) 788-0-999, сайт: www.alfastrah.ru

1.5. Компания осуществляет свою фактическую деятельность по адресу обособленного подразделения: 121248, г. Москва, набережная Тараса Шевченко, причал «Гостиница Украина».

1.6. Компания оказывает услуги по организации регулярных экскурсионно-прогулочных рейсов на основании заключаемых договоров по согласованному расписанию, а также предоставляет помещения теплоходов для организации мероприятий по смешанным договорам.

1.7. Компания может привлекать агентов в целях реализации услуг Компании потребителям.

2. Порядок покупки и возврата билетов

2.1. Порядок покупки билетов в кассах Флотилии

2.1.1. Официальные кассы Флотилии по продаже билетов на рейсы расположены по следующим адресам: Причал «Гостиница Украина» на набережной Тараса Шевченко, Причал «Парк Горького» в ЦПКиО им. М. Горького на Пушкинской набережной.

2.1.2. Цены на билеты на рейсы теплоходов утверждаются Приказом генерального директора. Прейскуранты с указанием стоимости билетов на все салоны (классы, типы) теплоходов размещены во всех кассах Флотилии.

2.1.3. Сотрудники Флотилии осуществляют реализацию билетов в кассах в установленные часы работы. Сотрудники Флотилии доводят до потенциальных потребителей информацию о стоимости билетов, наличии свободных мест на запрашиваемые и ближайшие рейсы, а также, при необходимости,



любую другую дополнительную информацию, связанную с реализацией билетов и оказанием услуг по перевозке пассажиров. Информация о наличии свободных мест на рейсы отображается на электронных дисплеях, установленных в официальных кассах продаж на причалах.

2.1.4. В кассах Флотилии к оплате за билеты принимаются наличные денежные средства (рубли РФ) и банковские карты для безналичной оплаты услуг. После получения оплаты от Потребителя сотрудник Флотилии предоставляет Потребителю чек-билет (посадочный талон), подтверждающий оплату.

2.2. Система покупки билетов онлайн

2.2.1. Здесь и далее под «Системой покупки билетов онлайн» (Система) понимается интернет-система покупки билетов, размещенная по адресу www.radisson-cruise.ru.

2.2.2. Используя «Систему покупки билета онлайн», Пользователь (Заказчик, Клиент, Потребитель) соглашается с текстом данных условий покупки билетов. В случае несогласия с какими-либо положениями данного документа Пользователю рекомендуется прекратить использование данной Системы. Продолжение использования Системы расценивается однозначно, как принятие текста данных условий.

2.2.3. Документы (электронные билеты), подтверждающие заказ услуги в Системе, пересылаются на электронный адрес Заказчика, указанный при заполнении необходимых онлайн форм Системы, или передаются Заказчику после поступления оплаты.

2.2.4. Все персональные данные, указываемые Пользователем при регистрации в Системе и в процессе заказа, используются исключительно для оформления продажи соответствующих услуг, идентификации и поддержки клиентов Системы. Компания ни при каких условиях не разглашает и не передает личные данные пользователей и заказчиков третьим лицам, а также не использует их для несанкционированной рассылки материалов, не относящихся к осуществленным Пользователем заказам.

2.2.5. Конвертация валют. Стоимость услуг в Системе указывается в рублях. При этом валютой выставляемого счета или списания средств с банковской карты Заказчика всегда является Российский рубль. По причинам конвертации валют сумма платежа, представляемая Пользователю при подтверждении бронирования, может не всегда совпасть с окончательной суммой подтвержденного заказа.

2.2.6. Содержание билета. Электронные билеты, равно как и билеты, приобретенные в пунктах продаж и терминалах самообслуживания, не являются именными, выпускаются «на предъявителя» и являются посадочными талонами. Билет представляет собой фирменный бланк, содержащий следующие обязательные реквизиты: штрих-код, слово «Билет», дату и время рейса, указание на количество персон и дату приобретения, стоимость.

2.2.7. Все пассажиры несут ответственность за действительность предъявляемых при посадке на борт теплохода документов: надписи на билете должны быть читаемыми, прописаны все условия прогулки, без признаков исправлений и затёртостей, с нанесённым штрих кодом. В случае повреждения штрих-кода на билете он не принимается к посадке. Поврежденным считается штрих-код, который не может быть считан предназначенными для этого сканерами. Наличие на билете механических и иных повреждений, не препятствующих его идентификации, не является основанием для отказа в посадке. Пассажиры несут ответственность за сохранность (в т.ч. от возможного копирования) приобретенных билетов, не допускается копирование (размножение) билетов любыми способами. В случае предъявления потребителем билета (копии или фото билета) со штрих-кодом, ранее считанным сканером, посадка на борт по билету с идентичным штрих-код не осуществляется.

2.2.8. Ограничение ответственности. Система является динамической системой, в компоненты которой в любой момент могут вноситься изменения и дополнения, в связи с чем она предлагается для использования на основе «как есть». Компания не несет ответственности за полную или частичную неработоспособность системы и ее компонентов в течение какого-либо времени, отсутствие возможности



доступа Пользователя к системе, а также за любые затраты, прямые или косвенные, понесенные Пользователем в связи с этим.

2.3. Возврат билетов на катамараны

2.3.1. Билеты на катамараны, приобретенные непосредственно на борту катамарана во время посадки, могут быть возвращены только на борту катамарана перед его отправлением в рейс.

2.3.2. Билеты на катамараны, приобретенные в Системе, могут быть возвращены в общем порядке возврата билетов (п.2.4 настоящих Правил).

2.4. Порядок возврата билетов

2.4.1. Возврат билетов, купленных в официальных пунктах продаж Флотилии, производится Потребителем по личному заявлению в официальных пунктах продаж Флотилии на причалах по адресам: набережная Тараса Шевченко, причал «Гостиница Украина»; ЦПКиО им. М. Горького, Пушкинская наб., причал «Парк Горького», при наличии следующих документов: чека-билета (при наличном расчете за покупку), чека-билета, слипа, банковской карты, документа, удостоверяющего личность плательщика (при безналичном расчете за покупку).

2.4.2. Возврат электронных билетов, купленных на официальном сайте Флотилии, производится Потребителем онлайн посредством оформления заявки на возврат билета с указанием номера билета, ФИО, контактного телефона и адреса электронной почты на официальном сайте.

2.4.3. Возврат билетов, приобретенных на сторонних сайтах, в том числе на сайтах агентов и субагентов Флотилии, на сайте www.radisson-cruise.ru не производится.

2.4.4. Компания оставляет за собой право запросить у Потребителя дополнительные документы для оформления возврата билета.

2.4.5. Размер возврата денежных средств за неиспользованный билет: до начала рейса – 100 %. После отхода судна в рейс возврат денежных средств за неиспользованный билет производится в соответствии с Правилами перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте (Приказ Минтранса России от 23.08.2024г. № 292) в следующих случаях:

а) в случае болезни пассажира, подтвержденной медицинскими документами, выданными в соответствии с порядком выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 сентября 2020 г. N 972н;

б) вследствие непреодолимой силы, введения администрацией бассейна внутренних водных путей ограничения или запрещения движения судов, которые делают невозможным движение судна;

в) вследствие отмены рейса, предусмотренного расписанием движения судна.

Данный пункт не распространяет своё действие на неиспользованные билеты на специальные рейсы, в том числе на специальные, театральные и тематические рейсы (далее – Специальный рейс).

2.4.6. Возврат денежных средств за неиспользованный билет на Специальный рейс осуществляется в соответствии с Федеральным Законом № 193-ФЗ от 18.07.2019г. и Постановлением Правительства РФ № 1491 от 18.09.2020г. Заявление на возврат денежных средств за неиспользованный билет на Специальный рейс должно быть направлено Потребителем не позднее чем за 48 часов до начала Специального рейса.

2.4.7. Зачисление причитающихся денежных средств на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, осуществляется в сроки, установленные правилами платежных систем и банкетов-эмитентов банковских карт (от 7-ми до 30-ти календарных дней с момента оформления возврата в кассе).

2.4.8. Положения настоящего раздела не распространяются на возврат денежных средств за билет, купленный на прогулку на борту катамарана (п.2.3.1), а также за неиспользованный «Подарочный



сертификат» (см. Правила обращения подарочных сертификатов Флотилии «Рэдиссон Ройал, Москва» на сайте www.radisson-cruise.ru). Чек, пробитый на покупку «Подарочного сертификата», не является посадочным талоном/билетом.

3. Прочие условия

3.1. Все предложения, цены, и условия оказания услуг могут быть:

- изменены без уведомления;
- ограничены по времени, наличию мест и срокам предварительной покупки;
- ограничены по датам рейсов, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных дней и праздников, сезонным колебаниям цен, листами ожидания, обстоятельствами непреодолимой силы, забастовками, а также временной неработоспособностью систем бронирования;
- подвержены другим условиям и ограничениям.

3.2. Компания оставляет за собой право вносить изменения или дополнения в настоящие Правила без предварительного уведомления Потребителей. Данные Правила доступны для самостоятельного ознакомления Потребителем в любое время на официальном сайте и в официальных пунктах продаж билетов. После внесения изменений в настоящие Правила Пользователь, оформляя заказ, соглашается принять эти изменения вне зависимости от того, ознакомился он с ними или нет.

3.3. Всё что не урегулировано настоящими Правилами, регламентируется действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Правилами оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте (утверждены Приказом Минтранса России от 29.07.2024 № 256) и Правилами перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте (утверждены Приказом Минтранса России от 23.08.2024г. № 292).
