

## Правила приобретения и возвратов билетов и 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.

#### 1.2.1. Гарантии безопасности

Безопасность процессинга Uniteller подтверждена сертификатом стандарта безопасности данных индустрии платежных карт PCI DSS. Надежность сервиса обеспечивается интеллектуальной системой мониторинга мошеннических операций, а также применением 3D Secure - современной технологией безопасности интернет-платежей.

Данные Вашей карты вводятся на специальной защищенной платежной странице. Передача информации в процессинговую компанию Uniteller происходит с применением технологии шифрования TLS. Дальнейшая передача информации осуществляется по закрытым банковским каналам, имеющим наивысший уровень надежности.

Uniteller не передает данные Вашей карты магазину и иным третьим лицам!

Если Ваша карта поддерживает технологию 3D Secure, для осуществления платежа, Вам необходимо будет пройти дополнительную проверку пользователя в банке-эмитенте (банк, который выпустил Вашу карту). Для этого Вы будете направлены на страницу банка, выдавшего карту. Вид проверки зависит от банка. Как правило, это дополнительный пароль, который отправляется в SMS, карта переменных кодов, либо другие способы.

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 – пт с 10.00 до 21.00, сб – 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. Детям до 6 лет включительно билет предоставляется бесплатно при сопровождении взрослым, приобретать отдельный билет не нужно.

1.8. 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.

1.9. 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.

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

- 1.11. Обмен сертификата на услуги компании производится при изъятии данного сертификата.
- 1.12. Обмен сертификата на услуги компании производится по фиксированной стоимости и не зависит от стоимости услуги на момент предъявления.
- 1.13. Остаток количества часовых прогулок на катере после совершения поездки аннулируется.
- 1.14. Остаток количества часовых прогулок на теплоходе после совершения поездки аннулируется.
- 1.15. Сертификат на часовые прогулки на теплоходах действителен на все теплоходы, кроме "Мельник" и "Капитан Харитонов" до 30 сентября текущего года.
- 1.16. Сертификат на катера действителен до 30 сентября текущего года.

## 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, до 30 сентября текущего года.
- 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.
- 2.9. Подарочный сертификат на часовые прогулки на теплоходах и катерах не подлежит обмену на деньги ни полностью, ни частично.