



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«Судоходная пассажирская компания «Дон»
(АО «СПК «Дон») 344019, г. Ростов-на-Дону,
ул. Нижегородская, влад. 20/11, ком 202

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «Судоходная пассажирская компания «Дон»



Г.А. Лопаткин
«31» марта 2025 г.

ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила перевозки пассажиров и багажа АО «Судоходная пассажирская компания «Дон» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Правилами перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте, утвержденных приказом Министерства транспорта России от 23.08.2024 № 292 и применяются при осуществлении перевозок АО «Судоходная пассажирская компания «Дон» (далее - АО «СПК «Дон», Перевозчик) пассажиров и багажа на внутреннем водном транспорте на транспортных, маршрутах, а также при осуществлении перевозок пассажиров и багажа по договору фрахтования судна.

1.2. Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность АО «Судоходная пассажирская компания «Дон», а также граждан, пользующихся услугами АО «Судоходная пассажирская компания «Дон» и являются для них обязательными.

1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора перевозки пассажира на внутреннем водном транспорте.

При заключении договора перевозки пассажира на внутреннем водном транспорте применяется редакция Правил, действующая на дату оформления перевозочного документа.

1.4. Для каждого маршрута сроки перевозок пассажиров и их багажа устанавливаются согласно расписанию движения судов, разрабатываемому АО «Судоходная пассажирская компания «Дон» либо договору фрахтования судна.

1.5. При перевозке пассажиров информация предоставляется на русском языке. Жизнь и здоровье пассажиров подлежат обязательному страхованию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.6. К правоотношениям, не урегулированным настоящими Правилами, применяются Правила перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте, утвержденных приказом Министерства транспорта России от 23.08.2024

№ 292, Правила оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте, утвержденными приказом Министерства транспорта России от 29.07.2024 № 256 и законодательство Российской Федерации.

2. Перевозка несовершеннолетних.

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

2.2. Пассажир имеет право бесплатного провоза на судах одного ребенка до 5 лет без предоставления отдельного места ребенку. При проезде ребенка в возрасте не старше 10 лет с оплатой в соответствии с льготным тарифом ему предоставляется отдельное место на судне. Возраст ребенка определяется Перевозчиком или лицом, уполномоченным Перевозчиком, на день начала поездки в соответствии со свидетельством о рождении.

2.3. Детям от 5 лет до 10 лет предоставляется льготный билет по цене, согласно утвержденному на дату продажи билета тарифу.

2.4. Внимание! Действует ограничение: допускается на судно не более 20 несовершеннолетних пассажиров на рейс (за исключением договора фрахтования судна).

3. Организованная перевозка группы детей.

3.1. Организованная перевозка группы детей - перевозка группы детей численностью 8 и более человек, осуществляемая без их родителей или иных законных представителей.

Внимание! Организованная перевозка группы детей осуществляется только по договору фрахтования судна.

3.2. Организатор перевозки назначает на каждую поездку и на каждое судно, используемое для организованной перевозки группы детей, лиц, сопровождающих детей в течение всей организованной перевозки группы детей (далее - сопровождающие лица).

3.3. Организатор перевозки группы детей обязан не менее чем за 3 суток (72 часа) до отправления Судна предоставить АО «СПК «Дон» информацию с указанием количества детей, фамилии, имени и отчества (при наличии) и контактных данных сопровождающих лиц.

Внимание! Капитан корабля вправе не допустить на судно (отказать в перевозке) группу детей численностью 8 и более человек, осуществляемая без их родителей или иных законных представителей, в случае нарушения указанных выше правил организованной перевозки группы детей, без возврата провозной платы.

4. Оформление перевозки пассажиров и багажа.

4.1. Пассажиру в подтверждение заключения договора перевозки пассажира

выдаются билет (билет на перевозку группы пассажиров) и багажная квитанция (в случае провоза багажа).

4.2. Перевозка лиц на зафрахтованном судне осуществляется на основании списка пассажиров с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и паспортных данных или данных иных документов, удостоверяющих личность, представленного Перевозчику Фрахтователем.

4.3. Пассажир при приобретении билета должен проверить правильность указанных в нем сведений, в том числе: фамилии, имени, отчества (при наличии) пассажира, номера документа, удостоверяющего личность пассажира (в случае оформления билета с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) пассажира), даты и времени отправления судна, названия судна, маршрута следования судна, пунктов отправления и назначения, категории пассажирского места.

4.4. Билет выдается пассажиру после оплаты им стоимости проезда, а багажная квитанция - после оплаты стоимости провоза багажа.

4.5. При оплате стоимости проезда пассажира и провоза его багажа применяются тарифы, действующие на дату приобретения билета.

4.6. Оплата стоимости проезда пассажиром осуществляется на судне безналичным расчетом с применением электронных сервисов оплаты услуг, или с применением электронных сервисов оплаты услуг в случае оформления электронного билета (электронной багажной квитанции) с использованием официального сайта АО «СПК «Дон» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенного по адресу: <http://spkdon.donland.ru>.

4.7. Продажа билетов на сайте прекращается за 30 минут до отправления судна в рейс.

4.8. Внимание! Действует ограничение:

Онлайн продажа билетов действует только для лиц, достигших 18-летнего возраста.

Внимание! Действует ограничение: приобретение не более 5 билетов при оплате с одних платежных реквизитов (банковской карты). Данное ограничение не применяется при заключении договора фрахтования судна.

4.9. После оплаты пассажиру выдается билет (фискальный чек), в которых указано название судна, дата и время отправления, цена и место.

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

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

4.12. Пассажир, имеющий право бесплатного или льготного проезда, осуществляет посадку на судно по предъявлении документа, удостоверяющего личность пассажира, на основании которого был оформлен электронный билет с

правом на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу, и документов, подтверждающих право бесплатного или льготного проезда (за исключением случаев, когда проездной документ оформлен в виде карты с электронным носителем информации, содержащей фотографию пассажира).

5. Общий порядок посадки на судно.

5.1. Посадка на судно начинается за 20 минут и заканчивается за 5 минут до отправления судна в рейс. При посадке, ответственный за посадку сверяет данные, указанные в билете (дату и время отправления). При перевозке пассажира билет или электронный билет действительны для проезда только на том судне, в то время и до того пункта назначения, которые указаны в билете или электронном билете.

5.2. Продажа билетов на всех видах маршрутов производится по категориям пассажирских мест в соответствии с количеством мест, имеющихся на судне исходя из его пассажировместимости.

5.3. При посадке пассажиров на судно лицо, уполномоченное капитаном судна или перевозчиком, осуществляет проверку наличия и действительности у пассажиров билетов, в том числе электронных билетов, а при перевозке багажа - багажной квитанции (электронной багажной квитанции).

5.4. При посадке пассажиров на судно лицо, уполномоченное капитаном судна или перевозчиком, проверяющее наличие билетов и багажных квитанций, вправе проверить соответствие ручной клади нормам провоза ручной клади.

5.5. Если билет или электронный билет оформлен на лицо с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) пассажир по требованию лица, осуществляющего проверку наличия и действительности у пассажиров билетов, должен предъявить документ, удостоверяющий его личность (паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность, а для детей в возрасте до 14 лет - свидетельство о рождении).

5.6. При посадке пассажиров на судно с правом на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу лицо, уполномоченное капитаном судна или перевозчиком, должно осуществить проверку соответствия данных документов, указанных при оформлении билета или электронного билета с правом на бесплатный проезд или проезд по льготному тарифу, данным документов, подтверждающих право пассажира на льготный или бесплатный проезд (кроме случаев, когда проездной документ оформлен в виде карты с электронным носителем информации, содержащей фотографию пассажира).

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

и действительности билетов.

5.8. Капитан судна в возможно короткие сроки после окончания посадки пассажиров на судно организует с пассажирами инструктаж по условиям оставления судна в аварийных ситуациях. При проведении инструктажа пассажиры должны быть ознакомлены с приемами применения индивидуальных спасательных средств, местами расположения на судне индивидуальных и коллективных спасательных средств и планом эвакуации пассажиров, требованиями пожарной безопасности, местами, отведенными на судне для курения, оказываемыми на судне услугами и местами размещения справочной информации.

5.9. Внимание! Не допускается к перевозке пассажир:

5.9.1. не предъявивший билет или электронный билет;

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

5.10. На регулярных пассажирских рейсах пассажир может провозить с собой бесплатно ручную кладь (легко переносимые, не стесняющие других пассажиров вещи, длиной не более чем 1,8 метра или суммарной длиной по периметру не более чем 2,6 метра), общий вес которой составляет не более чем 20 килограммов. Забота о сохранности ручной клади лежит на пассажире.

При осуществлении перевозки пассажира ручная кладь пассажира должна размещаться на отведенных для этой цели полках, под сиденьями, в специальных багажных помещениях или на руках у пассажира. Не допускается размещение ручной клади на сиденьях в общественных помещениях судна.

5.11. При перевозке по транспортным маршрутам пассажир имеет право сдавать багаж для перевозки за плату в соответствии с тарифом на перевозки багажа при наличии на судне специальных помещений для перевоза багажа в соответствии с конструктивными особенностями судов на основании судовой эксплуатационно-технической документации.

6. Перевозка животных.

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

6.2. Перевозка мелких домашних животных должна осуществляться

в соответствии с требованиями ветеринарных правил, а также при условии обеспечения их кормами и водой, безопасными для здоровья животных и окружающей среды и соответствующими ветеринарно-санитарным требованиям и нормам, и осуществления хозяйственных мероприятий.

6.3. Внимание! Перевозка собак крупных пород, в том числе охотничьих, служебных и собак-проводников запрещена в связи с отсутствием на судне специально отведенных мест.

6.4. Окончательное решение о возможности провозе багажа принимает капитан судна.

7. Перечень предметов и вещей, запрещенных для перевозки в виде ручной клади и багажа.

7.1. Запрещено пассажирам перевозить в виде ручной клади и багажа следующие предметы и вещества:

7.1.1. взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные: пороха всякие, в любой упаковке и в любом количестве; патроны боевые (в том числе малокалиберные); патроны к газовому оружию; капсюли (пистоны) охотничьи; пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные; тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества; капсюли-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур;

7.1.2. сжатые и сжиженные газы: газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы; газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия;

7.1.3. легковоспламеняющиеся жидкости: ацетон; бензин; пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов; метанол; метил ацетат (метиловый эфир); сероуглерод; эфиры; этилцеллозола;

7.1.4. воспламеняющиеся твердые вещества: вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию; вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой: калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый; фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;

7.1.5. окисляющие вещества и органические перекиси: нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25% воды или растворителя; нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25% спирта; нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30% растворителя или 20% воды;

7.1.6. токсичные вещества;

7.1.7. радиоактивные материалы;

7.1.8. едкие и корродирующие вещества: сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная; фтористо-водородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и корродирующие вещества;

7.1.9. ядовитые и отравляющие вещества:

любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару; бруцин; никотин; стрихнин; тетрагидрофурфуриловый спирт; антифриз; тормозная жидкость; этиленгликоль; ртуть; все соли синильной кислоты и цианистые препараты; циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид;

7.1.10. вещи (предметы), которые могут повредить или загрязнить пассажирские салоны и каюты судна, нанести вред жизни и здоровью пассажиров, а также быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров и экипаж судна;

7.1.11. оружие: пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи, за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

7.1.12. наркотические и психотропные средства согласно перечню, утвержденному постановлением Правительства РФ от 30 июня 1998 г. №681 «Об утверждении перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации».

8. Порядок возврата билетов (провозной платы).

8.1. При возврате билета не позднее чем за 1 час до отхода судна пассажиру возвращается 100% провозной платы на основании «Заявления о возврате денежных средств» в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

8.2. Внимание! Момент возврата билета фиксируется только в момент подачи «Заявления о возврате денежных средств», т.е. для возврата 100% провозной платы «Заявление о возврате денежных средств» необходимо подать не позднее чем за 1 час до отправления судна.

8.3. При возврате билета менее чем за 1 час до отхода судна пассажиру возвращается 50% провозной платы.

8.4. Внимание! При опоздании пассажира на судно «Заявление о возврате денежных средств» принимается только в течение 1 часа после отправления судна в рейс. При этом пассажиру возвращается 50% провозной платы.

8.5. «Заявление о возврате денежных средств» можно направить на адрес электронной почты: support-spkdon@donland.ru. Бланк «Заявление о возврате денежных средств» находится на официальном сайте АО «СПК «Дон» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://spkdon.donland.ru>.

9. Случаи вынужденного отказа от перевозки.

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

а) в случае болезни пассажира, подтвержденной медицинскими документами, выданными в соответствии с порядком выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 сентября 2020 г. N 972н, возврат платы за проезд и провоз багажа (в случае сдачи багажа) производится за не пройденную судном часть маршрута при предъявлении пассажиром перевозчику указанных медицинских документов, в течение 10 календарных дней со дня предъявления пассажиром перевозчику медицинских документов;

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

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

9.2. Возврат денежных средств за электронный билет производится путем перевода на банковскую карту, с которой была совершена покупка данного электронного билета.

9.3. Для возврата денежных средств на банковскую карту необходимо заполнить «Заявление о возврате денежных средств» и оприлюднить его вместе с приложением копии паспорта по адресу электронной почты: support-spkdon@donland.ru.

9.4. Возврат денежных средств за билет при оплате непосредственно на судне производится путем перевода на банковскую карту, с которой была совершена покупка данного электронного билета, на основании «Заявления о возврате денежных средств» с предъявлением пассажиром билета (фискального чека), а также документа, удостоверяющего личность.

9.5. «Заявление о возврате денежных средств» можно направить на адрес электронной почты: support-spkdon@donland.ru.

9.6. Внимание! Бланк «Заявление о возврате денежных средств» находится на официальном сайте АО «СПК «Дон» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://spkdon.donland.ru>.

9.7. Порядок возврата денежных средств регулируется правилами международных платежных систем.

9.8. Срок рассмотрения «Заявления о возврате денежных средств» и возврата денежных средств начинается с момента получения «Заявления о возврате денежных средств».

9.9. Срок зачисления денежных средств на счет картодержателя зависит от банка-эмитента. (Более подробную информацию пассажир может уточнить в банке-эмитента). При оплате банковскими картами возврат наличными денежными средствами не допускается.

10. Заключительные положения.

10.1. Настоящие Правила могут быть изменены АО «Судоходная пассажирская компания «Дон» без предварительного предупреждения пассажиров. В случае, если перевозка оплачена, то такие изменения к этой перевозке не применяются.