

Перечень:

1. Общее положение по работе с системой
2. Правила оформления услуг:
 - 2.1. Авиабилеты – правила применения тарифов
 - 2.2. Правила оформления Ж/Д билетов
 - 2.3. Правила оформления гостиниц
3. Общие правила проведения возврата
4. Оплата услуг
5. Пользовательское соглашение
6. Политика конфиденциальности

1. Общие положения по работе с системой

На сайте btp4.ru можно быстро забронировать авиа и Ж/Д билеты, выбрать гостиницу. Для того, чтобы приобрести необходимую услугу, Вам необходимо авторизоваться в личном кабинете под присвоенным логином и паролем.

В on-line режиме размещаются предложения от авиакомпаний, подробное расписание поездов по запрашиваемому маршруту, варианты проживания в объектах размещения по России, СНГ и миру. Посредством индивидуального заказа предоставляются дополнительные travel-услуги: такси/трансфер, аэроэкспресс, международный автобус, визы/приглашения, VIP залы/ЗОЛДы, мiсе-услуги, а также подбор индивидуальных и пакетных туров.

2. Правила оформления услуг

2.1. Авиабилеты – правила применения тарифов

В случае комбинации в билете тарифов с различными правилами, наиболее строгие ограничения применяются по всему маршруту.

Если в разделе APPLICATIONS (применение) есть следующие фразы, то они имеют следующий перевод:

- INCLUDED – 1 CABIN BAGGAGE 10 KG — включен одно место багажа ручной клади 10 кг;
- AT CHARGE – BAGGAGE –UP NJ 20 KG BAG — за дополнительную плату багаж до 20 кг;
- NOT OFFERED – FREE BAGGAGE ALLOWANCE – не включена норма провоза бесплатного багажа.

Если в разделе CANCELLATIONS (отмена) есть следующие фразы, то они имеют следующий перевод:

- REFUND IS NOT PERMITTED — билет не подлежит возврату;
- TICKET IS NON-REFUNDABLE — билет не подлежит возврату;
- TICKET IS NON-REFUNDABLE FOR CANCEL/REFUND — билет не подлежит возврату;

- TICKET IS NON-REFUNDABLE IS CASE OF NO-SHOW — билет не подлежит возврату в случае неявки на рейс.

С правилами оформления обмена и возврата авиабилета необходимо ознакомиться в п. 16.

0. ПРИМЕНЕНИЕ

НАЗВАНИЕ УПТ - НЕВОЗВРАТНЫЕ ТАРИФЫ
ДАННЫЕ ТАРИФЫ ПРИМЕНЯЮТСЯ ДЛЯ ЭКОНОМИЧЕСКОГО
КЛАССА ОБСЛУЖИВАНИЯ.

1. ИЗБИРАЕМОСТЬ

ТАРИФ ПРИМЕНЯЕТСЯ ДЛЯ 'ААА'-ВЗРОСЛЫЙ ПАССАЖИР.

ИЛИ

ТАРИФ ПРИМЕНЯЕТСЯ ДЛЯ 'РБГ'-РЕБЕНОК СОПРОВОЖДАЕМЫЙ С
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МЕСТА ОТ

2 ДО 12 ЛЕТ.

5. БРОНИРОВАНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА

----- ЕСЛИ

ПРОДАЖА РАЗРЕШАЕТСЯ.

ПРОДАЖА НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ В СЕАНСЕ ТКП (С ЛЮБЫМ
РАСЧЕТНЫМ КОДОМ).

ТО

ОТКРЫТАЯ ДАТА НЕ РАЗРЕШЕНА НИ НА КАКИХ УЧАСТКАХ
МАРШРУТА ПЕРЕВОЗКИ (НИ НА
КАКИХ УЧАСТКАХ ЦЕНОВОЙ ЕДИНИЦЫ).

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА НА ПОДСАДКУ И ЛИСТ ОЖИДАНИЯ НЕ
РАЗРЕШАЕТСЯ.

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА ПРОИЗВОДИТСЯ НЕ ПОЗДНЕЕ ЧЕМ ЧЕРЕЗ 72
ЧАС ПОСЛЕ БРОНИРОВАНИЯ.

ИНАЧЕ

ОТКРЫТАЯ ДАТА НЕ РАЗРЕШЕНА НИ НА КАКИХ УЧАСТКАХ
МАРШРУТА ПЕРЕВОЗКИ (НИ НА
КАКИХ УЧАСТКАХ ЦЕНОВОЙ ЕДИНИЦЫ).

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА НА ПОДСАДКУ И ЛИСТ ОЖИДАНИЯ НЕ
РАЗРЕШАЕТСЯ.

ОФОРМЛЕНИЕ БИЛЕТА ПРОИЗВОДИТСЯ НЕ ПОЗДНЕЕ ЧЕМ ЧЕРЕЗ 30
МИН ПОСЛЕ БРОНИРОВАНИЯ.

7. МАКСИМАЛЬНОЕ ПРЕБЫВАНИЕ

ПРИМЕЧАНИЕ:

ОГРАНИЧЕНИЙ НЕТ. СРОК ГОДНОСТИ БИЛЕТА ДЛЯ ПОЛЕТА-12
МЕСЯЦЕВ:ДО ДАТЫ НАЧАЛА ПЕРЕВОЗКИ-С ДАТЫ ПРОДАЖИ;
ПОСЛЕ НАЧАЛА ПЕРЕВОЗКИ-С ДАТЫ НАЧАЛА ПЕРЕВОЗКИ.СРОК

ГОДНОСТИБИЛЕТА ДЛЯ ПОЛЕТА ПО БИЛЕТУ С ГАРАНТИРОВАННОЙ ДАТОЙ ВЫЛЕТА-В ТЕЧЕНИЕ ВСЕГО СРОКА ПЕРЕВОЗКИ РЕЙСОМ, УКАЗАННЫМ В БИЛЕТЕ.

8. ОСТАНОВКИ

ОСТАНОВКИ НЕ РАЗРЕШЕНЫ.

НАДБАВКА 1: БЕСПЛАТНО.

15. ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ПРОДАЖЕ

ПРОДАЖА РАЗРЕШАЕТСЯ.

НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

ОПЛАТА: 'КР'-В КРЕДИТ.

16. СБОРЫ ПРИ РАСТОРЖЕНИИ (ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ) ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ

----- (СБОРЫ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОМ ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ)

ДОБРОВОЛЬНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ РАЗРЕШАЕТСЯ В СЛУЧАЕ

ИЗМЕНЕНИЯ МАРШРУТА/ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ НА БОЛЕЕ РАННЮЮ(ЕЕ)

ДАТУ(ВРЕМЯ)/ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ НА БОЛЕЕ ПОЗДНЮЮ(ЕЕ) ДАТУ(ВРЕМЯ) ЗА 48 ЧАС И

БОЛЕЕ ДО ОТПРАВЛЕНИЯ ВОЗДУШНОГО СУДНА.

ПРИ ЭТОМ ПРОИЗВОДИТСЯ ДОПЛАТА РАЗНИЦЫ МЕЖДУ СТАРЫМ И НОВЫМ УРОВНЯМИ ПРИ

УВЕЛИЧЕНИИ ТАРИФА.

ПЕРЕОЦЕНКА ЦЕНОВОЙ ЕДИНИЦЫ.

ВЗИМАЕТСЯ СБОР В РАЗМЕРЕ 5000.00 РУБ.

ТАРИФ ДЛЯ РАСЧЕТА СБОРА - ТАРИФ ЦЕНОВОЙ ЕДИНИЦЫ.

СРОКИ ДЛЯ РАСЧЕТА СБОРА ВЫЧИСЛЯЮТСЯ ОТНОСИТЕЛЬНО ЦЕНОВОЙ ЕДИНИЦЫ.

СБОР РАССЧИТЫВАЕТСЯ ДЛЯ ПЕРВОГО ВОЗВРАЩАЕМОГО УЧАСТКА ЦЕНОВОЙ ЕДИНИЦЫ.

ИЛИ (СБОРЫ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОМ ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ)

ДОБРОВОЛЬНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ В СЛУЧАЕ

ИЗМЕНЕНИЯ МАРШРУТА/ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ НА БОЛЕЕ РАННЮЮ(ЕЕ)

ДАТУ(ВРЕМЯ)/ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ НА БОЛЕЕ ПОЗДНЮЮ(ЕЕ) ДАТУ(ВРЕМЯ) МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 48

ЧАС ДО ОТПРАВЛЕНИЯ ВОЗДУШНОГО СУДНА.

ИЛИ (СБОРЫ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОМ ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ)

ДОБРОВОЛЬНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ РАЗРЕШАЕТСЯ В СЛУЧАЕ

ИЗМЕНЕНИЯ ФИО ДО ОТПРАВЛЕНИЯ ВОЗДУШНОГО СУДНА.

ВЗИМАЕТСЯ СБОР В РАЗМЕРЕ 5000.00 РУБ.

ИЛИ (СБОРЫ ПРИ ВЫНУЖДЕННОМ ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ)

ВЫНУЖДЕННОЕ ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ РАЗРЕШАЕТСЯ.

СБОР НЕ ВЗИМАЕТСЯ.

ИЛИ (СБОРЫ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОМ ВОЗВРАТЕ)

ДОБРОВОЛЬНЫЙ ВОЗВРАТ ЗАПРЕЩАЕТСЯ.

ИЛИ (СБОРЫ ПРИ ВЫНУЖДЕННОМ ВОЗВРАТЕ)

ВЫНУЖДЕННЫЙ ВОЗВРАТ РАЗРЕШАЕТСЯ.

СБОР НЕ ВЗИМАЕТСЯ.

18. ВАЖНЫЕ УВЕДОМЛЕНИЯ НА БИЛЕТЕ

ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЙ И ПЕРЕОФОРМЛЕННЫЙ БИЛЕТ ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ ТЕКСТ "ВОЗВРАТ

ЗАПРЕЩЕН, РУЧНАЯ КЛАДЬ И ВЕЩИ В САЛОН БЕСПЛАТНО ГАБАРИТЫ НЕ БОЛЕЕ 36X30X27

СМ" (РУС/ЛАТ) В ГРАФЕ РАЗРЕШАЕТСЯ/ЗАПРЕЩАЕТСЯ.

19. СКИДКИ ДЛЯ ДЕТЕЙ И МЛАДЕНЦЕВ

ПРИМЕНЕНИЕ СКИДКИ РАЗРЕШАЕТСЯ ДЛЯ ПАССАЖИРА 'РМГ'- 'МЛАДЕНЕЦ БЕЗ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕСТА' ОТ 0 ДО 2 ЛЕТ.

СКИДКА 100.00 ПРОЦЕНТОВ ОТ ПРИМЕНЕННОГО ТАРИФА.

ИЛИ

ПРИМЕНЕНИЕ СКИДКИ РАЗРЕШАЕТСЯ ДЛЯ ПАССАЖИРА 'РБГ'- 'РЕБЕНОК СОПРОВОЖДАЕМЫЙ С

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МЕСТА' ОТ 2 ДО 12 ЛЕТ.

СКИДКА 0.00 ПРОЦЕНТОВ ОТ ПРИМЕНЕННОГО ТАРИФА.

20. СКИДКИ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ГРУПП

ПРИМЕНЕНИЕ СКИДКИ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ.

21. СКИДКИ ДЛЯ АГЕНТОВ

ПРИМЕНЕНИЕ СКИДКИ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ.

22. ДРУГИЕ СКИДКИ

ПРИМЕНЕНИЕ СКИДКИ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ.

2.2. Правила оформления Ж/Д билетов

1. Правила оформления электронных билетов на сайте

Оформление электронных билетов на сайте производится не позднее, чем за 1 час до отправления поезда со станции посадки пассажира. На поезда дальнего следования, оборудованные устройствами контроля легитимности электронных билетов, следующие во внутригосударственном сообщении, включая прицепные и беспересадочные вагоны, и в международном сообщении, за исключением перевозок в государства-участников Содружества Независимых Государств, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики за 15 минут до отправления пассажира со станции его посадки.

Продажа электронных билетов осуществляется на поезда, следующие:

- во внутреннем сообщении по территории Российской Федерации (перевозчиков ОАО "РЖД", АО "ФПК", АО "ПКС", ЗАО ТК "Гранд Сервис Экспресс", ООО "Тверской экспресс", АО "ТКС", АО "АК "ЖДЯ"), а также с 19 декабря 2017 года на поезда, следующие в (из) Калининградскую область транзитом через территорию Литовской Республики;
- в международном сообщении со странами СНГ (Азербайджанская Республика – при следовании по территории России, Республика Казахстан, Кыргызская Республика, Республика Беларусь, Украина, Республика Таджикистан, Туркменистан, Республика Узбекистан, Республика Молдова), Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазии;
- в международном сообщении (далее зарубежье) на поезда:
 - №9/10 Москва – Варшава – Москва;
 - №13/14 Москва – Берлин – Москва;
 - №17/18 Москва – Ницца – Москва;
 - №21/22 Москва – Прага – Москва;
 - №23/24 Москва – Париж – Москва;
 - №6 Москва – Улан-Батор;
 - №306 Иркутск – Улан-Батор;
- поезда, курсирующие в сообщении Россия – Финляндия, Белоруссия – Польша, Белоруссия – Болгария.

При оформлении электронных билетов последовательно в предлагаемые поля вносятся реквизиты поездки и персональные данные каждого пассажира

За правильность указания реквизитов поездки и персональных данных каждого пассажира полную ответственность несет пользователь, оформляющий заказ.

Электронные билеты оформляются по тарифам на перевозку взрослых, детей, а также безденежные для проезда детей без занятия отдельного места в возрасте указанном в разделе 6.

В одном заказе может быть оформлено не более 4 электронных билетов с указанием персональных данных 4 пассажиров.

Во избежание недоразумений и предотвращения опоздания на поезд рекомендуем при оформлении заказов в поезда по маршруту с пересадками выбирать интервал между их прибытием и отправлением не менее 3 часов.

2. Особенности оформления электронных билетов

Места в разных типах вагонов оформляются разными заказами, в том числе с указанием мужских и женских мест (если применяются в вагоне) в купейных вагонах и вагонах СВ (в одном заказе может быть указан только один из вариантов – мужские, женские или смешанные). **Во избежание конфликтных ситуаций в поезде выбор мест необходимо производить в купе, признак которого соответствует полу пассажира ("мужское" или "женское").**

При оформлении заказа на проезд в "купе-переговорной" (класс обслуживания 1Р) скоростных поездов "Сапсан" электронный билет выдается с оплатой целого купе, в котором могут проехать от одного до четырех пассажиров, при этом должны быть указаны персональные данные каждого пассажира. При оформлении проезда одного пассажира выдается электронный билет с указанием 4 мест. При оформлении проезда двух пассажиров на первого выдается электронный билет с указанием одного места, на второго – с указанием 3 мест. При оформлении проезда трех пассажиров – на первого и второго выдаются электронные билеты с указанием одного места, на третьего – с указанием двух мест. При оформлении проезда четырех пассажиров в электронном билете указывается по одному месту. Стоимость проезда взимается в зависимости от количества указанных мест в электронном билете, а сервисный сбор рассчитывается по количеству оформленных пассажиров. Внесение изменений в оформленные электронные билеты не допускается.

При оформлении проездных документов в вагоны категории СВ класса обслуживания 1Б перевозчика АО "ТКС" с применением специального тарифа "СИНГЛ" электронный билет выдается с оплатой целого купе, в котором может проехать только один человек.

Специальный тариф "СИНГЛ" используется при одновременном выкупе целого купе вагона СВ одним пассажиром. При этом взимается тарифная стоимость проезда за два места и стоимость одного комплекта сервисных услуг. Скидка по специальному тарифному плану применяется только к стоимости проезда, за исключением суммы сервисного сбора.

При оформлении заказа на проезд в VIP-вагоне (категория "мягкий" с классом обслуживания "1А", "1М" или "1Н") во внутреннем сообщении в международном сообщении со странами СНГ и Балтии, электронный билет выдается с оплатой целого купе, в котором могут проехать один или два пассажира. В случае оформления проезда в одном купе двух пассажиров должны быть указаны персональные данные каждого пассажира.

Оформление электронных билетов на проезд в спальнях вагонов международного сообщения (дальнее зарубежье) производится в вагоны класса Люкс "Бизнес", вагоны первого и второго классов:

- вагон класса "Люкс" (бизнес) обозначается "Люкс", класс обслуживания (1А; 1/2);
- вагон первого класса обозначается "СВ", класс обслуживания (1Л; 1/2);
- вагон второго класса обозначается:

- "РИЦ", класс обслуживания (2И; 2/3) – для вагонов с трехместным размещением мест в купе,
- "КУПЕ", класс обслуживания (2К; 2/4) и (2Л; 2/4) – для вагонов с четырехместным размещением мест в купе.

Оформление проезда в международном сообщении (далее зарубежье) в вагоне класса "Люкс" (бизнес) производится одновременно на все места в купе. В случае оформления проезда в одном купе двух пассажиров должны быть указаны персональные данные каждого пассажира.

При оформлении проезда в поездах №31 Хельсинки – Москва и скоростных поездах "Аллегро" Хельсинки – Санкт-Петербург в одном заказе может быть оформлено до 4 человек по одному тарифу. При этом будет выдан один электронный билет на всех пассажиров заказа.

При оформлении заказа на проезд в купейных вагонах, вагонах СВ, VIP-вагонах, и вагонах класса "Люкс" (бизнес) поездов АО "ФПК" (в т.ч. вагоны АО "ТКС"), ЗАО ТК "Гранд Сервис Экспресс", ООО "Тверской экспресс" и ОАО "ПКС", в стоимость электронных билетов включена плата за пользование комплектом постельного белья. При оформлении заказа на проезд в плацкартном вагоне поездов формирования АО "ФПК" для удобства пассажира предлагается оплатить стоимость проезда вместе со стоимостью постельного белья, при отказе от оплаты стоимости постельного белья при оформлении заказа пассажир сможет оплатить стоимость комплекта постельного белья в поезде проводнику вагона.

Стоимость проезда в поездах международного сообщения:

- со странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазии определяется в швейцарских франках;
- со странами Европы (далее зарубежье) определяется в евро.

Оплата проезда на сайте осуществляется в рублях по официальному курсу ЦБ РФ на день оформления электронного билета.

Информацию о владельце вагона вы получаете в момент оформления заказа при выборе вагона.

На поезда отправление из Украины на этапе получения справки о наличии мест указывается примерная стоимость проезда. Точная стоимость проезда становится доступной для пассажира только перед оплатой электронного билета.

Оформить места на вышеуказанные поезда можно только в билетных кассах на территории Российской Федерации.

О покупке всех мест в купе одним пассажиром

Для покупки на сайте всех мест в отдельном купе в купейном вагоне или СВ для проезда 1-го пассажира во внутригосударственном сообщении необходимо:

1. указать персональные данные пассажира 2 раза для вагонов СВ или 4 раза для купейных вагонов (для каждого места),

2. проставить признак "в одном купе", либо в поле "границы мест" – указать конкретные номера мест, расположенные в одном купе.
3. оплатить все места в одном заказе.

3. "Невозвратный" тариф

С даты продажи 20 января 2019 года оформление электронных билетов на проезд в вагонах СВ, в купейных вагонах и вагонах с местами для сидения возможно с применением *"невозвратных" тарифов* – тарифов, не предусматривающих условие получения обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного проездного документа (билета).

На списке поездов и вагонов в том вагоне, где есть места, которые можно оформить по невозвратному тарифу, отображается специальная иконка с указанием минимальной стоимости билетов по тарифу "Полный (невозвратный)".

На странице ввода данных пассажира необходимо выбрать тариф "Полный (невозвратный)", при оформлении детей в возрасте от 5 до 10 лет – "Детский (невозвратный)". Если ребенок до 5 лет при проезде в поезде дальнего следования занимает отдельное место, на него оформляется билет по тарифу "Детский (невозвратный)".

Оформление безденежных, школьных или льготных электронных билетов для проезда в поездах дальнего следования по "невозвратным" тарифам не производится.

При отказе от поездки по электронным билетам, приобретенным по "невозвратному" тарифу, пассажиру возвращается сумма сервисных услуг или белья с удержанием суммы сбора за операцию оформления возврата.

Пассажир, оформивший электронный билет по "невозвратному" тарифу, может пользоваться теми же правилами, относящимися к случаям остановки в пути следования или прерывания поездки и указанными в ч.2 ст. 83 УЖТ, что и любой другой пассажир.

Переоформление электронных билетов, приобретенных по "невозвратным" тарифам, производится на проездные документы, приобретаемые по "невозвратным" тарифам в билетной кассе, с взиманием сбора за переоформление.

Для билетов, оформленных по "невозвратному" тарифу, на контрольном купоне электронного билета в графе тарифа указано "невозвратный". В дополнительной информации выводится текст: "БИЛЕТ ВОЗВРАТУ НЕ ПОДЛЕЖИТ".

4. Заполнение данных о пассажирах

Проьба внимательно заполнять реквизиты всех пассажиров в заказе. До выполнения процедуры оплаты заказа еще раз убедитесь в правильности указанной информации.

Формат ввода номера российского паспорта нового образца (ПН):

- серия: четыре цифры, номер: шесть цифр. Количество пробелов не имеет значения.

Формат ввода номера паспорта формы СССР (ПС):

- серия: римские цифры (в латинском регистре), две буквы кириллицей, номер: шесть цифр. Количество тире и пробелов значения не имеет.

Формат ввода номера заграничного паспорта (ЗП):

- номер: 9 цифр.

Формат ввода номера свидетельства о рождении, выданного в Российской Федерации (СР):

- серия: римские цифры (в латинском регистре), две буквы кириллицей, номер: шесть цифр. Количество тире и пробелов значения не имеет.

При оформлении электронных билетов свидетельство о рождении используется только для граждан Российской Федерации в возрасте до 14 лет.

При заполнении номера документа, удостоверяющего личность, символ "№" не указывается.

Данные паспорта или свидетельства о рождении, выданные гражданам иностранных государств, вводятся с заданием типа документа "иностраный документ (33)".

Персональные данные пассажира должны соответствовать данным, указанным в документе, удостоверяющем его личность. Если в документе два варианта написания – латиницей и кириллицей, то для оформления проезда между станциями Российской Федерации (включая проезд в Калининград с транзитом по Белоруссии и Литве), Белоруссии, Казахстана, Киргизии, Таджикистана, Абхазии, Украины следует использовать кириллицу, для оформления проезда от или до станций других государств – латиницу.

С целью информирования об изменениях графика движения поезда в случае возникновения чрезвычайной ситуации при заполнении данных о пассажире укажите номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты.

При оформлении билета с указанием номера участника программы лояльности "РЖД Бонус" и заграничного паспорта, ФИО заполняются **только латиницей**. При оформлении билета с использованием номера участника программы лояльности "РЖД Бонус" необходимо обратить внимание на то, что при наличии составных имен (ФИО двойное, тройное и т.п.) в качестве разделителя при заполнении данных о пассажире необходимо использовать знак "тире" (например, Иванов-Сидоров, Анна-Мария и т.п.).

В случае обнаружения ошибки в персональных данных пассажиров или реквизитах документов, удостоверяющих их личность, **вы должны до момента оплаты заказа ввести исправленную информацию.**

За правильность указания реквизитов поездки и персональных данных каждого пассажира полную ответственность несет лицо, оформляющее заказ.

Обращаем ваше особое внимание, в случае ошибки при вводе номеров документов, удостоверяющих личность, и других личных

данных, пассажир не сможет получить посадочный купон (проездной документ) в билетной кассе и осуществить проезд в поезде.

5. Получение электронного билета

После оплаты электронного билета формируется контрольный купон электронного билета, в котором указан номер заказа (14 знаков) и номер электронного билета (14 знаков). В случае если в заказе один билет, номер заказа и номер электронного билета совпадают. В случае если заказ оформлен на 2-4 пассажиров, номер заказа и номер электронного билета совпадают у первого пассажира в заказе.

Обязательно распечатайте контрольный купон электронного билета или запомните номер заказа/электронного билета.

В соответствии с Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 21.08.2012 г. №322 **контрольный купон является документом строгой отчетности и применяется для осуществления расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники.**

Контрольный купон электронного билета без посадочного купона для проезда недействителен. Для получения посадочного купона пройдите электронную регистрацию или получите посадочный купон на бланке поездного документа в билетной кассе или терминале самообслуживания на территории Российской Федерации.

Пользователь, оформляющий электронные билеты действует от имени всех пассажиров заказа, в связи с чем, все пассажиры заказа считаются проинформированными об условиях посадки и проезда в поезде.

5.1. Электронная регистрация электронного билета

Электронная регистрация на поезд – согласие пассажира на осуществление проезда в поезде на основании договора перевозки, подтвержденного электронным билетом. При электронной регистрации в обязательном порядке на сайте выдается посадочный купон к контрольному купону электронного билета.

С 1 декабря 2013 года электронная регистрация стала доступна при оформлении электронного билета на проезд от любой станции, расположенной на всем пути следования поезда.

На поездах, в которых не действует услуга электронной регистрации, размещена информация "Поезд без электронной регистрации. Внимание: Необходимо получить билет в кассе на территории России".

Оформление электронных билетов на сайте производится не позднее чем за 1 час до отправления поезда со станции посадки пассажира. На поезда дальнего следования, оборудованные устройствами контроля легитимности электронных билетов, следующие во внутригосударственном сообщении, включая прицепные и беспересадочные вагоны, и в международном сообщении, за исключением перевозок в государства-участников Содружества Независимых Государств, Латвийской Республики, Литовской

Республики, Эстонской Республики, за 15 минут до отправления пассажира со станции его посадки.

Для посадки в поезд на всем маршруте следования пассажиру необходимо предъявить проводнику вагона контрольный купон электронного билета (посадочный купон), распечатанный на бумаге (формат А4) или его изображение на экране мобильного устройства, а также документ, удостоверяющий личность пассажира, указанный в электронном билете.

Посадка в поезд №9/10 Москва – Варшава – Москва, №6 Москва – Улан-Батор, №306 Иркутск – Улан-Батор осуществляется при предъявлении посадочного купона электронного билета на бумажном носителе (формат А4) и документа, удостоверяющего личность, который указан в электронном билете.

Электронная регистрация выполняется:

- при отсутствии у поезда и вагона информации "Поезд без электронной регистрации. Внимание: Необходимо получить билет в кассе на территории России";
- во время процедуры заказа электронных билетов после шага "Оплата", одновременно для всех пассажиров, указанных в заказе;
- повторно в любое другое время в личном кабинете;
- как одновременно для всех пассажиров, указанных в заказе, так и на отдельные электронные билеты в заказе.

Аннулирование услуги (отказ) электронной регистрации осуществляется не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута следования:

- на сайте в личном кабинете, отправив заявку на возврат билета;

При наличии услуги электронной регистрации на поезда, курсирующие во внутреннем сообщении по территории Российской Федерации, оформление в билетных кассах и терминалах самообслуживания посадочных купонов производится в любое время с момента приобретения пассажиром электронного билета и до момента прибытия поезда на станцию назначения пассажира.

Внимание! При наличии услуги электронной регистрации на поезда, курсирующие в сообщении между Россией и Латвией, Россией и Белоруссией, Россией и Казахстаном, Россией и Литвой, Россией и Эстонией, Россией и Киргизией, Россией и Молдовой, Россией и Таджикистаном, Россией и Абхазией оформление в билетных кассах и в терминалах самообслуживания посадочных купонов (проездных документов) не производится менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования.

Внимание! Если вы прошли электронную регистрацию и хотите вернуть свой электронный билет (на поезда: №21/22 Москва – Прага – Москва, №9/10 Москва – Варшава – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва, №13/14 Москва – Берлин – Москва, №6 Москва – Улан-Батор, №306 Иркутск – Улан-Батор и поезда, курсирующие в сообщении Россия - Финляндия) менее чем за 1 час до отправления поезда с

начальной станции маршрута следования и более чем за 6 часов до отправления поезда со станции вашей посадки, возврат денежных средств за неиспользованный электронный билет осуществляется в претензионном порядке.

5.2. Получение посадочного купона на бланке проездного документа

Если вы не воспользовались услугой электронной регистрации или услуга электронной регистрации не предоставляется в выбранный Вами поезд для посадки в поезд вам необходимо получить посадочный купон на бланке проездного документа только на территории Российской Федерации в билетной кассе, оборудованной терминалом системы "Экспресс" (далее – билетная касса), или терминале самообслуживания только на территории Российской Федерации (с режимом работы билетной кассы пассажир обязан ознакомиться самостоятельно). Проездной документ для проезда в международном сообщении (далее зарубежье) можно получить только на территории Российской Федерации в международных билетных кассах, а проездные документы на поезда в сообщении Россия – Финляндия – Россия и в терминалах самообслуживания.

Внимание! Обязательно распечатайте контрольный купон или запомните номер электронного билета (14 цифр), по которому может быть выдан посадочный купон на бланке проездного документа.

Если контрольный купон утерян или вы забыли номер электронного билета, войдите в Личный кабинет под своим логином и паролем и найдите нужный вам заказ. При необходимости распечатайте его повторно.

Оформление посадочных купонов к электронным билетам производится на основании контрольного купона или номера электронного билета/заказа (14 цифр), одному из пассажиров заказа по документу, удостоверяющему его личность, указанному в электронном билете, или доверенному лицу на основании доверенности или её нотариально заверенной копии. Оригинал доверенности или нотариально заверенная копия отдается билетному кассиру.

В билетной кассе и терминале самообслуживания можно получить посадочные купоны к электронным билетам на весь заказ в целом или на конкретные электронные билеты заказа.

По электронным билетам, оформленным в одном заказе на несколько пассажиров по одному тарифу в сообщении Финляндия – Россия, в билетной кассе или в терминалах самообслуживания распечатывается один проездной документ с информацией о первом пассажире.

Изменение персональных данных пассажиров при выдаче посадочных купонов в билетной кассе или с помощью терминала самообслуживания не допускается.

Оформление посадочных купонов (проездных документов) не производится в период технологического перерыва АСУ "Экспресс" с 3 ч. 30 мин. до 4 ч. 00 мин. по московскому времени (до 30 сентября по вторникам с 3 ч. 30 мин. до 4 ч. 07 мин.).

6. Оформление проезда детей

Внимание! При посадке детей в возрасте до 14 лет в поезд необходимо предъявлять оригинал его свидетельства о рождении или его нотариально заверенную копию.

Проезд детей в возрасте до 10 лет в поездах дальнего следования без сопровождения взрослых не допускается. Возраст ребенка определяется на день начала поездки.

Проезд детей во внутрироссийском сообщении и странами СНГ, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой, Республикой Абхазией:

- Пассажир, осуществляющий поездку, оплаченную по тарифу на перевозку взрослого пассажира, имеет право провозить с собой одного ребенка в возрасте не старше 5 лет без оплаты стоимости проезда, если он не занимает отдельное место. В этом случае, для ребенка оформляется безденежный электронный билет без занятия места в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира.
- Если пассажир не оформил электронный билет на ребенка до 5 лет без занятия места, получить безденежный проездной документ возможно в билетной кассе, при наличии электронного билета (посадочного купона на бланке проездного документа), оплаченного по тарифу на перевозку взрослого пассажира.
- На ребенка в возрасте до 5 лет по желанию пассажира можно оформить электронный билет с местом по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира.
- При следовании одного или более детей в возрасте от 5 до 10 лет на каждого ребенка необходимо оформить электронный билет по тарифу на перевозку детей.
- Ребенку в возрасте от 5 до 10 лет необходимо оформить электронный билет с занятием отдельного места, оплачиваемый по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира.
- Для детей, которым исполнилось 10 лет, и старше оформляются электронные билеты по тарифу на перевозку взрослого пассажира.

ВНИМАНИЕ! Оформление безденежных электронных билетов для проезда детей в возрасте до 5 лет без занятия отдельного места в сопровождении взрослых со станций, расположенных на территории Украины, на сайте не производится.

Проезд детей в международном сообщении (далее зарубежье):

При проезде в поездах: №9/10 Москва – Варшава – Москва, №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №21/22 Москва – Прага – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва, №6

Москва – Улан-Батор, №306 Иркутск – Улан-Батор и беспересадочном вагоне Иркутск - Эрдэнэт:

- Пассажир имеет право провезти с собой бесплатно одного ребенка не старше 4 лет, если он не занимает отдельного места. В этом случае для ребенка оформляется безденежный электронный билет без занятия места в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира.
- Если пассажир не оформил электронный билет на ребенка до 4 лет без занятия места, получить безденежный проездной документ возможно в билетной кассе, при наличии электронного билета (проездного документа), оплаченного по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- На ребенка в возрасте до 4 лет по желанию пассажира можно оформить электронный билет с местом по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- При следовании одного или более детей в возрасте от 4 до 12 лет на каждого ребенка необходимо оформить электронный билет по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- Для детей, которым исполнилось 12 лет и старше, необходимо оформить электронные билеты по тарифу на перевозку взрослого пассажира.

При проезде в поездах: №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №21/22 Москва – Прага – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва:

- если день начала поездки совпадает с днем рождения ребенка, которому исполняется 4 года, то ребенок провозится бесплатно (если он не занимает отдельное место);
- если день начала поездки совпадает с днем рождения ребенка, которому исполняется 12 лет, то оформляются проездные документы по детскому тарифу;
- если пассажир оформил проезд в вагоне класса "Люкс" (бизнес) по тарифу "Взрослый-Single", он имеет право провезти с собой бесплатно не более двух детей в возрасте до 12 лет (в вагонах поезда №13/14 Москва – Берлин "Стриж" – не более одного ребенка в возрасте до 12 лет) (до дня достижения данного возраста);
- если два совместно следующих взрослых пассажира оформили проезд в вагон класса "Люкс" (бизнес) по тарифу "Семейный", они имеют право провезти с собой бесплатно не более двух детей в возрасте до 4 лет или одного ребенка в возрасте до 12 лет (до дня достижения данного возраста) (в вагонах поезда № 13/14 Москва – Берлин "Стриж" – не более двух детей в возрасте до 4 лет);
- на каждого ребенка, провозимого бесплатно, в Российской Федерации необходимо оформить безденежный проездной документ. Оформить

безденежные проездные документы для проезда детей в указанные поезда на сайте возможно только в возрасте до 4 лет;

- если пассажир не оформил электронный билет на ребенка до 4 лет (12 лет) без занятия места, получить безденежный проездной документ возможно в международной билетной кассе на территории Российской Федерации при наличии электронного билета (посадочного купона на бланке проездного документа), оплаченного по тарифу на перевозку взрослого пассажира.

Оформление проездных документов для проезда детей в категории Single 1/1 не производится.

Проезд детей в сообщении с Финляндией:

- Пассажир имеет право провезти с собой бесплатно одного ребенка не старше 6 лет, если он не занимает отдельного места. В этом случае, для ребенка оформляется безденежный электронный билет без занятия места в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира.
- Если пассажир не оформил электронный билет на ребенка до 6 лет без занятия места, получить безденежный проездной документ возможно в билетной кассе, при наличии электронного билета (проездного документа), оплаченного по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- На ребенка в возрасте до 6 лет по желанию пассажира можно оформить электронный билет с местом по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- При следовании одного или более детей в возрасте от 6 до 17 лет на каждого ребенка необходимо оформить электронный билет по тарифу на перевозку детей в одном заказе с электронным билетом по тарифу на перевозку взрослого пассажира;
- Для детей, которым исполнилось 17 лет и старше, необходимо оформить электронные билеты по тарифу на перевозку взрослого пассажира.
- Если пассажир оформил проезд в вагон категории "Люкс" (бизнес) по тарифу "Взрослый-Single", он имеет право провести с собой бесплатно не более 2-х детей не старше 6 лет, на которых в Российской Федерации оформляются безденежные проездные документы. За пределами Российской Федерации оформление безденежных проездных документов на провоз детей не требуется.

Двое совместно следующих пассажиров, оформивших проезд по взрослому тарифу на проезд в купе вагона категории "Люкс" (бизнес), имеют право провести с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 6 лет, на которого в Российской Федерации оформляется безденежный проездной документ. За пределами Российской Федерации оформление безденежного проездного документа на провоз детей не требуется.

Если пассажир не оформил электронный билет на ребенка до 6 лет без занятия места, получить безденежный проездной документ возможно в

международной билетной кассе на территории Российской Федерации при наличии электронного билета (посадочного купона на бланке проездного документа), оплаченного по тарифу на перевозку взрослого пассажира.

Если день начала поездки совпадает с днем рождения ребенка, которому исполняется 6 лет, то ребенок провозится бесплатно (если он не занимает отдельное место). Если день начала поездки совпадает с днем рождения ребенка, которому исполняется 17 лет, то оформляются проездные документы по детскому тарифу.

Проезд детей в поездах, курсирующих в сообщении Белоруссия – Польша, производится в соответствии с *Особыми условиями международных перевозок (SCIC) для поездок по проездным билетам в сообщении Восток-Запад (EWT)*.

6.1. Оформление электронных билетов школьникам и воспитанникам очной формы обучения общеобразовательных учреждений Российской Федерации старше 10 лет

С 1 сентября по 31 мая школьникам и воспитанникам общеобразовательных учреждений Российской Федерации старше 10 лет предоставляется скидка 50% на проезд в общих, плацкартных вагонах и вагонах с местами для сидения скорых и пассажирских поездов дальнего следования формирования АО "ФПК" во внутригосударственном сообщении. Оформление электронных билетов по льготному тарифу "школьный" на сайте предоставляется пассажирам, возраст которых не превышает 18 лет на момент отправления поезда. Пассажиры старше 18 лет могут приобрести проездные документы в билетной кассе.

Справку учащегося, воспитанника очной формы обучения не нужно предъявлять в кассе или при покупке билета на сайте, **справка обязательно предъявляется при посадке в поезд.**

Внимание! При отсутствии справки учащегося, воспитанника очной формы обучения посадка в поезд не производится.

7. Паспортно-административные (визовые) и таможенные правила

Пассажир обязан соблюдать паспортно-административные (в том числе визовые), таможенные и другие правила, установленные при проезде железнодорожным транспортом в международном сообщении, как в отношении себя, так и в отношении своей ручной клади, багажа и товаробагажа. Перевозчик не вправе контролировать соблюдение указанных правил, за исключением установленных международными соглашениями в области железнодорожного транспорта, и не несет ответственности за невыполнение этих правил пассажиром.

Прежде, чем оформить проезд в международном сообщении уточните порядок пересечения государственной границы (в т.ч. транзитных стран) в соответствующих компетентных исполнительных органах либо консульских отделах соответствующих посольств.

При проезде детей в возрасте до 18 лет в международном сообщении или во внутрироссийском сообщении транзитом по территории стран СНГ ("ТРАНЗИТ ЧЕРЕЗ СНГ") пассажир должен иметь необходимые документы для пересечения государственной границы, включая нотариально заверенное согласие родителей (опекунов, попечителей) на пересечение границы Российской Федерации.

Проезд в сообщении с Республикой Беларусь, Республикой Казахстан, Кыргызской Республикой, Республикой Абхазия производится по следующим видам документов, удостоверяющих личность пассажира:

- ПН – паспорт гражданина Российской Федерации;
- ЗП – заграничный паспорт, выданный гражданам Российской Федерации, включая дипломатические и служебные паспорта;
- ЗЗ – иностранный документ, выданный гражданам СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики и иностранных государств;
- ПМ – паспорт моряка.

Проезд в сообщении с Азербайджанской Республикой, Республикой Таджикистан, Туркменистаном, Республикой Узбекистан, Украиной, Республикой Молдова, Латвийской Республикой, Литовской Республикой, Эстонской Республикой и странами дальнего зарубежья производится по следующим видам документов, удостоверяющих личность пассажира:

- ЗП – заграничный паспорт, выданный гражданам Российской Федерации, включая дипломатические и служебные паспорта;
- ЗЗ – иностранный документ, выданный гражданам СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики и иностранных государств;
- ПМ – паспорт моряка.

8. Оформление электронных билетов в Калининградскую область

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 декабря 2017 г. № 1486 "О внесении изменений в Правила оформления проездных документов (билетов) пассажирам и посадки их в поезд при следовании в Калининградскую область с остальной территории Российской Федерации транзитом через территорию Литовской Республики и в обратном направлении железнодорожным транспортом" с 19 декабря 2017 года только на сайте ОАО "РЖД" производится оформление электронных билетов с электронной регистрацией на поезда формирования АО "ФПК", курсирующие в сообщении с Калининградской областью транзитом через территорию Республики Беларусь и Литовской Республики.

Электронная регистрация осуществляется по всему маршруту следования и заканчивается не позднее 15 минут до отправления поезда со станции посадки пассажира.

При отсутствии документов, дающих право на транзитный проезд через территорию Литовской Республики, оформление электронных билетов заканчивается за 28 часов отправления поезда, а также производится

передача персональных данных пассажира в консульский отдел посольства Литовской Республики для оформления упрощенного проездного документа на железной дороге, дающего право на проезд пассажира транзитом через территорию Литовской Республики.

Пассажир несет персональную ответственность за наличие документа, дающего право транзитного проезда через территорию Литовской Республики.

Документы, необходимые для проезда граждан России в Калининградскую область с остальной территории России транзитом через территорию Литвы:

1. Электронный проездной документ (билет).
2. Документ, удостоверяющий личность пассажира, реквизиты которого указаны в электронном проездном документе (билете). К ним относятся:
 - дипломатический паспорт;
 - служебный паспорт;
 - заграничный паспорт Российской Федерации;
 - удостоверение личности моряка (при наличии записи в судовой роли либо надлежащим образом заверенной выписки из нее);
 - свидетельство на возвращение (для однократного возвращения в Российскую Федерацию).
3. Документ, дающий право на транзитный проезд через территорию Литвы. К ним относятся:
 - виза Литовской Республики;
 - вид на жительство Литовской Республики;
 - карточка аккредитации категории "А" либо "В" Литовской Республики;
 - упрощенный транзитный документ (УТД);
 - упрощенный проездной документ на железной дороге (УПД-ЖД).

Детям в возрасте до 14 лет оформляются электронные проездные документы на основании заграничного паспорта ребенка.

Срок действия документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, должен превышать срок действия документа, действительного для транзитного проезда через территорию Литовской Республики.

УПД-ЖД является специальным документом для разовой поездки транзитом через территорию Литовской Республики с территории Российской Федерации в Калининградскую область Российской Федерации туда и обратно. Под "разовой поездкой" понимается однократная поездка в один конец или двукратная поездка туда и обратно. Он действителен не более трех месяцев и выдается бесплатно компетентными литовскими представителями в транзитных поездках до пересечения государственной границы Литовской Республики. Решение об оформлении УПД-ЖД принимается дипломатическим и консульскими

учреждениями Литовской Республики в Российской Федерации по информации, передаваемой через железнодорожные кассы на территории Российской Федерации или личный кабинет на сайте ОАО "РЖД".

УПД-ЖД может быть использован только при следовании в транзитных поездах регулярного сообщения на следующих маршрутах:

- Москва – Калининград (поезд № 29);
- Москва – Калининград (поезд №147);
- Санкт-Петербург – Калининград (поезд №79);
- Челябинск – Калининград (поезд №425);
- Адлер – Калининград (поезд №360С);
- Калининград – Москва (поезда № 30);
- Калининград – Москва (поезд №148);
- Калининград – Санкт-Петербург (поезд №80);
- Калининград – Челябинск (поезд №426);
- Калининград – Адлер (поезд №360Ч).

Оформление электронных проездных документов (билетов) на проезд в Калининградскую область транзитом через территорию Литвы

Покупка электронного проездного документа (билета) при отсутствии документа, дающего право на транзитный проезд через территорию Литвы.

Продажа электронных проездных документов на проезд в Калининградскую область и обратно производится на сайте и в билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации. На некоторых станциях (вокзалах) для оформления билетов в Калининградскую область могут быть выделены специализированные кассы. При оформлении электронного проездного документа личные данные пассажира, номер поезда и дата отправления сообщаются в Посольство Литовской Республики. По истечении 26 часов с момента оформления электронного проездного документа пассажир может получить информацию о том, разрешен ли ему проезд транзитом через территорию Литвы, на сайте в личном кабинете или в билетной кассе российских железных дорог, оборудованной системой "Экспресс".

В связи с этим установлены следующие **сроки продажи билетов**:

- от 60 суток и не позднее 28 часов до отправления поезда из пункта формирования или оборота поезда;
- на промежуточной станции от 3 суток и не позднее 28 часов до отправления поезда с пункта формирования или оборота поезда.

Если будет принято решение об отказе в выдаче УПД-ЖД, пассажир может сдать электронный проездной документ на сайте в личном кабинете или в билетной кассе, расположенной на территории Российской Федерации, и получить полную стоимость электронного проездного документа.

Покупка билета при наличии документа, дающего право на транзитный проезд через территорию Литвы.

При наличии документов, дающих право на транзитный проезд через территорию Литовской Республики, оформление электронных проездных документов заканчивается за 15 минут до отправления поезда. Установлены следующие сроки продажи билетов:

- на поезда №147/148 сообщением Москва – Калининград, №79/80 Санкт-Петербург – Калининград, №360/359 Калининград – Адлер, №426/425 Калининград – Челябинск продажа осуществляется за 60 суток.
- на поезд №29/30 сообщением Москва – Калининград с 09.12.2018 продажа осуществляется за 90 суток.
- от 3 суток и до отправления поезда с промежуточной станции.

Проезд детей в Калининградскую область транзитом через территорию Литвы

Продажа проездных документов (билетов) на детей в возрасте до 14 лет производится сопровождающим их лицам. На ребенка в возрасте до 5 лет, если он не занимает отдельное место, оформляется отдельный электронный проездной документ (билет) без указания номера места и без оплаты стоимости проезда.

Для оформления билета на ребенка в возрасте до 14 лет необходимо предоставить заграничный паспорт ребенка.

Провоз лекарственных препаратов через территорию Литвы

С сентября 2005 года таможенной службой Литовской Республики ужесточен порядок провоза лекарственных препаратов через территорию страны.

В этой связи ОАО "РЖД" рекомендует гражданам России, отправляющимся в поездку транзитом через территорию Литвы, обратить внимание на новый перечень лекарственных средств, разрешенных к провозу через территорию республики. Во всех пунктах продажи железнодорожных билетов установлены стенды со справочной информацией о новом порядке провоза лекарственных средств, проводится разъяснительная работа.

Данное ограничение не содержит запрета на использование валокордина и корвалола в личных целях при следовании транзитом через территорию Литовской Республики. Даже в тех случаях, когда потребуется перевезти транзитом эти лекарства в количествах, превышающих личные потребности, сложностей не должно возникнуть у тех граждан, кто надлежащим образом задекларирует эти лекарства при въезде и выезде из страны.

За более подробной информацией рекомендуем обращаться в дипломатические представительства Литовской Республики.

9. Посадка пассажира в поезд

По договору перевозки перевозчик обязуется перевезти в пункт назначения пассажира с предоставлением ему места в поезде.

Пассажир при посадке в поезд дальнего следования обязан предъявить надлежащим образом оформленный посадочный купон электронного билета и документ, удостоверяющий личность, на основании которого приобретен электронный билет (в отношении детей в возрасте до 14 лет на поезда внутрироссийского сообщения допускается предъявление нотариально заверенной копии свидетельства о рождении), с указанием в нем фамилии пассажира и номера документа, удостоверяющего личность.

Пассажир, осуществляющий проезд по электронному билету с электронной регистрацией и предъявивший при проведении контроля документ, удостоверяющий личность, реквизиты которого не соответствуют информации об электронных билетах, имеющейся у проводника вагона, считается безбилетным.

В случае расхождения данных документа, удостоверяющего личность пассажира, с данными, указанными в информации об электронных билетах, имеющейся у проводника вагона (не более одной буквы в фамилии и не более одной цифры в номере), пассажир допускается для проезда в поезде дальнего следования или пригородного сообщения с указанием мест.

Если проездной документ оформлен на основании реквизитов свидетельства о рождении, но на момент посадки в поезд ребенку исполнилось 14 лет, для детей, являющихся гражданами Российской Федерации, посадка в поезда формирования ОАО "РЖД" и АО "ФПК (за исключением поездов в/из Калининградскую область транзитом через территорию Литовской Республики) допускается при предъявлении надлежащим образом оформленного проездного документа и свидетельства о рождении (или его нотариально заверенной копии) в течение 2 месяцев со дня достижения возраста 14 лет, предъявление паспорта гражданина Российской Федерации при этом не требуется.

Посадка в поезд при наличии электронной регистрации:

- в поезда внутреннего сообщения, следующие по территории Российской Федерации, осуществляется при предъявлении посадочного купона электронного билета на бумажном носителе (формат А4) или экране мобильного устройства и документа, удостоверяющего личность, который указан в электронном билете (в отношении детей в возрасте до 14 лет допускается предъявление нотариально заверенной копии свидетельства о рождении);
- в поезда, курсирующие в сообщении между Россией и Латвией, Россией и Белоруссией, Россией и Казахстаном, Россией и Литвой, Россией и Киргизией, Россией и Молдовой, Россией и Эстонией, Россией и Таджикистаном, Россией и Абхазией осуществляется по документу, удостоверяющему личность, на основании которого был оформлен электронный билет. При посадке в поезд необходимо иметь при себе распечатанный на бумаге (формата А4). Внимание! при

отправлении из Вильнюса необходимо иметь при себе электронный билет (посадочный купон) на бумаге (формат А4);

- в поезд №9/10 Москва – Варшава – Москва, №6 Москва – Улан-Батор, №306 Иркутск – Улан-Батор осуществляется при предъявлении посадочного купона электронного билета на бумажном носителе (формат А4) и документа, удостоверяющего личность, который указан в электронном билете.
- в поезда: №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №21/22 Москва – Прага – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва и поезда, курсирующие в сообщении Россия – Финляндия, осуществляется при предъявлении посадочного купона электронного билета на бумажном носителе (формат А4) или экране мобильного устройства и документа, удостоверяющего личность, который указан в электронном билете.

Внимание! Если вы аннулировали услугу электронной регистрации, получив посадочный купон (проездной документ) в билетной кассе или терминале самообслуживания вы должны предъявить его при посадке в поезд.

Посадка в поезд при наличии посадочного купона на бланке проездного документа:

- в поезда внутреннего сообщения, следующие по территории Российской Федерации, осуществляется при предъявлении посадочного купона на бланке проездного документа и документа, удостоверяющего личность на основании которого был оформлен электронный билет (в отношении детей в возрасте до 14 лет допускается предъявление нотариально заверенной копии свидетельства о рождении);
- в поезда, курсирующие в сообщении со странами СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики, Республикой Абхазии осуществляется при предъявлении посадочного купона на бланке проездного документа и документа, удостоверяющего личность на основании которого был оформлен электронный билет;
- в поезда, курсирующие в международном сообщении (далее зарубежье) осуществляется при предъявлении посадочного купона на бланке проездного документа и документа, удостоверяющего личность на основании которого был оформлен электронный билет.

При несоответствии фамилии пассажира или номера документа, удостоверяющего личность, соответственно фамилии или номеру, указанным в электронном билете, пассажир к посадке в поезд не допускается.

Электронные билеты не подлежат передаче другим лицам и действительны только при предъявлении соответствующих документов, удостоверяющих личность пассажира. Перепродажа электронных билетов не допускается.

10. Возврат неиспользованного электронного билета и причитающихся денежных средств

Зачисление причитающихся денежных средств за неиспользованный электронный билет осуществляется на счет плательщика, с которого производилась оплата электронного билета, в сроки, установленные правилами платежных систем (от 7-ми до 30-ти календарных дней с момента оформления возврата в личном кабинете).

ВНИМАНИЕ! При возврате неиспользованных безденежных электронных билетов, оформленных для проезда детей до 5 лет без занятия места, сбор за возврат не взимается.

10.1. Возврат неиспользованного электронного билета на сайте в личном кабинете

Условия возврата неиспользованного электронного билета через личный кабинет указаны в разделе "Возврат электронных билетов на сайте".

10.2. Возврат неиспользованного электронного билета в билетной кассе

Возврат неиспользованного электронного билета в билетной кассе **на территории Российской Федерации**, осуществляющей возврат билетов, при предъявлении контрольного купона или номера электронного билета/заказа и документа, удостоверяющего его личность, номер которого указан в электронном билете, в соответствии с установленными сроками возврата. Возврат неиспользованного электронного билета **международного сообщения (дальнее зарубежье)** осуществляется только в международных билетных кассах.

Возврат денежных средств за неиспользованные электронные билеты производится только **на территории Российской Федерации**.

Возврат возможен как целого заказа, так и конкретного электронного билета из заказа, за исключением билетов, приобретенных для проезда в "купе-переговорной" (класс обслуживания 1Р) скоростного поезда "Сапсан". Возврат проездных документов, оформленных для проезда в купе-переговорной скоростного поезда "Сапсан" (класс обслуживания 1Р), возможен только при единовременной сдаче всех 4 мест.

Возврат заказа в целом производится по всем электронным билетам заказа за исключением электронного билета, по которому выдан посадочный купон (проездной документ) в билетной кассе или терминале самообслуживания.

В случае, если пассажир получил посадочный купон на бланке проездного документа, возврат осуществляется при предъявлении пассажиром этого бланка в билетную кассу и документа, удостоверяющего личность.

Возврат электронных билетов, оформленных на проезд в вагоны категории СВ класса обслуживания 1Б перевозчика АО "ТКС" по специальному тарифу "СИНГЛ", производится в следующем порядке:

- возможен возврат сразу двух мест, отраженных в одном проездном билете;
- возврат одного места из двух оформленных мест, отраженных в одном проездном билете, не производится. При возврате неиспользованных электронных билетов на международные поезда, курсирующие в сообщении со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии в билетных кассах, расположенных на территории Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики, осуществляется возврат мест с неиспользованных электронных билетов:
 - с электронной регистрацией – не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута его следования;
 - без электронной регистрации – не позднее 1 часа после отправления поезда со станции посадки пассажира.

Для возврата денежных средств необходимо обратиться в билетные кассы, расположенных на территории Российской Федерации, независимо от вида расчета, применяемого для оплаты, и предъявить бланк вспомогательного документа, подтверждающий возврат мест в другом государстве. Если оплата производилась с использованием банковской карты, денежные средства зачисляются на расчетный счет плательщика.

Электронные билеты, оформленные на несколько пассажиров в одном заказе по одному тарифу в сообщении Финляндия – Россия, подлежат полному возврату. Частичный возврат таких электронных билетов не производится.

Возврат одного места из двух оформленных в купе вагона класса "Люкс" (бизнес) в международном сообщении (далее зарубежье) не производится. Возврат стоимости неиспользованных электронных билетов, оформленных в вагон класса "Люкс" (бизнес), осуществляется только в случае одновременного предъявления в международную билетную кассу электронных билетов, оформленных в одно купе.

При возврате неиспользованных электронных билетов, оформленных в международном сообщении (далее зарубежье), взимается сбор:

- на поезда №13/14 Москва – Берлин – Москва, №17/18 Москва – Ницца – Москва, №21/22 Москва – Прага – Москва, №23/24 Москва – Париж – Москва, №9/10 Москва – Варшава – Москва и поезда, курсирующие в сообщении Россия – Финляндия, в размере 10 евро (за каждое место);
- на поезда №6 Москва – Улан-Батор, №306 Иркутск – Улан-Батор в размере 5 швейцарских франков.

Сбор взимается в российских рублях по курсу ЦБ РФ на день возврата.

При возврате в билетной кассе неиспользованного электронного билета, оформленного на проезд по территории Российской Федерации (за исключением поездов формирования стран СНГ, Латвийской Республики,

Литовской Республики, Эстонской Республики) к зачислению на счет плательщика причитается:

- не позднее чем за 8 часов до отправления поезда – стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты;
- менее чем за 8 часов, но не позднее, чем за 2 часа до отправления поезда – стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;
- менее чем за 2 часа до отправления поезда – стоимость билета; стоимость плацкарты не возвращается;
- при опоздании на поезд в течение 12 часов после отправления поезда со станции посадки пассажира, либо вследствие болезни, несчастного случая при наличии подтверждающих документов в течение 5 суток с момента отправления поезда, на который приобретен проездной документ, – стоимость билета; стоимость плацкарты не возвращается;
- возврат неиспользованного электронного проездного документа (билета) при опоздании на поезд в течение 12 часов с момента его отправления осуществляется только в билетной кассе на станции отправления пассажира.

Внимание! При возврате в билетной кассе неиспользованного электронного билета с электронной регистрацией на поезда внутрироссийского сообщения менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда возврат денежных средств производится по заявлению пассажира в порядке, установленном перевозчиком. Заявление на претензию пишется в произвольной форме от имени пассажира, ФИО которого указаны в электронном билете. В заявлении должны быть указаны: адрес заявителя (в том числе индекс), контактный телефон, номера электронных билетов, причина отказа от поездки. В заявлении пассажир ставит дату написания претензии и свою подпись. Возврат денег по рассмотренной претензии осуществляется на расчетный счет плательщика, с которого производилась оплата.

При возврате неиспользованных электронных билетов в период от 20 минут до 3 часов после отправления поезда на станции отправления пассажира, при условии личной явки в билетную кассу и предъявления документа, удостоверяющего личность, указанного в электронном билете, денежные расчеты осуществляются соответственно на счет плательщика, с которого осуществлялась оплата, или электронный кошелек.

При возврате в билетной кассе неиспользованного электронного билета, оформленного на проезд в международном сообщении со странами и/или в поезда (вагоны) формирования железных дорог СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики и Эстонской Республики, Республики Абхазия, к зачислению на счет плательщика, с которого осуществлялась оплата, причитается:

- не позднее чем за 24 часа до отправления поезда – стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты;
- менее чем за 24 часа, но не позднее, чем за 6 часов до отправления поезда – стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;

- менее чем за 6 часов до отправления поезда, но не позднее чем через 1 час после отправления поезда со станции посадки пассажира, либо вследствие болезни, несчастного случая в течение 10 суток после окончания срока действия подтверждающих документов – стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается.

Внимание! Возврат неиспользованного электронного билета с электронной регистрацией на поезда в сообщении с Латвией, Литвой, Эстонией, Беларуссией, Казахстаном, Россией и Молдовой, Киргизией и Таджикистаном, Россией и Абхазией менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования поезда не производится.

Внимание! В билетных кассах, расположенных на территории Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики, на международные поезда, курсирующие в сообщении со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии, осуществляется возврат мест с неиспользованных электронных билетов: с электронной регистрацией – не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута его следования; без электронной регистрации – не позднее 1 часа после отправления поезда со станции посадки пассажира. Возврат денежных средств производится в билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации, независимо от вида расчета, применяемого для оплаты, на основании бланка вспомогательного документа, подтверждающего возврат мест.

Возврат неиспользованного электронного билета в билетных кассах на территории стран СНГ и Абхазии (кроме Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизия, Республики Молдова, Республики Таджикистан и Республики Узбекистан) осуществляется при предъявлении посадочного купона, оформленного на бланке проездного документа. При этом производится возврат мест без возврата денежных средств. Для зачисления причитающихся денежных средств на расчетный счет плательщика, с которого производилась оплата электронного билета, необходимо обратиться в билетную кассу на территории Российской Федерации в течение 6 месяцев с даты отправления поезда и предъявить бланк возврата мест, неиспользованный посадочный купон на бланке проездного документа и документ, удостоверяющий личность пассажира.

При возврате в билетной кассе неиспользованного электронного билета, оформленного на проезд в международном сообщении (дальнее зарубежье) к зачислению на счет плательщика, с которого осуществлялась оплата, или электронный кошелек причитается:

- не позднее чем за 6 часов до отправления поезда – полная стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты (с удержанием сбора за возврат);
- менее чем за 6 часов до отправления поезда, обозначенного в проездном документе, возврат стоимости не производится.

Внимание! При возврате электронного билета с электронной регистрацией менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования и более чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира (по местному времени), возврат денежных средств за неиспользованный электронный билет осуществляется в претензионном порядке.

Возврат неиспользованного электронного билета в билетных кассах на территории Европейских государств осуществляется только при предъявлении проездного документа, оформленного на бланке установленной формы. На проездной документ наносится отметка о его неиспользовании с указанием числа, месяца, года и времени (часов, минут) обращения пассажира. Для зачисления причитающихся денежных средств за неиспользованный проездной документ необходимо обратиться в международную билетную кассу на территории Российской Федерации в течение одного месяца с даты отправления поезда, указанной в проездном документе, предоставить заявление и неиспользованный проездной документ с соответствующей отметкой. Рассмотрение заявления пассажира осуществляется в 180-дневный срок со дня получения.

Возврат денежных средств за неиспользованные электронные билеты производится только **на территории Российской Федерации**.

10.3. Возврат неиспользованного электронного билета по "невозвратному" тарифу

"Невозвратный" тариф не предусматривает условие получения обратно стоимости проезда при возврате неиспользованного электронного билета, за исключением:

- случаев внезапной болезни пассажира, или совместно следующего с пассажиром члена семьи (супруга, родителя (усыновителя), или ребенка (усыновленного), смерти члена семьи (супруга, родителя (усыновителя), или ребенка (усыновленного), или травмирования пассажира в результате несчастного случая, подтвержденных соответствующими документами, при наступлении которых пассажир имеет право получить стоимость билета без стоимости плацкарты, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи (за исключением сбора за резервирование мест в поездах дальнего следования) при возврате неиспользованного проездного документа в билетную кассу железнодорожной станции посадки пассажира не позднее 5 суток с момента отправления поезда, на который был приобретен проездной документ. Также с пассажира перевозчиком взимается сбор за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу;
- случаев отмены отправления поезда, или задержки отправления поезда, или непредставления пассажиру места, указанного в таком проездном документе, при наступлении которых пассажир при возврате неиспользованного проездного документа имеет право получить

полную стоимость проезда (стоимость билета и стоимость плацкарты), сборы, плату за сервисное обслуживание (при наличии) и иные платежи без взимания сбора за оформление возврата денег по неиспользованному проездному документу.

11. Возобновление поездки пассажира по электронным билетам в случае его опоздания

При опоздании пассажира на поезд:

- внутрироссийского сообщения, если об этом заявлено в течение 12 часов с момента отправления поезда, на который был приобретен электронный билет с электронной регистрацией и без электронной регистрации, и если пассажир хочет возобновить поездку, в билетной кассе станции отправления пассажира осуществляется возврат электронного билета. Возврат электронного билета в случае опоздания пассажира на поезд осуществляется в соответствии с утвержденными правилами возврата на железнодорожном транспорте. Возврат электронного билета осуществляется при предъявлении в билетную кассу пассажиром бланка контрольного купона электронного билета или только 14-значного номера электронного билета и документа, удостоверяющего личность пассажира. Для возобновления поездки в билетной кассе:
 - на бланке контрольного купона электронного билета или проездного документа проставляется отметка о возобновлении срока действия документа;
 - пассажиром оплачивается стоимость плацкарты. Посадка в поезд осуществляется на основании бланка контрольного купона электронного билета или проездного документа с соответствующей отметкой, плацкарты и документа, удостоверяющего личность пассажира, данные которого были указаны при оформлении электронного билета.
- международного сообщения со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии в билетных кассах, расположенных на территории Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики, если об этом заявлено в течение 1 часа с момента отправления поезда, на который был приобретен электронный билет с электронной регистрацией и без электронной регистрации, и если пассажир хочет возобновить поездку, в билетной кассе станции отправления пассажира осуществляется возврат мест. Для возобновления поездки в билетной кассе:
 - на бланке контрольного купона электронного билета проставляется отметка о возобновлении срока действия документа;

- пассажиром оплачивается стоимость плацкарты. Посадка в поезд осуществляется на основании бланка контрольного купона электронного билета с соответствующей отметкой, плацкарты и документа, удостоверяющего личность пассажира, данные которого были указаны при оформлении электронного билета.

12. Остановка в пути следования по электронным билетам

При проезде в поездах внутрироссийского сообщения

Для возобновления поездки пассажира после остановки в пути следования в течение 3 часов с момента прибытия поезда, с которым следовал пассажир, в билетной кассе осуществляется возврат электронного билета.

Возврат электронного билета осуществляется при предъявлении в билетную кассу бланка контрольного купона электронного билета или только 14-значного номера электронного билета и документа, удостоверяющего личность пассажира.

На бланке возвращенного контрольного купона электронного билета или проездного документа проставляется отметка об остановке с продлением срока годности билета.

Для возобновления поездки в билетной кассе пассажиром оплачивается стоимость плацкарты.

Посадка в поезд осуществляется на основании бланка контрольного купона электронного билета или проездного документа, плацкарты и документа, удостоверяющего личность пассажира, данные которого были указаны при оформлении электронного билета.

При проезде в поездах международного сообщения со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии

При совершении пассажиром в пути следования остановки с продлением срока годности электронного билета с электронной регистрацией проводником вагона, в котором следовал пассажир, на бланке контрольного купона электронного билета проставляется отметка о прерывании поездки пассажиром. В билетных кассах, расположенных на территории Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики для возобновления поездки пассажира после остановки в пути следования в течение 3 часов с момента прибытия поезда, с которым следовал пассажир:

- на основании бланка контрольного купона электронного билета с отметкой об остановке в пути следования осуществляется возврат мест;
- на бланке контрольного купона электронного билета проставляется отметка об остановке с продлением срока годности электронного билета.

Для возобновления поездки в билетной кассе:

- пассажиром оплачивается стоимость плацкарты в национальной валюте государства оформления плацкарты;
- на бланке контрольного купона электронного билета проставляется отметка о выдаче плацкарты.

Посадка в поезд осуществляется на основании бланка контрольного купона электронного билета с тремя соответствующими отметками, плацкарты и документа, удостоверяющего личность пассажира, данные которого были указаны при оформлении электронного билета.

13. Прерывание поездки по электронным билетам

При проезде в поездах международного сообщения со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии при отказе пассажира от дальнейшей поездки на попутной станции проводником вагона, в котором следовал пассажир, на контрольном купоне электронного билета с электронной регистрацией проставляется отметка о прерывании поездки пассажиром.

В билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации, Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики, не позднее 3 часов после прибытия поезда, с которым следовал пассажир:

- на основании бланка контрольного купона электронного билета с отметкой о прерывании поездки осуществляется возврат мест;
- на бланке контрольного купона электронного билета проставляется отметка о прекращении действия электронного билета на станции прерывания поездки.

Возврат денежных средств за непроследованное расстояние производится в билетных кассах государства приобретения электронного билета независимо от вида расчета, применяемого для его оплаты на основании бланка вспомогательного документа, подтверждающего возврат мест.

14. Переоформление электронных билетов

Переоформление электронного билета с электронной регистрацией производится не ранее 24 часов и не позднее 1 часа до отправления поезда с начальной станции маршрута его следования.

Переоформление электронного билета без электронной регистрацией производится не ранее 24 часов и до момента отправления поезда со станции посадки пассажира.

При проезде в поездах внутрироссийского сообщения

Переоформление электронных билетов производится в билетной кассе на станции отправления, указанной в электронном билете, через оформление нового проездного документа и полный возврат неиспользованного электронного билета.

Зачисление причитающихся денежных средств за возврат неиспользованного электронного билета осуществляется на расчетный счет плательщика, с которого производилась оплата электронного билета, в сроки, установленные правилами платежных систем (от 7-ми до 30-ти календарных дней с момента оформления возврата в билетной кассе).

При проезде в поездах международного сообщения со странами СНГ, Латвии, Литвы и Эстонии

В билетных кассах, расположенных на территории Республики Беларусь, Республики Казахстан, Республики Киргизии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Республики Молдова, Республики Таджикистан, Республики Узбекистан и Эстонской Республики, переоформление электронного билета производится на станции отправления, указанной в электронном билете, через оформление нового проездного документа и возврат мест с неиспользованного электронного билета.

Оплата нового проездного документа осуществляется в национальной валюте государства оформления.

Возврат денежных средств за неиспользованный электронный билет производится в билетных кассах, расположенных на территории Российской Федерации, независимо от вида расчета, применяемого для оплаты, на основании бланка вспомогательного документа, подтверждающего возврат мест.

15. Оформление электронных перевозочных документов

С 11 января 2018 года производится оформление электронных перевозочных документов.

Перед оформлением электронных перевозочных документов имеется возможность получить справочную информацию:

- о наличии в поездах АО "ФПК" пассажирских вагонов со специально оборудованными купе для перевозки багажа, а также свободных мест на схемах вагона в данных купе;
- о возможности перевозки в поездах АО "ФПК" мелких домашних животных в зависимости от класса обслуживания вагона;
- о наличии в поездах АО "ФПК" вагонов-автомобилевозов для перевозки транспортных средств и наличии свободных машино-мест;
- о стоимости перевозки.

15.1. Оформление электронных перевозочных документов

Может производиться оформление электронных перевозочных документов (контрольных купонов электронных багажных квитанций) на перевозку следующих видов багажа:

- перевозка мелких домашних животных;
- перевозка ручной клади за дополнительную плату (электронной, бытовой, видео- и аудиотехники, согласно п. 108 "Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом);

- перевозка негабаритного багажа на особых условиях (коляски, велосипеды, байдарки и т.п.).

Оформление электронных перевозочных документов производится во внутреннем сообщении на поезда перевозчика АО "ФПК" не менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования.

Оформление электронных перевозочных документов производится:

- во время покупки электронного билета.
- к электронному билету, купленному ранее (в личном кабинете пользователя);
- к проездному документу, купленному в билетной кассе (в личном кабинете пользователя в разделе "Оформление услуг к билетам").

К возвращенным электронным билетам оформление электронного перевозочного документа не производится.

При положительном результате оформления электронного перевозочного документа, пользователю выдается контрольный купон электронной багажной квитанции с реквизитами перевозки и нанесенным 2D штриховым кодом.

Контрольный купон электронной багажной квитанции распечатывается на бумаге (формата А4) и предъявляется при посадке в поезд.

В случае некорректного оформления электронного перевозочного документа можно отказаться от заказа до момента оплаты.

В случае отказа от ранее оплаченной перевозки на возврат электронного перевозочного документа производится не менее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования.

При возврате электронных перевозочных документов позже установленных сроков (до момента отправления поезда с начальной станции маршрута следования), осуществляется только возврат мест (при их наличии - по ЭПД, оформленным на перевозку багажа в специально оборудованных купе пассажирских вагонов), возврат платежей на банковскую карту не производится. Возврат платежей производится в претензионном порядке при обращении пассажира в билетную кассу АО "ФПК".

15.2. Возврат электронных перевозочных документов в билетных кассах

Возврат электронных перевозочных документов с одновременным возвратом мест (при их наличии) и денежных средств (на банковскую карту) осуществляется при условии, что на момент возврата осталось не менее 1 часа до момента отправления поезда с начальной станции маршрута следования.

При возврате электронных перевозочных документов позже установленных сроков в систему возвращаются только места, возврат денежных средств производится в претензионном порядке.

За операцию возврата (при возврате денежных средств) взимается сбор за возврат.

15.3. Выдача в билетной кассе копии электронного перевозочного документа

По желанию пассажира в билетной кассе может быть распечатана копия электронного перевозочного документа на бланке строгой отчетности с **обязательным предоставлением номера электронной багажной квитанции (14 знаков) в билетную кассу.**

2.3. Правила оформления гостиниц

1. Общие условия

- Используя информационно-поисковую систему бронирования гостиниц, размещенную на сайте btp4.ru (далее «Сайт»), а также оформляя Заказ, Заказчик соглашается с текстом данных Условий предоставления услуг. В случае несогласия с какими-либо положениями данного документа, Заказчику рекомендуется прекратить использование системы бронирования. Продолжение использования системы бронирования расценивается однозначно как принятие текста данных Условий предоставления услуг.
- Заказчик подтверждает, что обладает законным правом и возможностью заключать данный Договор и использовать Сайт согласно приводимым здесь условиям.
- Заказчику известно, что на него будут возложены обязательства по оплате всех бронирований, которые будут сделаны Заказчиком или другим лицом с использованием логина и пароля Заказчика.
- Заказчик, производящий любое бронирование на этом Сайте, представляет интересы всех гостей, внесенных в бронирование, несет полную ответственность за правильность указанных в бронировании данных о гостях, а также за выполнение всеми гостями всех указанных правил, включая обязательства по оплате услуг и оплаты штрафных санкций в случае отказа от бронирования.
- Агентство может в любое время без предварительного уведомления изменять настоящие условия. Изменения вступают в силу после их публикации на Сайте и не будут иметь обратной силы для существующих Договоров, заключенных через настоящий Сайт. Продолжение пользования данным Сайтом после внесения нами изменений означает, что Заказчик принимает измененные условия.

2. Условия бронирования

- Бронировать номера в гостиницах можно 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.
- Подтверждение бронирования номеров в гостинице со статусом «Онлайн» осуществляется в течение нескольких минут, со статусом «под запрос» в срок, не позднее 24 часов после оформления бронирования.
- Бронирование номеров в гостинице производится на основании правил и условий, определяемых соответствующей гостиницей, с которыми

можно ознакомиться в системе бронирования до момента бронирования.

- В случае предполагаемого позднего заселения в отель (после 18:00 по местному времени), Заказчик обязан проинформировать отель о задержке в прибытии.
- При бронировании номеров под запрос может быть предложен альтернативный вариант размещения, если запрашиваемый отель подтвердить окажется не возможно. В этом случае Заказчик имеет право отказаться от бронируемой услуги, обязательно учитывая условия аннуляции, а Агентство не несет ответственности за разницу в тарифах и не возмещает связанные с этим убытки.
- В случае овербукинга (перебронирования), Агентство оставляет за собой право замены предварительно забронированной Заказчиком гостиницы на гостиницу равного или более высокого класса, без изменения стоимости размещения.
- В информации об услугах, опубликованных на этом Сайте, могут встречаться неточности и/или опечатки. Агентство не гарантирует точность фотографий, относящихся к гостиницам, а также описаний, списков услуг гостиниц и другой информации, опубликованной на данном сайте, так как вся информация предоставлена соответствующими поставщиками и носит информативный характер. Агентство не несет ответственности за любые неточности.
- Рейтинги гостиниц, указанных на сайте, предназначены только для ознакомления. Агентство не гарантирует точность этих рейтингов.

3. Стоимость услуг по размещению в отелях

- Цены на размещение в гостиницах включают в себя все сервисные сборы и государственные налоги, а также завтраки (если в системе не указано иное).
- Информация о стоимости услуг по размещению в гостинице выводится в результате поиска от наименьшей цены и указана за ВЕСЬ ПЕРИОД проживания.
- Необходимо иметь в виду, что некоторые гостиницы при заселении требуют предоставление кредитной карты в качестве гарантии оплаты дополнительных услуг, не входящих в стоимость на момент бронирования. При отсутствии кредитной карты может потребоваться залог наличными. Все дополнительные расходы, совершенные Заказчиком, должны оплачиваться непосредственно в гостинице перед выездом. Агентство не несет ответственности за дополнительные расходы Заказчика в отеле.
- В некоторых отелях применяется гибкая система цен, которая может меняться ежедневно, при этом цены на отели в системе бронирования могут быть приближены или превышать заявленную стоимость отеля. В таких случаях Заказчик имеет право отказаться от бронируемой услуги, обязательно учитывая условия аннуляции, а Агентство не несет

ответственности за разницу в тарифах и не возмещает связанные с этим убытки.

4. Ваучер

- Заказчику необходимо проверить, чтобы ваучер содержал следующую информацию:
 - название, адрес и телефон отеля;
 - сроки проживания и тип номера;
 - фамилии гостей;
 - номер бронирования услуги Поставщика.
- Гостям, не имеющим на руках ваучера, может быть отказано в размещении или предложено оплатить полную стоимость проживания повторно.

5. Претензии

- Все претензии Заказчика по полному или частичному не предоставлению услуг должны быть письменно обоснованы и, по возможности, разрешены в момент пребывания Заказчика в отеле.
- В случае если факт не предоставления услуг Заказчику возник по вине Агентства и данный факт подтвержден Заказчиком путем предоставления в Агентство неоспоримых доказательств, размер убытков Заказчика, подлежащих возмещению Агентством, не может превышать 100% стоимости забронированных и оплаченных Заказчиком, но не предоставленных услуг.
- В качестве условия пользования настоящим Сайтом Заказчик соглашается не взыскивать с Агентства расходы (включая расходы на услуги представителей) и убытки в связи с претензиями, связанными с использованием Заказчиком настоящего Сайта.
- Агентство не несет ответственности за действия персонала отеля, за их возможные ошибки и за вред, причиненный Заказчику и/ или его имуществу.

3. Общие правила проведения возврата

Правила изменения/возврата авиабилета

Все условия заказа, в том числе: внесение любых изменений в оформленные авиабилеты, отказ от услуги авиаперевозки, возврат авиабилета, равно как и другие условия оказания услуг воздушной перевозки, регламентируются установленными авиакомпанией правилами применения тарифа на данную услугу.

Изменение/возврат забронированного и оплаченного авиабилета осуществляется в порядке, предусмотренными правилами применения тарифа перед выпиской авиабилета.

Приобретаемый авиабилет в направлении «туда-обратно», либо билет в любом направлении с пересадкой, либо авиабилет по сложному маршруту с

несколькими пунктами назначения, в т.ч. с наземным сегментом, является единым билетом, состоящим из нескольких полетных сегментов. Изменение/возврат отдельных пунктов назначения по такому билету, при отсутствии разрешения на такое изменение/возврат от Авиакомпании, в услуге авиабилета будет отказано.

По общему правилу неиспользование одного из полетных сегментов такого билета влечет за собой аннуляцию авиакомпанией всех последующих полетных сегментов. Для уточнения возможности раздельного использования полетных сегментов билета в направлении «туда-обратно», либо иного типа билета, просим Вас направить индивидуальный заказ с указанием номера авиабилета и интересующего вопроса.

Если Вы хотите оформить возврат авиабилета, то Вам необходимо:

- зайти в личный кабинет;
- найти соответствующий авиабилет;
- обновить статус авиабилета и оформить возврат.

По итогу формирования заказа на возврат авиабилета с Вами свяжется менеджер по бронированию авиабилетов для сверки и подтверждения проведения операции по авиабилету.

Срок годности авиабилета для возврата устанавливается правилами применения тарифа.

Если вы хотите оформить изменение (обмен) по оплаченному авиабилету, то Вам необходимо:

- зайти в личный кабинет;
- оформить индивидуальный заказ в свободной форме с указанием номера авиабилета, новые даты/номер рейса/направление.

По итогу формирования заказа на изменение (обмен) авиабилета с Вами свяжется менеджер по бронированию авиабилетов для сверки и подтверждения проведения операции по авиабилету.

Правила возврата железнодорожного билета

1. Возврат билета с электронной регистрацией

Железнодорожный билет, по которому была пройдена электронная регистрация, можно вернуть посредством сайта btp4.ru не позднее, чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции следования и до получения бумажного оригинала железнодорожного билета.

Возврат денежных средств за неиспользованный электронный билет с электронной регистрацией на поезда во **внутрироссийском сообщении** осуществляется:

- в рабочем порядке, если пассажир в период от 20 минут до 3 часов после отправления поезда со станции отправления пассажира лично явится в билетную кассу и предъявит документ, удостоверяющий личность, указанный в электронном билете;
- в претензионном порядке, если: прошло менее часа до отправления поезда с первоначальной станции отправления поезда и не более 20 минут после отправления поезда со станции

отправления пассажира; прошло более 3 часов после отправления поезда со станции отправления пассажира, но не более 12 часов после отправления поезда со станции посадки пассажира;

- возврат электронных билетов с электронной регистрацией осуществляется уполномоченным лицом при предъявлении доверенности;
- в иных случаях предусмотренных нормативными документами.

Для поездов международного сообщения (далее зарубежье): не позднее чем за 1 час до отправления поезда с начальной станции маршрута следования, и не позднее чем за 6 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира.

2. Возврат билета без электронной регистрации

Если по вашему билету не доступна услуга электронной регистрации, либо вы успели ее отменить, возврат билета может быть произведен посредством сайта btp4.ru до отправления поезда. После отправления поезда возврат билета возможен только через кассы РЖД и при предъявлении оригинала билета.

3. Билет, по которому был получен оригинал на бланке РЖД

Возврат таких билетов производится только в кассе РЖД.

Справочная информация по условиям возврата РЖД

Билеты на внутрироссийские поезда:

1. Возврат по желанию пассажира:

- не позже, чем за 8 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира — выплачивается полная стоимость билета и плацкарты за вычетом штрафа РЖД и сборов [Btp4](http://btp4.ru);
- менее, чем за 8 часов, но не позже, чем за 2 часа до отправления поезда — полная стоимость билета и 50% плацкарты;
- менее, чем за 2 часа до отправления и в течение 12 часов после отправления поезда — выплачивается полная стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается.

2. Болезнь или несчастный случай, случившиеся до отправления поезда:

- в течение 5 суток с момента отправления поезда — выплачивается полная стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается.

Билеты на поезда, следующие из/в страны СНГ и Балтии:

1. Возврат по желанию пассажира:

- не позже, чем за 24 часа до отправления поезда — выплачивается полная стоимость билета и плацкарты за вычетом штрафа РЖД и сборов [Btp4](http://btp4.ru);
- менее, чем за 24 часа, но не позже, чем за 6 часов до отправления поезда — выплачивается полная стоимость билета и 50 % плацкарты;

- менее, чем за 6 часов до отправления поезда, но не позже 1 часа с момента отправления поезда — выплачивается полная стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается.

2. Болезнь или несчастный случай, случившиеся до отправления поезда:

- при предъявлении проездного документа для отметки железной дороги в течение 10 суток с окончания срока действия документов, подтверждающих болезнь или несчастный случай — выплачивается полная стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается.

Правила аннуляции гостиничной брони

- Любые изменения и аннуляция заказа должны производиться на этом Сайте через функцию индивидуальный заказ, либо через отправку заявки Клиентом по факсу.
- Во избежание штрафных санкций все бронирования должны быть аннулированы в сроки, указанные в системе бронирования.
- Заказчик, нарушивший правила и сроки аннулирования заказа, обязан оплатить все штрафные санкции и другие финансовые потери Агентства за несвоевременно аннулированные бронирования.
- Если Заказчик не явился в отель в день, с которого был забронирован номер и/ или своевременно не отменил заказ, Агентство вправе удержать стоимость одних суток проживания за каждый забронированный номер, если иное не указано дополнительно в условиях аннуляции для каждого конкретного случая.
- Если Заказчик заехал в отель позже забронированного периода проживания, стоимость неиспользованного периода проживания не возмещается.
- Возврат денежных средств, в случае аннуляции заказа, Агентство производит с учетом условий аннуляций, указанных в Заказе.

4. Оплата услуг

Оплата услуг предусмотрена банковской картой. Для выбора оплаты товара с помощью банковской карты на соответствующей странице необходимо нажать кнопку «Оплата заказа банковской картой».

Оплата происходит через ПАО СБЕРБАНК с использованием Банковских карт следующих платежных систем:

- МИР 
- VISA International 
- Mastercard Worldwide 

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

Для оплаты (ввода реквизитов Вашей карты) Вы будете перенаправлены на платежный шлюз ПАО СБЕРБАНК. Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa или MasterCard SecureCode для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля. Настоящий сайт поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО СБЕРБАНК. Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем МИР, Visa Int. и MasterCard Europe Sprl.

Возврат переведенных средств, производится на Ваш банковский счет в течение 5—30 рабочих дней (срок зависит от Банка, который выдал Вашу банковскую карту).

5. Пользовательское соглашение

Настоящее Соглашение определяет условия использования Пользователями материалов и сервисов сайта btp4.ru (далее по тексту Сайт).

1. Общие условия

- 1.1. Использование материалов и сервисов Сайта регулируется нормами законодательства Российской Федерации.
- 1.2. Настоящее Соглашение является публичной офертой. Получая доступ к материалам Сайта Пользователь считается присоединившимся к настоящему Соглашению.
- 1.3. Администрация Сайта вправе в любое время в одностороннем порядке изменять условия настоящего Соглашения. Такие изменения вступают в силу по истечении 3 (Трех) дней с момента размещения новой версии Соглашения на сайте. При несогласии Пользователя с внесенными изменениями он обязан отказаться от доступа к Сайту, прекратить использование материалов и сервисов Сайта.

2. Обязательства Пользователя

- 2.1. Пользователь соглашается не предпринимать действий, которые могут рассматриваться как нарушающие законодательства Российской Федерации, в том числе в сфере [интеллектуальной собственности](#), [авторских](#) и/или [смежных правах](#), а также любых действий, которые приводят или могут привести к нарушению нормальной работы Сайта и сервисов Сайта.
- 2.2. Использование материалов Сайта без согласия [правообладателей](#) не допускается (статья 1270 Г.К РФ). Для правомерного использования

материалов Сайта необходимо заключение [лицензионных договоров](#) (получение лицензий) от Правообладателей.

2.3. При [цитировании](#) материалов Сайта, включая охраняемые авторские произведения, ссылка на Сайт обязательна (подпункт 1 пункта 1 статьи 1274 Г.К РФ).

2.4. Комментарии и иные записи Пользователя на Сайте не должны вступать в противоречие с требованиями законодательства Российской Федерации и общепринятых норм морали и нравственности.

2.5. Пользователь предупрежден о том, что Администрация Сайта не несет ответственности за посещение и использование им внешних ресурсов, ссылки на которые могут содержаться на сайте.

2.6. Пользователь согласен с тем, что Администрация Сайта не несет ответственности и не имеет прямых или косвенных обязательств перед Пользователем в связи с любыми возможными или возникшими потерями или убытками, связанными с любым содержанием Сайта, [регистрацией авторских прав](#) и сведениями о такой регистрации, товарами или услугами, доступными на или полученными через внешние сайты или ресурсы либо иные контакты Пользователя, в которые он вступил, используя размещенную на Сайте информацию или ссылки на внешние ресурсы.

2.7. Пользователь принимает положение о том, что все материалы и сервисы Сайта или любая их часть могут сопровождаться рекламой. Пользователь согласен с тем, что Администрация Сайта не несет какой-либо ответственности и не имеет каких-либо обязательств в связи с такой рекламой.

3. Прочие условия

3.1. Все возможные споры, вытекающие из настоящего Соглашения или связанные с ним, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2. Ничто в Соглашении не может пониматься как установление между Пользователем и Администрации Сайта агентских отношений, отношений товарищества, отношений по совместной деятельности, отношений личного найма, либо каких-то иных отношений, прямо не предусмотренных Соглашением.

3.3. Признание судом какого-либо положения Соглашения недействительным или не подлежащим принудительному исполнению не влечет недействительности иных положений Соглашения.

3.4. Бездействие со стороны Администрации Сайта в случае нарушения кем-либо из Пользователей положений Соглашения не лишает Администрацию Сайта права предпринять позднее соответствующие действия в защиту своих интересов и [защиту авторских прав](#) на охраняемые в соответствии с законодательством материалы Сайта.

Пользователь подтверждает, что ознакомлен со всеми пунктами настоящего Соглашения и безусловно принимает их.

6. Политика конфиденциальности

Данная Политика конфиденциальности описывает методы и правила сбора, использования, обработки и передачи третьим лицам персональных данных пользователей сайта btp4.ru. Политика распространяется на всех посетителей и пользователей сайта btp4.ru (далее по тексту **«вы»** и **производные местоимения**).

Сайт btp4.ru – ведущая автоматическая поисковая онлайн система для организации командировок, с помощью которой пользователи получают доступ к бронированию авиабилетов и жд билетов, гостиниц и съемного жилья, прокат автомобилей. Процесс поиска и бронирования предполагает обмен персональными данными пользователей со сторонними организациями, в том числе авиакомпаниями, отелями, прокатными агентствами, поставщиками железнодорожных билетов и т. п. (далее по тексту такие организации совместно называются **«поставщики по оказанию услуг»**).

Услуги представленные на сайте btp4.ru предоставлены холдингом Business Travel Partners на ряду с компаниями ООО «Агентство «Формула Отдыха», ООО «Бизнес Тревл Компани», ООО «БиТиПи Центр», ООО «БиТиПи Юг», ООО «БиТиПи Урал, ООО «БиТиПи Сибирь», ООО «БиТиПи Восток» и т.д. (далее по тексту эти организации совместно называются **«компании нашей группы»** или **«мы»**). В некоторых случаях мы получаем персональные данные пользователей от компаний нашей группы или наоборот передаем персональные данные пользователей компаниям нашей группы.

Далее мы расскажем подробнее о том, какие данные пользователей мы можем передавать другим компаниям и каким именно. Пожалуйста, обратите внимание на то, что данная Политика не распространяется на обработку персональных данных другими компаниями или их сервисами в иных целях и политика конфиденциальности сторонних организаций находится вне зоны нашей ответственности.

Какой тип информации мы собираем

Персональные данные — это данные, которые позволяют идентифицировать вашу личность, а также данные, имеющие непосредственное отношение к вам, описывающие вас, данные, которые могут быть использованы для того, чтобы связаться с вами или могут быть обоснованно ассоциированы с вами прямо или косвенно. Для целей данной Политики мы не делаем существенных различий между терминами «персональная информация» и «персональные данные».

Персональные данные, которые мы получаем от вас. Когда вы посещаете наш сайт, мы получаем персональные данные следующих категорий непосредственно от вас:

- **Личные данные** (например, ваше имя, возраст, дата рождения, пол)

- **Контактная информация** (например, электронная почта, почтовый адрес, номер телефона)
- **Данные бронирований** (например, имена всех гостей/пассажиров, номера в программах лояльности, номера паспортов, гражданство, номер бронирования и маршрут поездки, включая название авиакомпании или перевозчика, отеля и/или судна, порт назначения, порт прибытия, дата и время отправления и/или регистрации заезда, дата и время прибытия и/или регистрации выезда, тип питания, информация о багаже и пересадках)
- **Данные учетной записи** (например, имя пользователя или адрес электронной почты и пароль, а также настройки учетной записи)
- **Платежные реквизиты** (например, реквизиты кредитной, дебетовой или иной платежной карты и адрес для выставления счета)
- **Ваши контакты** (например, контактные данные пользователей, которых вы добавляете в свои бронирования или уведомляете о своих бронированиях или маршрутах поездки с помощью нашего сайта)
- **Ваши предпочтения** (например, ближайший к вам аэропорт, какое место в салоне вы обычно выбираете, тип питания, настройки рассылок и уведомлений и другая информация о ваших предпочтениях, которую вы предоставляете нам сами)
- **Сообщения, которые вы нам отправляете** (ваши вопросы, переписка, жалобы или другая информация, которую вы предоставляете нашей службе поддержки)
- **Иная информация, которую вы нам предоставляете** (включая любые данные о вас или иных лицах, которые вы предоставляете нам через наш сайт).

Вы можете отказаться от предоставления некоторых личных данных, описанных выше. Однако обратите, пожалуйста, внимание на то, что для работы нашего сайта некоторые персональные данные пользователей необходимы. Если вы откажетесь от предоставления нам данных, необходимых для работы сайта или его функций, вы не сможете им воспользоваться.

Мы не осуществляем целенаправленный сбор конфиденциальных данных, таких, как информация, связанная со здоровьем. Тем не менее на нашем сайте есть текстовые поля, предназначенные для ввода информации о ваших предпочтениях или особых запросах, о которых вы хотите поставить в известность нас или наших партнеров по оказанию услуг. Пожалуйста, имейте в виду, что информация, которую вы вводите в этих полях по собственному желанию, и которую мы вправе передавать своим партнерам по оказанию услуг или третьим лицам (согласно правилам, описанным в разделе Передача ваших данных третьим лицам), может содержать данные, которые могут считаться конфиденциальными согласно применимому законодательству (например, информация о диетическом режиме или инвалидности). Конфиденциальные данные, которые вы предоставляете нам

добровольно, обрабатываются на основании вашего согласия, которое вы можете отозвать в любое время, связавшись с нами.

Как мы используем ваши данные

Мы используем ваши персональные данные для следующих целей (далее — «Цели»):

- **Для обеспечения работы нашего Сайта**, в том числе предоставления вам услуг и функций, предлагаемых через наш Сайт, автоматического создания учетной записи при оформлении бронирования с помощью нашего Сайта и выполнения ваших запросов, включая оформление бронирований в системах наших партнеров по оказанию услуг, оплату их услуг через наш Сайт, а также уведомление пользователей, которых вы добавляете в свои бронирования или которым вы хотите передать какую-либо информацию иным образом
- **Для верификации данных учетной записи и идентификации пользователя**, если это необходимо для выполнения входа на Сайт и обеспечения безопасности вашей учетной записи
- **Для отправки вам сообщений** о вашей учетной записи или об использовании нашего Сайта и функций (например, подтверждений бронирований, уведомлений информационного и административного характера и иных уведомлений, предусмотренных законодательством), отправки ответов на ваши комментарии и вопросы и повторной связи с вами для их прояснения и иных задач по обслуживанию клиентов
- **Для обработки платежной информации**
- **Для предоставления услуг и информации нашим партнерам по оказанию услуг,**
- **Для обеспечения вашей защиты, а также расследования и пресечения мошеннических, несанкционированных или незаконных действий**
- **Для обеспечения выполнения наших правил, процедур и юридических обязательств**, включая выполнение требований правоохранительных или государственных органов, решение различных вопросов в ходе судебных разбирательств и реализацию прав или исполнение обязанностей, предусмотренных законом
- **В иных случаях, когда вы даете свое согласие на обработку ваших персональных данных, и в соответствии с применимым законодательством.** Если вы дали свое согласие на дальнейшее использование персональных данных, вы можете в любое время его отозвать, связавшись с нами.

Правовые основы и последствия. Компании нашей группы обрабатывает ваши персональные данные на следующих законных основаниях:

- Для исполнения наших обязательств по договору с вами (например, если вы используете наш Сайт для бронирования авиабилетов или жд

билетов, мы обрабатываем ваши персональные данные для того, чтобы обеспечить оформление вашего бронирования партнером).

- Для исполнения своих юридических обязательств (например, когда мы обязаны выполнять законные требования уполномоченных органов государственной власти, в том числе правоохранительных).
- Обработка персональных данных пользователей также должна осуществляться в соответствии с иными правовыми основами, в особенности положениями местного законодательства.

Когда мы используем ваши персональные данные для реализации своих законных интересов, мы принимаем меры для защиты ваших прав в сфере защиты персональных данных. Чтобы узнать больше о том, какие меры мы принимаем для защиты ваших прав, вы можете связаться с нами. Вы вправе запретить обработку ваших персональных данных, согласно положениям данного раздела.

- **Ваше согласие на обработку персональных данных.** В случаях, когда правовые основы, перечисленные выше, не применимы к обработке нами ваших персональных данных, мы запрашиваем ваше согласие на обработку персональных данных для соответствующей цели согласно применимому законодательству.

Передача ваших данных третьим лицам

Мы раскрываем ваши персональные данные, которые получаем от Вас:

- **Своим партнерам по оказанию услуг.** Мы передаем ваши данные своим партнерам по оказанию услуг для обеспечения работы Сайта (например, мы обеспечиваем переход пользователей на сайты авиакомпаний для бронирования авиабилетов или иных услуг, а также передаем персональные данные, контактную информацию, паспортные данные, информацию о предпочтениях, запросах и иную информацию авиакомпаниям), а также для целей, преследуемых нашими партнерами по оказанию услуг.
- **Компаниям нашей группы в рамках нашей корпоративной семьи.** Мы передаем ваши данные компаниям нашей группы в том числе в Целях, описанных выше, для предоставления вам услуг.
- **В ходе обработки платежей.** Для осуществления некоторых транзакций, в том числе для оформления некоторых бронирований и оплаты услуг, предоставленных нашими партнерами по оказанию услуг или третьими лицами, необходимы данные кредитной или дебетовой карты. В таких случаях мы передаем ваши платежные данные партнерам по оказанию туристических услуг и иным сторонним организациям (например, организациям по выявлению мошеннических действий).
- **Для выполнения законодательных требований.** Мы можем передавать ваши персональные данные органам государственной власти или иным сторонним организациям в целях соблюдения

применимых правовых требований, в ходе судебного разбирательства или процесса, для выполнения судебных постановлений или законных запросов государственных органов.

- **По вашему запросу.** Мы также передаем ваши персональные данные согласно вашим указаниям и запросам или с вашего согласия.

Хранение и защита данных

Мы используем коммерческие целесообразные технические, административные и физические меры безопасности, предназначенные для защиты ваших данных от потери, неправомерного использования, несанкционированного доступа, раскрытия, изменения и уничтожения.

При передаче ваших платежных данных нашим Сайтом используются криптографические протоколы. Во избежание сомнений, мы храним ваши платежные данные только в том случае, если вы сами выражаете желание сохранить их в своей учетной записи. При оформлении бронирования мы передаем ваши платежные данные соответствующему партнеру для обработки транзакции. Наши договоры со сторонними организациями, получающими ваши платежные данные, требуют, чтобы эти организации обеспечили их безопасность и конфиденциальность.

Изменения политики конфиденциальности

За исключением случаев, ограниченных применимым законодательством, мы периодически вносим изменения в данный документ с тем, чтобы отразить изменения в нашей политике конфиденциальности, юридических требованиях и т. п., одновременно публикуя уведомления об обновлении условий использования нашего Сайта. Изменения в нашей Политике конфиденциальности вступают в силу сразу после их публикации либо согласно указанной дате вступления в силу.