

Публичная оферта

Совершая покупку электронных билетов на сайте, вы соглашаетесь со всеми нижеперечисленными условиями.

АО ТК «Гранд Сервис Экспресс» не несет ответственность за:

- некорректно указанный пользователем адрес электронной почты;
- настройки почтового клиента на стороне пользователя;
- настройки сервиса оператора, предоставляющего услуги электронной почты.

Тем самым вы подтверждаете свою дееспособность, финансовую состоятельность, а также признаете ответственность за обязательства, возложенные на вас в результате заключения настоящей оферты.

В случае если пользователь не принимает условия настоящей оферты, он не допускается к оформлению и оплате электронных билетов.

1. Общие положения

На сайте www.grandexpress.ru Вы можете оформить и оплатить электронные билеты на поезда перевозчика АО ТК "Гранд Сервис Экспресс".

1.1. 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.

1.2. Стоимость билета указана на момент совершения запроса. Стоимость билета фиксируется на момент оформления электронного билета.

1.3. Пользователь дает согласие на обработку вводимых при оформлении проездных документов персональных данных, включая такие действия (операции) с персональными данными, как сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Пользователь подтверждает свое ознакомление с политикой АО ТК "Гранд Сервис Экспресс" в отношении обработки персональных данных.

1.4. Пользователь подтверждает, что в случае оформления проездных документов на третьих лиц, персональные данные предоставляются с их согласия.

2. Оформление электронных билетов

2.1 Заполнение данных о пассажирах

Просьба 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 "иностраннный документ".

Персональные данные пассажира должны соответствовать данным, указанным в документе, удостоверяющем его личность. Если персональные данные в документе указаны в двух регистрах (русском и латинском), информация в заказе заполняется в русском. 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.

3. Оплата электронных билетов

Билеты можно оплатить онлайн с помощью сервиса Банка АО «АБ «РОССИЯ» без взимания комиссий или сборов. Оплата электронных билетов осуществляется с помощью банковских карт Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro международных платежных систем Visa International, MasterCard International и банковской карты национальной платежной системы Мир. Оплата производится после проверки и подтверждения заказа с переадресацией на платежный шлюз Банка АО «АБ «РОССИЯ». На принятие Вами решения об оплате заказа и ввод реквизитов банковской карты отводится 12 минут после подтверждения билетов. В случае превышения установленного времени, Ваш заказ автоматически аннулируется. При оплате заказа вводятся следующие реквизиты банковской карты: имя и фамилия держателя банковской карты, ее номер и срок действия, а также трехзначный код (CVV2 или CVC2). За разъяснениями об особенностях оплаты по Вашей банковской карте в сети Интернет, причинах отказа в оплате Вам необходимо в первую очередь обратиться в службу поддержки Вашего банка.

За дополнительной информацией можно обратиться в службу поддержки Банка АО «АБ «РОССИЯ» – телефон: 8-800-100-11-11.

4. Посадка пассажира в поезд

Посадка в поезд дальнего следования 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)

Пассажир, осуществляющий проезд по электронному билету 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. В случае иного расхождения данных

документа, удостоверяющего личность, пассажиру необходимо оформить возврат билета в соответствии с правилами возврата и приобрести новый, указав корректные данные.

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 АО ТК «Гранд Сервис Экспресс» 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.

Для проезда в поездах формирования АО ТК «Гранд Сервис Экспресс» могут применяться специальные тарифные условия, при которых стоимость проездного документа рассчитывается со скидкой от базового тарифа, установленного перевозчиком.

Если проездной документ оформлен со скидкой или бесплатно, пассажир при посадке в поезд обязан предъявить документ, подтверждающий указанное право.

Физическое лицо, не предъявившее такой документ, является безбилетным и обязано приобрести проездной документ (билет) с внесением платы за проезд исходя из действующих тарифов.

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

5. Возврат неиспользованного электронного билета

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).

Возврат неиспользованного электронного билета может быть осуществлен при заполнении соответствующей формы на сайте.

Возврат неиспользованного электронного перевозочного документа (на багаж, живность, дополнительную ручную кладь) может быть осуществлен при заполнении соответствующей формы на сайте. При этом, его автоматический возврат при осуществлении пассажиром операции возврата неиспользованного электронного билета, к которому был оформлен перевозочный документ, не осуществляется.

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.

При возврате неиспользованного электронного билета, оформленного на проезд по территории Российской Федерации в поезда российского формирования, к зачислению на счет плательщика причитается:

А) не позднее чем за 8 часов до отправления поезда со станции посадки пассажира – стоимость проезда, состоящая из стоимости билета и стоимости плацкарты;

Б) менее чем за 8 часов, но не позднее, чем за 2 часа до отправления поезда со станции посадки пассажира – стоимость билета и 50% стоимости плацкарты;

В) менее чем за 2 часа и до момента отправления поезда со станции посадки пассажира – только стоимость билета, стоимость плацкарты не возвращается.

Стоимость сервисных услуг (в том числе постельного белья) возвращается полностью.

При выполнении операции возврата билета взимается сбор за возврат в размере - 2 руб. 10 коп. по дате отправления поезда с 26.05.2020 г. (210 руб. 60 коп. до 26.05.2020 г.) за каждое место (ставка установлена ФАС России и индексируется ежегодно).

6. Обмен билета осуществляется через прохождение процедуры возврата и приобретение нового билета на поезд.