

Правила возврата и переноса

для заказов, оформленных на сайте canal-cruise.ru

Редакция от «07» августа 2026 г. | Размещено по адресу: <https://canal-cruise.ru/documents-for-passengers>

Контакты и единый раздел документов

- Единый раздел «Правовые документы»: <https://canal-cruise.ru/documents-for-passengers>
- Email (поддержка/возвраты/персональные данные): booking@canal-cruise.ru
- Телефон: +7 (812) 407-25-56
- Адрес для обращений: 199397, г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, д. 30, литера А, помещ., 219-н.
- Кассы (при наличии, для оформления заявлений на возврат): г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, д.62, причал

1. Важные принципы

- Перевозку/прогулку оказывает Перевозчик. Его правила применяются к билету (возврат/перенос, погодные отмены, посадка и т.п.).
- Оплаченная цена на сайте является стоимостью билета, действующей на момент приобретения у Перевозчика.
- Возврат/перенос осуществляется по правилам Перевозчика и настоящим Правилам — с учетом законодательства РФ.

2. Отмена до оформления билета

2.1. Если заказ отменен до оформления (приобретения) билета у Перевозчика, Перевозчик возвращает сумму: (а) в полном объеме — если расходы не понесены; (б) за вычетом фактически понесенных невозвратных расходов (при наличии), если они документально подтверждаемы и не подлежат возврату.

3. Возврат после оформления билета

- 3.1.** Возврат/обмен/перенос билета возможен по правилам Перевозчика.
- 3.2.** Сервисный сбор (при наличии) не возвращается, если иное не указано на сайте, а также кроме случаев, когда возврат обусловлен неисполнением/ненадлежащим исполнением обязательств или прямо предусмотрен законом.

4. Отмена/перенос Перевозчиком (в т.ч. метеорологические условия)

- 4.1.** Решение о возврате/переносе принимает Перевозчик по своим правилам.

5. Сроки и способ возврата

5.1. Рассмотрение заявления/обращения на возврат (если требуется заявление) — до 10 (десяти) календарных дней с даты получения обращения, если иной срок не установлен правилами Перевозчика.

5.2. Возврат производится тем же способом оплаты. Сроки зачисления зависят от банка/платежной системы и обычно составляют 10–30 рабочих дней с даты подтверждения возврата.

6. Как оформить запрос

6.1. Направьте обращение на email: booking@canal-cruise.ru (тема: «Возврат/перенос»).

- Если Перевозчиком предусмотрена подача заявления в кассе, заявление можно оформить в кассах (при наличии): г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, д.62, причал

6.2. Укажите номер заказа/билета, дату и маршрут, контакты, суть запроса и приложите билет/подтверждение.