

## ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

1. Общие положения.
2. Порядок продажи билетов/электронных билетов.
3. Общие положения о возврате денежных средств.
4. Порядок возврата билетов в случае отказа пассажира от морской перевозки по собственной инициативе, в связи с болезнью пассажира либо по иным независящим от пассажира обстоятельствам.
5. Порядок возврата билетов в связи с отменой или переносом сроков морской перевозки по инициативе перевозчика.

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов (электронных билетов) (далее – Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Водоходъ экспресс» (далее – Перевозчик) разработаны в соответствии:

- "Кодекс торгового мореплавания Российской Федерации" от 30.04.1999 N 81-ФЗ;

- Приказ Минтранса России от 17.06.2015 N 190 (ред. от 22.06.2020) "Об утверждении Правил морской перевозки пассажиров" (далее – Правила перевозок);

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**Билет** – перевозочный документ, напечатанный на бумажном носителе по форме, установленной Правилами перевозок, подтверждающий заключение договора перевозки пассажира на скоростном судне Перевозчика.

**Электронный билет** – цифровой документ (цифровая запись в базе данных интернет-сайта Перевозчика [www.vodohod-express.ru](http://www.vodohod-express.ru)), удостоверяющий заключение договора перевозки пассажира на судне Перевозчика.

**Кассовый чек** – первичный учётный документ, сформированный в электронной форме и/или отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Перевозчиком и Пассажиром/Покупателем, содержащий сведения о расчете и подтверждающий факт его осуществления.

**Бланк строгой отчетности** - первичный учётный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме в момент расчёта между Перевозчиком и Пассажиром/Покупателем, содержащий сведения о расчёте, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

**Перевозка** – осуществляемая на основании договора перевозки пассажира деятельность Перевозчика.

**Пассажир/Покупатель** - физическое лицо, заключившее договор перевозки пассажира (осуществившее покупку Билета/Электронного билета в кассах или на официальном сайте Перевозчика [www.vodohod-express.ru](http://www.vodohod-express.ru)).

**Перевозчик** - юридическое лицо (ООО «Водоходъ экспресс») принявшее на себя по договору перевозки пассажира обязанность перевезти пассажира из пункта отправления в пункт назначения в соответствии с маршрутом следования судна.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Пассажиров/Покупателей путём размещения их в местах продажи Билетов, а также на официальном сайте Перевозчика [www.vodohod-express.ru](http://www.vodohod-express.ru) и являются договором публичной оферты.

Покупка Билета/Электронного билета является безоговорочным принятием Пассажиром/Покупателем всех условий настоящих Правил без каких-либо изъятий и/или ограничений.

Оплачивая Билеты/Электронные билеты Покупатель подтверждает факт заключения договора перевозки пассажира, а также согласие с настоящими Правилами.

1.4. Перевозчик обязуется сделать все возможное, чтобы Перевозки, заявленные в расписании движения судов, состоялись в назначенные дни и время.

В исключительных случаях Перевозчик оставляет за собой право вносить отдельные изменения в расписание, в том числе относительно даты и времени осуществления Перевозки.

1.5. В случае установления Правительством Российской Федерации при угрозе возникновения и/или возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на её части, особенностей отмены, замены либо переноса осуществляемых перевозок, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости Билетов/Электронных билетов при отмене, замене либо переносе осуществляемых перевозок в связи с введением вышеуказанных режимов, настоящие Правила не подлежат применению – возмещение стоимости Билетов/Электронных билетов осуществляется в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

## 2. Порядок продажи билетов/электронных билетов

2.1. Билеты можно приобрести в билетных кассах Перевозчика, адреса которых указаны на сайте Перевозчика [www.vodohod-express.ru](http://www.vodohod-express.ru). Приобрести Билеты/Электронные билеты можно также на официальном сайте Перевозчика [www.vodohod-express.ru](http://www.vodohod-express.ru) (продажа онлайн).

2.2. Продажа Билетов/Электронных билетов может осуществляться предварительно и (или) на текущие сутки.

- по маршруту Новороссийск – Геленджик – Сочи продажа билетов осуществляется не более чем за 14 суток до отправления судна в рейс согласно расписанию движения судов и прекращается за 10 минут до отправления судна в рейс;

2.3. Продажа Билетов в билетных кассах Перевозчика производится как за наличный расчет, так и по картам платежных систем VISA, MasterCard, МИР в российских рублях по указанным на Билетах ценам.

2.4. Продажа Электронных билетов производится исключительно безналичным расчетом в российских рублях по картам платежных систем VISA, MasterCard, МИР в соответствии с нижеуказанным порядком.

2.4.1. На главной странице официального сайта Перевозчика [www.vodohod-express.ru](http://www.vodohod-express.ru) Пассажиру/Покупателю доступна возможность приобретения Билетов онлайн через форму покупки билетов. Необходимо выбрать дату, направление, количество пассажиров и нажать «Купить билет». Сайт откроет окно формирования заказа. Заполнение всех граф является обязательным.

2.4.2. На адрес электронной почты, указанный в форме покупки билетов, в последующем будут отправлены сформированные после оплаты Билеты.

2.4.3. Форма покупки Билетов позволяет выбрать различные категории Билетов согласно действующим тарифам.

Необходимо внимательно ознакомиться с правилами предоставления льгот — информация указана в разделе «Пассажирам» на официальном сайте Перевозчика <https://vodohod-express.ru/pass/>

2.4.4. Нажимая «Купить билет» Пассажир/Покупатель подтверждает правильность заполнения всех необходимых реквизитов и соглашается с правилами и условиями перевозки.

2.4.5. Полную ответственность за корректность информации и правильность указания даты, времени отправления и направления движения, персональных данных Пассажиров и возможность применения льгот несет Пассажир/Покупатель, оформивший Билет.

2.4.6. Система перенаправит на платежный шлюз ПАО «Сбербанк» где Пассажир/Покупатель имеет возможность оплатить Билет с помощью банковской карты. Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL.

Заполнение всех необходимых реквизитов является обязательным.

2.4.7. В случае если банк, выдавший банковскую карту, с которой производится оплата, поддерживает технологию безопасного проведения интернет платежей для проведения такого платежа может понадобится ввод специального пароля либо система перенаправит на страницу банка. На мобильный телефон может быть направлен код подтверждения платежа — его необходимо дополнительно указать в случае запроса. Ввод корректного кода завершает процедуру оплаты.

2.4.8. В случае возникновения проблем с оплатой через онлайн, необходимо обратиться в банк-эмитент, выпустивший банковскую карту.

Наиболее частые причины отказа в оплате:

— банковская карта не поддерживает оплаты через интернет или установлены лимиты на совершение покупок через интернет;

— на счете недостаточно денежных средств для совершения покупки;

— реквизиты банковской карты введены некорректно.

2.4.9. После оплаты Билет будет направлен на указанный при формировании заказа адрес электронной почты.

2.4.10. Билет при посадке можно предъявить как в распечатанном виде (на бумажном носителе), так и с экрана мобильного устройства.

Место посадки указано в Билете. Необходимо прибывать к месту отправления заблаговременно.

2.5. Билет выдается Пассажиру/Покупателю после оплаты им стоимости проезда (перевозки). Оплата стоимости проезда осуществляется Пассажиром/Покупателем через билетные кассы или онлайн на официальном сайте Перевозчика.

Продажа Билетов производится строго по количеству мест соответствующих категорий, имеющихся на судне в соответствии с его пассажироместимостью.

2.6. Пассажир/Покупатель имеет право приобрести Билет/Электронный билет на пассажирское место любой категории для проезда до любого пункта, указанного в расписании движения судов или объявленного по маршруту следования судна.

2.7. Оформление перевозочных документов по специальному или льготному тарифам производится на основании документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, подтверждающих право пассажира на льготу или применение специального тарифа. Билет выдается на основании документов, представляемых ими в кассу. Отсутствие или неправильное оформление указанных документов служит основанием для отказа Пассажиру в выдаче билета на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу.

При покупке Электронного билета указанные документы предъявляются при посадке на судно.

2.8. Приобретенный билет действителен для проезда Пассажира только на том судне, в то время и дату и до того пункта, которые указаны в билете.

2.9. Пассажир/Покупатель при приобретении Билета проверяет правильность указанных в нем реквизитов поездки (даты и времени отправления, наименования судна, пунктов отправления и назначения) и другой информации.

2.10. Билет необходимо сохранять до окончания поездки.

2.11. Если Билет был объявлен пассажиром утраченным, либо Билет неправильно оформлен или поврежден, то Перевозчик незамедлительно принимает все зависящие от него меры для установления факта заключения договора морской перевозки.

Если факт заключения договора морской перевозки будет установлен, то Перевозчик осуществляет перевозку в соответствии с условиями заключенного договора морской перевозки и оформляет дубликат Билета.

### 3. Общие положения о возврате денежных средств

3.1. Перевозчик осуществляет возврат денежных средств Пассажиру/Покупателю (лицу, осуществившему покупку Билета/Электронного билета) в размере и сроки, установленные настоящими Правилами.

При отсутствии специально оговоренных сроков, возврат денежных средств производится Перевозчиком не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня отказа Пассажира/Покупателя от перевозки и предъявления соответствующего заявления Перевозчику.

3.2. Возврат платы за проезд осуществляется по предъявлении Пассажиром Билета, документа, удостоверяющего личность, свидетельства о рождении (в случае возврата детского билета), в случае болезни - документа лечебного учреждения, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы - документа компетентных органов.

3.3. При оплате Билетов наличными в кассе Перевозчика возврат денежных средств производится путём выдачи наличных через кассу Перевозчика; при оплате Билетов/Электронных билетов банковской картой – сумма возврата перечисляется на карту, по которой проходила оплата стоимости проезда (перевозки).

3.4. Денежные средства за Электронные билеты возвращаются на банковскую карту, при помощи которой осуществлялась оплата Электронных билетов, в сроки, установленные банком-эмитентом.

3.5. Перевозчик считается исполнившим свои обязательства по возврату денежных средств перед Пассажиром/Покупателем с момента списания денежных средств со счёта Перевозчика в пользу Пассажира/Покупателя.

4. Порядок возврата билетов в случае отказа пассажира от морской перевозки по собственной инициативе, в связи с болезнью пассажира либо по иным независящим от пассажира обстоятельствам

4.1. Пассажир имеет право отказаться от перевозки и вернуть приобретенный Билет/Электронный билет.

4.2. В случае, если пассажир отказался от договора морской перевозки пассажира не позднее чем за 24 часа до отхода судна, либо не явился к отходу судна вследствие болезни, либо до отхода судна отказался от договора морской перевозки пассажира вследствие болезни или по зависящим от перевозчика причинам, пассажиру возвращается вся плата за проезд. Возврат билета по личным причинам (исключая болезнь, подтвержденную справкой из медицинского учреждения) менее чем за 24 часа невозможен.

4.3. Отказ от договора морской перевозки пассажира заявляется Пассажиром/Покупателем Перевозчику либо его уполномоченному представителю.

4.4. Возврат платы за Перевозку производится Перевозчиком в пунктах продажи Билетов, а также в иных местах, предусмотренных правилами Перевозчика.

4.5. Возврат платы производится на основании неиспользованных (частично использованных) перевозочных документов Пассажиру при заполнении заявления на возврат денежных средств и предъявлении документа, удостоверяющего личность, или уполномоченному представителю при предъявлении документа, удостоверяющего

личность, и документов, подтверждающих право на получение платы. В случаях, если возврат платы связан с болезнью пассажира, дополнительно предъявляется медицинский документ, подтверждающий факт болезни пассажира.

4.6. Возврат платы за проезд и провоз багажа в полном или частичном объеме производится в следующие сроки:

4.6.1. в случае болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения, плата за проезд возвращается в полном объеме в течение трех месяцев со дня окончания указанного в документе лечебного учреждения периода болезни пассажира;

4.6.2. вследствие неопределимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, подтвержденных соответствующими документами компетентных органов, плата за проезд и провоз багажа возвращается в полном объеме в течение трех месяцев с момента окончания обстоятельств непреодолимой силы;

4.6.3. вследствие отмены предусмотренного расписанием отправления судна, изменения маршрута движения судна, а также в случае задержки отправления судна и, вследствие невозможности пассажиром воспользоваться данной поездкой, плата за проезд и провоз багажа возвращается в полном объеме. Возврат производится в течение трех месяцев с планируемой даты отправления судна, но не позднее 15 декабря текущего календарного года.

4.7. По истечении указанного в п.4.6 времени билеты к возврату не принимаются.

5. Порядок возврата билетов в связи с отменой или переносом сроков морской перевозки по инициативе перевозчика

5.1. Перевозчик вправе отказаться от исполнения договора морской перевозки пассажира при наступлении следующих не зависящих от Перевозчика обстоятельств:

- 1) военные или иные действия, создающие угрозу захвата судна;
- 2) блокада пункта отправления или пункта назначения;
- 3) задержание судна по распоряжению соответствующих властей по причинам, не зависящим от сторон договора перевозки;
- 4) привлечение судна для государственных нужд;
- 5) гибель судна или его захват;
- 6) признание судна непригодным к плаванию.

5.2. При отказе Перевозчика от исполнения договора морской перевозки пассажира до отхода судна Пассажиру возвращается вся плата за провоз пассажира, после начала рейса - их часть в размере, пропорциональном расстоянию, на которое перевозка не была осуществлена.