

Правила перевозки, продажи и возврата билетов на скоростные и водоизмещающие суда АО «Флот РТ»

I. Общие положения

1. Настоящие Правила перевозки, продажи и возврата билетов на скоростные и водоизмещающие суда АО «Флот РТ» (далее – Правила, АО «Флот РТ», перевозчик) разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Кодексом внутреннего водного транспорта Российской Федерации (далее – КВВТ);
- Правилами оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте, утвержденными приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 29.07.2024 №256;
- Правилами перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте, утвержденными приказом Минтранса России от 23.08.2024 №292.

II. Перевозка пассажиров

2.1. Перевозки пассажиров и их багажа осуществляются на основании договора перевозки пассажира.

2.2. Пассажиру в подтверждение заключения договора перевозки пассажира перевозчиком выдаются:

при перевозке пассажира по транспортным маршрутам - билет и багажная квитанция (в случае провоза багажа) либо билет в электронной форме (далее - электронный билет) и багажная квитанция в электронной форме (далее - электронная багажная квитанция);

при перевозке пассажира по экскурсионно-прогулочным маршрутам - билет или электронный билет, а в случае перевозки организованной группы пассажиров - билет на перевозку группы пассажиров (билет действителен при наличии списка пассажиров с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) каждого пассажира и его паспортных данных или данных иного документа, удостоверяющего личность);

2.3. Билет выдается перевозчиком пассажиру после оплаты им стоимости проезда, багажная квитанция выдается перевозчиком пассажиру после оплаты им стоимости провоза багажа.

2.4. Оплата стоимости проезда осуществляется пассажиром через билетные кассы, или на судне наличными средствами, или с применением электронных сервисов оплаты услуг, используемых перевозчиком или владельцем пассажирской инфраструктуры, или с применением электронных сервисов оплаты услуг в случае оформления электронного билета (электронной багажной квитанции) с использованием мобильного приложения или официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" перевозчика, владельца пассажирской инфраструктуры или лица, оказывающего от имени перевозчика или владельца пассажирской инфраструктуры гражданам услуги по оформлению электронного билета или электронной багажной квитанции.

2.5. Оформление билета и багажной квитанции (в случае провоза багажа) в билетной кассе осуществляется ручным или автоматизированным способом.

2.6. Допускается оформление электронного билета и электронной багажной квитанции, в случае провоза багажа, с использованием мобильного приложения или официального сайта перевозчика или владельца пассажирской инфраструктуры в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

2.7. При перевозке пассажира на транспортных и экскурсионно-прогулочных маршрутах билет или электронный билет действительны для проезда только на том судне, в то время и до того пункта назначения, которые указаны в билете или электронном билете.

2.8. При оформлении билета или электронного билета с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) пассажира пассажир осуществляет посадку на судно по предъявлении документа, удостоверяющего личность пассажира, на основании которого был оформлен билет.

2.9. Пассажир имеет право бесплатного провоза на судах одного ребенка до 5 лет без предоставления отдельного места ребенку.

На социальных рейсах: при проезде ребенка в возрасте не старше 10 лет (до наступления 10 лет) с оплатой в соответствии с льготным тарифом ему предоставляется отдельное место на судне.

На коммерческих рейсах: при проезде ребенка в возрасте не старше 11 лет (до наступления 11 лет) с оплатой в соответствии с льготным тарифом ему предоставляется отдельное место на судне.

Возраст ребенка определяется перевозчиком на день начала поездки в соответствии со свидетельством о рождении.

2.10. Перевозка детей, не достигших возраста 14 лет, должна осуществляться в сопровождении дееспособного совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации объявлен полностью дееспособным до достижения им восемнадцатилетнего возраста.

2.11. Пассажирам, имеющим право на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу, билет выдается перевозчиком на основании предоставления документов, подтверждающих право на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу.

2.12. Оформление электронных билетов с правом на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу осуществляется при указании реквизитов документов, подтверждающих право на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу.

2.13. Пассажир, имеющий право бесплатного или льготного проезда, осуществляет посадку на судно по предъявлении документа, удостоверяющего личность пассажира, на основании которого был оформлен электронный билет с правом на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу, и документов, подтверждающих право бесплатного или льготного проезда.

2.14. Билет должен храниться у пассажира до окончания поездки. Электронный билет должен храниться до окончания поездки в электронном устройстве пассажира или в распечатанном виде с целью предъявления электронного билета при проведении контроля наличия и действительности билетов работником перевозчика, на которого возложена обязанность осуществления контроля наличия и действительности билетов.

2.15. Пассажир, имеющий право на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу и предъявивший при проведении работником перевозчика, на которого возложена обязанность осуществления контроля наличия и действительности билетов, документ, удостоверяющий личность, и документы, подтверждающие право бесплатного или льготного проезда, оформленные на лицо, не являющееся пассажиром, на которого оформлен билет (электронный билет), считается безбилетным.

2.16. Если пассажиру не может быть предоставлено место в соответствии с категорией, указанной в билете или электронном билете, перевозчик должен предоставить пассажиру место, той же категории, или по категории выше, чем указано в билете или электронном билете на том же судне без взимания разницы стоимости проезда.

В случае отсутствия у перевозчика технической возможности предоставления пассажиру места, равноценного по категории, указанной в билете или электронном билете, или по категории выше, и осуществления пассажиром дальнейшей поездки на пассажирском месте, категория которого ниже указанной в билете или электронном билете, ему должна быть возвращена разница между полной стоимостью билета или электронного билета до первоначального пункта назначения, указанной в билете или электронном билете, и стоимостью билета или электронного билета до пункта прекращения поездки на месте, категория которого ниже категории, указанной в билете или электронном билете.

В случае отсутствия у перевозчика технической возможности предоставления пассажиру места, равноценного по категории, или по категории выше, и отказе пассажира от дальнейшей поездки на пассажирском месте, категория которого ниже указанной в билете или электронном билете, перевозчик по требованию пассажира должен предоставить ему в пункте посадки место на

другом судне того же перевозчика, осуществляющем в соответствии с расписанием движения судна остановку в пункте, до которого приобретен билет или электронный билет.

2.17. При невозможности осуществлять дальнейшее движение на судне и при необходимости пересадки пассажиров с одного судна на другое, размещение пассажиров должно производиться на пассажирских местах, соответствующих категориям, указанным в их билетах или электронных билетах.

При посадке пассажиров на судно с правом на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу лицо, уполномоченное капитаном судна или перевозчиком, должно осуществить проверку соответствия данных документов, указанных при оформлении билета или электронного билета с правом на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу, данным документов, подтверждающих право пассажира на льготный или бесплатный проезд.

2.18. Не допускается к перевозке пассажир:

не предъявивший билет или электронный билет;

не предъявивший по требованию лица, осуществляющего проверку наличия и действительности у пассажиров билетов, документ, удостоверяющий личность, свидетельство о рождении ребенка, документы на право бесплатного проезда или проезда по льготному тарифу или предъявивший данные документы, не соответствующие данным, указанным в билете или электронном билете (за исключением случаев изменения указанных документов).

2.19. Допускается сдача пассажиром билета в соответствии с разделом IV настоящих Правил и получение платы за не пройденную судном часть пути.

2.20. При осуществлении пассажиром перевозки по транспортному маршруту допускается перевозка домашних животных и служебных животных. Перевозимые домашние животные и служебные животные должны находиться в контейнере (клетке) с доступом воздуха и запором (замком). Дно контейнера (клетки) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. Контейнер (клетка) должен (должна) быть сконструирован (сконструирована) способом, исключающим просыпание абсорбирующего материала. Клетка для птиц должна быть покрыта светонепроницаемой тканью.

2.21. Вес домашнего животного и служебного животного, вес контейнера (клетки), корма и воды, предназначенных для кормления и поения домашних и служебных животных, включается в норму бесплатного провоза багажа. Перевозка домашних животных и служебных животных должна осуществляться в соответствии с требованиями ветеринарных правил, а также при условии обеспечения их кормами и водой, безопасными для здоровья животных и окружающей среды и соответствующими ветеринарно-санитарным требованиям и нормам, и осуществления хозяйственных мероприятий.

2.22. В случае если в соответствии с конструктивными особенностями судна перевозчиком определены места на судне для перевозки домашних животных, такая перевозка должна производиться на указанных местах. В остальных случаях перевозка домашних животных производится на местах, отведенных для этого капитаном судна.

2.23. При перевозке на транспортном маршруте пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в сопровождении собаки-проводника, перевозка собаки-проводника осуществляется бесплатно и без оформления перевозочных документов при условии предъявления перевозчику документа на собаку-проводника, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения. Собака-проводник должна иметь ошейник, намордник, поводок и находиться рядом с пассажиром, которого она сопровождает.

III. Реализация билетов

3.1. Билеты на рейсы можно приобрести в билетных кассах перевозчика, расположенных по адресу: г.Казань, ул.Портовая, территория Речного вокзала, здание пригородных касс, режим работы кассы – ежедневно с 06.30-18.30 (без перерыва на обед), а также на остановочных пунктах перевозчика.

Приобрести билеты/электронные билеты можно также на официальном сайте перевозчика: www.флот-рт.рф.

3.2. Продажа билетов в билетных кассах перевозчика производится как за наличный расчет, так и по картам платежных систем в российских рублях по указанным на билетах ценам.

3.3. Продажа электронных билетов производится исключительно безналичным расчетом в российских рублях по картам платежных систем.

3.3.1. После оплаты электронный билет будет направлен на указанный при формировании заказа адрес электронной почты.

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

Место посадки указано в Электронном билете. Необходимо прибыть к месту отправления заблаговременно, учитывая, что посадка начинается за 30 минут и заканчивается за 5 минут до отправления судна в рейс.

3.4. Билет/электронный билет выдается пассажиру/покупателю после оплаты им стоимости проезда (перевозки). Оплата стоимости проезда осуществляется пассажиром/покупателем через кассы, сайт перевозчика.

Продажа билетов/электронных билетов производится строго по количеству мест, имеющихся на судне в соответствии с его пассажироместимостью.

3.5. Пассажир/покупатель имеет право приобрести билет/электронный билет на пассажирское место для проезда до любого пункта, указанного в расписании движения судов или объявленного по маршруту следования судна.

3.6. Пассажирам, имеющим право на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу, в кассе при покупке билета или на посадке, в случае покупки электронного билета, необходимо предъявить документ, удостоверяющий право проезда по льготному тарифу. Отсутствие указанных документов служит основанием для отказа пассажиру в покупке билета/электронного билета / в посадке на судно по льготному билету/электронному билету. Перевозчик оставляет за собой право выборочной проверки билетов/электронных билетов и документов, подтверждающих право проезда по льготному билету/электронному билету, на борту судна.

3.7. Приобретенный билет/электронный билет действителен для проезда пассажира только на том судне, в то время и дату и до того пункта, которые указаны в билете/электронном билете.

3.8. Пассажир/покупатель при приобретении билета/электронного билета проверяет правильность указанных в нем реквизитов поездки (даты и времени отправления, наименования судна, пунктов отправления и назначения) и другой информации.

3.9. Билет необходимо сохранять до окончания поездки (до выхода с территории причала).

3.10. Если билет/электронный билет, оформленный на лицо с указанием фамилии, имени, отчества, объявлен Пассажиром утраченным либо неправильно оформлен, либо поврежден, то Перевозчик принимает все зависящие от него меры для установления факта приобретения билета/электронного билета.

Если будет установлено, что билет/электронный билет не приобретался, то он признается недействительным и пассажир к перевозке не допускается. Билет/электронный билет, признанный недействительным, аннулируется перевозчиком с составлением акта общей формы, в котором указываются причины признания билета/электронного билета недействительным.

Если будет установлено, что билет/электронный билет приобретался, то перевозчик принимает пассажира к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора перевозки пассажира с соответствующим оформлением билета/электронного билета.

3.11. Перевозчик оставляет за собой право ограничивать предоставление услуги в зависимости от фактической загрузки рейса, а также вносить изменения в условия предоставления услуги до ее оплаты без предварительного уведомления.

3.12. Для комфорта пассажиров на судах могут быть предложены к продаже снеки, напитки, сувенирная продукция, оборудование аудиогuida.

3.13. Льготы определенным категориям граждан на социальные рейсы предоставляются в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 11.05.2005 №209 «О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан при оказании услуг водным транспортом пригородного сообщения в Республике Татарстан».

Тарифы на социальные рейсы устанавливаются ежегодно постановлениями Государственного комитета Республики Татарстан по тарифам.

Льготы на коммерческие рейсы предоставляются следующим категориям граждан:

- инвалидам;
- участникам боевых действий (СВО);
- пенсионерам;
- многодетным семьям;
- студентам на междугородний транспортный коммерческий маршрут (Казань-Набережные Челны).

Тарифы на коммерческие рейсы доступны к ознакомлению в кассах Речного вокзала и на сайте перевозчика (www.флот-рт.рф).

VI. Порядок сдачи билета

4.1. До отхода судна в любое время, а после начала рейса - в любом речном порту остановки судна, пассажир вправе отказаться от договора перевозки, сдать билет в порядке, установленном настоящей главой Правил, и получить провозную плату за не пройденную судном часть пути.

4.2. При перевозке пассажира и багажа на судне, осуществляющем перевозку пассажиров по транспортным маршрутам, возврат платы за проезд и провоз багажа (в случае сдачи багажа) после отхода судна из пункта отправления производится перевозчиком в следующих случаях и в следующие сроки:

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. №972н, возврат платы за проезд и провоз багажа (в случае сдачи багажа) производится за не пройденную судном часть маршрута при предъявлении пассажиром перевозчику указанных медицинских документов, в течение 10 календарных дней со дня предъявления пассажиром перевозчику медицинских документов;

б) вследствие непреодолимой силы, введения администрацией бассейна внутренних водных путей ограничения или запрещения движения судов, которые делают невозможным движение судна, возврат платы за проезд и провоз багажа (в случае сдачи багажа) осуществляется в полном объеме в течение 10 календарных дней со дня отправления судна в рейс;

в) вследствие отмены рейса, предусмотренного расписанием движения судна, изменения маршрута движения судна возврат платы за проезд и провоз багажа (в случае сдачи багажа) осуществляется в полном объеме в течение 10 календарных дней со дня отправления судна в рейс.

4.3. При отказе пассажира от перевозки на одном или нескольких участках транспортного маршрута в пути следования пассажиру возвращается плата за проезд и провоз багажа за не пройденный судном участок пути, определяемая как разница между полной стоимостью билета до первоначального пункта назначения и стоимостью билета до пункта прекращения поездки.

4.4. При отказе пассажира от перевозки капитаном судна или лицом, уполномоченным перевозчиком, в билете (за исключением электронного билета) делается отметка с указанием пункта, даты и времени прекращения перевозки, которая заверяется подписью капитана судна и судовой печатью (при наличии).

При отказе пассажира от перевозки по электронному билету отметка проставляется перевозчиком в автоматизированной системе.

4.5. Возврат платы за проезд и провоз багажа производится перевозчиком по месту оплаты перевозки не позднее 5 календарных дней со дня прекращения поездки, указанного в отметке на билете. В случае приобретения билета на борту судна допускается возврат платы за проезд и провоз багажа на этом судне за не пройденный судном участок пути.

4.6. Билет и (или) багажная квитанция, приобретенные на судне, могут быть возвращены до отхода судна в рейс, при этом пассажиру возвращается полная плата за проезд и (или) провоз багажа.

4.7. Возврат платы за проезд и провоз багажа осуществляется перевозчиком по предъявлении пассажиром билета, документа, удостоверяющего личность (в случае оформления билета с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), свидетельства о рождении (в случае возврата билета, по которому осуществлялась перевозка ребенка), медицинских документов, выданных в установленном порядке (в случае возврата билета по причине болезни).

4.8. Информация о сданном пассажиром электронном билете фиксируется перевозчиком или лицом, уполномоченным перевозчиком, в автоматизированной системе.

4.9. Для оформления возврата электронного билета и получения денежных средств, Покупателю необходимо скачать на сайте www.флот-рт.рф. Заявление на возврат денежных средств (электронные билеты), заполнить и отправить скрин-шот или фотографию заполненного заявления на адрес: refund@flot-rt.ru. Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета. При оплате платежной картой возврат наличными денежными средствами не допускается. Возврат стоимости электронного билета осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка данного билета.

4.10. При отсутствии специально оговоренных сроков и условий возврата денежных средств в разделе 4 Правил оформление возврата осуществляется в течение 10 (Десяти) календарных дней с даты получения заявления на возврат денежных средств (электронные билеты).

4.11. Приобретенные Электронные билеты обмену не подлежат.

4.12. Возврат билетов, приобретенных в кассе, осуществляется пассажиром (покупателем) лично по вышеуказанным правилам возврата билетов.

При оплате Билетов наличными в кассе возврат денежных средств производится путем выдачи наличных денежных средств через кассу.

При оплате Билетов банковской картой – сумма возврата перечисляется на карту, по которой проходила оплата стоимости проезда (перевозки). Денежные средства возвращаются на банковскую карту, при помощи которой осуществлялась оплата Билетов, в сроки, установленные банком-эмитентом.

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

5.1. В соответствии со статьей 101 КВБТ перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор перевозки пассажира в случае:

1) невозможности перевозки пассажира в пункт назначения вследствие обстоятельств непреодолимой силы, военных действий, запрещения властей или иных не зависящих от перевозчика причин;

2) задержания судна на основании решения соответствующих органов исполнительной власти или привлечения судна для государственных нужд;

3) недоступности пункта отправления или пункта назначения для судна (блокады пункта, аварии судна, недостаточного для судоходства уровня воды и другого);

4) гибели судна или его насильственного захвата;

5) нарушения пассажиром правил оказания услуг и правил перевозки пассажиров или отказа пассажира от соблюдения таких правил.

5.2. При прекращении по инициативе перевозчика договора перевозки пассажира до отхода судна пассажиру возвращается плата за проезд, при прекращении указанного договора до окончания рейса – плата за проезд за не пройденное судном расстояние.

В случае, если прекращение указанного договора вызвано нарушением пассажиром правил оказания услуг и правил перевозок пассажиров или его действиями, создающими угрозу безопасности судоходства, экипажа, сохранности имущества, жизни и здоровью других пассажиров, плата за проезд пассажиру не возвращается.

5.3. Если пассажир принял решение пересесть с одного рейса на другой рейс перевозчика по согласованию с ним без оплаты билета/электронного билета на рейс пересадки, поездка считается совершенной, услуга оказанной, билеты/электронные билеты к возврату не принимаются.

5.4. Время в пути может быть увеличено в целях безопасности по распоряжениям диспетчерских служб, а также по техническим причинам. Данные действия не являются основаниями для возврата стоимости проезда. Услуга считается оказанной.