

Правила возврата и переноса
для заказов, оформленных на сайте <https://peterhof-express.ru>

Редакция от «20» марта 2026 г.

Контакты и единый раздел документов

- Единый раздел «Правовые документы»: <https://peterhof-express.ru/passengers/>
- Email (поддержка/возвраты/персональные данные): booking@peterhof-express.ru
- Телефон: +7 (812) 509-63-30
- Адрес для обращений: 199058, г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, д. 30, корп. 1, пом. 219-Н
- Кассы (при наличии, для оформления заявлений на возврат): г. Санкт-Петербург, Адмиралтейская наб., д. 2, причал «Спуск со львами»

1. Важные принципы

- Перевозку/прогулку оказывает Перевозчик. Его правила применяются к билету (возврат/перенос, погодные отмены, посадка и т.п.).
- 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, последний 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. Если заказ отменен после оформления (приобретения) билета у Перевозчика, последний 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.

4. Отмена/перенос перевозки/прогулки Перевозчиком (в т.ч. по погодным условиям)

4.1. Решение о возврате/переносе перевозки/прогулки 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@peterhof-express.ru (тема: «Возврат/перенос»).

6.2. При наличии формы поддержки на сайте — направьте обращение через форму на <https://peterhof-express.ru> (раздел «Контакты»).

6.3. Если Перевозчиком предусмотрена подача заявления в кассе, заявление можно оформить в кассах (при наличии): г. Санкт-Петербург, Адмиралтейская наб., д. 2, причал «Спуск со львами».

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