

## **Правила перевезення пасажирів на міжнародних автобусних маршрутах.**

Нижчезазначені правила перевезення пасажирів на міжнародних автобусних маршрутах складено на підставі та відповідно до чинних законів, загально прийнятих місцевих звичаїв і норм достойної поведінки, що діють на територіях країн, через які проходять міжнародні маршрути рейсових автобусів Перевізника та мають обов'язковий характер для Перевізника та Пасажира.

### **1. Умови придбання квитків.**

1.1. Квиток є іменним документом для проїзду автобусом і не може бути переданий іншій особі, дійсний до дати та години виїзду, що вписані в квиток.

1.2. Квиток є Договором на перевезення, заключним між пасажиром і перевізником, на основі якого пасажир має право використовувати транспортний засіб і пов'язані з ним послуги виключно у відношенні зазначеної у квитку поїздки.

1.3. Здійснивши оплату за квиток, пасажир підтверджує, що він ознайомлений з умовами придбання квитків і умовами перевезення пасажирів на даному рейсі.

1.4. При отриманні квитка пасажир повинен одразу перевірити правильність вказаних на ньому даних, а також відповідність вартості квитка сплаченій сумі. Претензії, що пред'являються пізніше, не задовольняються.

1.5. У разі неявки пасажира на відправлення автобусу з вказаного у квитку пункту відправлення і в указаний у квитку час, Договір на надання послуги перевезення вважається розірваним за ініціативою пасажира, а перевізник залишає за собою право вдруге продати його місце в автобусі.

1.6. Дату виїзду можливо змінити безкоштовно 2 (два) рази. Всі зміни повинні бути вписані в квиток та підтверджені печаткою фірми, що вписувала зміни. Зміна терміну від'їзду можлива тільки при наявності вільного місця в автобусі. Зміна станції від'їзду або станції призначення в рамках одного рейсу здійснюється безкоштовно плюс доплата різниці в ціні. Переплата не повертається.

1.7. При зміні дати виїзду пасажир повинен сплатити різницю між початковою і новою ціною квитка, якщо квиток на дату перенесення коштує дорожче. Якщо вартість квитка на перенесену дату нижча, ніж вартість попереднього, різниця у вартості пасажиру не повертається.

1.8. Фотокопія квитка не визнається за проїзний документ.

1.9. пасажир, що придбав квиток з датою виїзду „OPEN“, зобов'язаний зареєструвати його не пізніше як за 72 години (чотири доби без врахування вихідних) до бажаної дати виїзду.

1.10. У разі втрати квитка до моменту відправлення, відновити його можливо за місцем придбання за додаткову плату. Квитки з датою виїзду „OPEN“ відновленню не підлягають.

1.11. Пасажир, який придбав on-line електронний квиток (e-ticket) зобов'язаний роздрукувати його в 3-х екземплярах і пред'явити при посадці в автобус. У разі відсутності роздрукованого електронного квитка перевізник має право відмовити у перевезенні, без права на компенсацію. У разі введення помилкових або не існуючих даних при купівлі електронного квитка (e-ticket) перевізник теж має право відмовити у перевезенні, без права на компенсацію.

## **2. Загальні вимоги.**

2.1. Пасажир повинен прибути на посадку на пізніше як за 30 хвилин до від'їзду автобуса. У разі запізнення на посадку відповідальність несе пасажир.

2.2. Пасажир зобов'язаний пред'являти квиток для контролю одночасно з паспортом, у випадку знижки, з документом на підставі якого зроблена знижка. У разі відсутності документа, що підтверджує обґрунтованість застосування знижки, пасажир має право використовувати поїздки тільки після здійснення доплати до стандартної (без знижки) вартості квитка.

2.3. Пасажир зобов'язаний зберігати квиток до закінчення рейсу.

2.4. Пасажир зобов'язаний пред'являти квиток особі з повноваженнями контролера по його першому запиту.

2.5. Пасажир повинен мати дійсний закордонний паспорт, бути інформований з митними правилами країн слідування.

2.6. Діти та молодь до 16-ти років можуть їхати лише у супроводі дорослих.

2.7. Дітям віком до 12-ти років забороняється сидіти на сидіннях біля водіїв, тобто номери 1, 2, 3 і 4.

2.8. При зупинках пасажир повинен вчасно повернутися до салону автобуса. Тривалість зупинок оголошується водієм або стюардесою. Після закінчення цього часу автобус їде, а Пасажир що спізнився продовжує маршрут самостійно без компенсації проїзду.

2.9. Перевізник не відповідає перед пасажиром за правильність оформлення та наявність документів, що дають право перетинати кордони країн маршруту.

2.10. Перевізник не несе відповідальності за порушення пасажиром митних чи еміграційних правил.

2.11. При порушенні пасажиром візових режимів (закінчення термінів дії віз, заміна паспорта іншим документом і т.д.) перевізник залишає за собою право не здійснювати перевезення пасажирів. Грошова компенсація пасажирів за невикористаний квиток не виплачується.

2.12. У випадку коли пасажир не дотримується митних та прикордонних правил і буде затриманий на кордоні і це спричинить затримку рейсу, екіпаж автобуса має право від'їхати з кордону без пасажирів згідно з розкладом руху автобуса і без компенсації вартості проїзду.

2.13. Згідно Закону України від 07.04.2011р «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо відповідальності перевізників, що здійснюють міжнародні пасажирські перевезення». При здійсненні

пасажирського міжнародного автомобільного перевезення автомобільний перевізник зобов'язаний перед початком такого перевезення перевірити наявність, але не справжність, у пасажирів документів, необхідних для в'їзду до держав прямування, держав за маршрутом прямування, і відмовити в перевезенні пасажирів, які на його вимогу не пред'явили необхідні документи. Пасажир під час міжнародного автомобільного перевезення, зобов'язаний мати належним чином оформлені документи, необхідні для в'їзду до держав прямування, держав за маршрутом слідування, та пред'явити їх автомобільному перевізнику на його вимогу. Відмова автомобільного перевізника, в міжнародному автомобільному перевезенні пасажирів, який на вимогу автомобільного перевізника, не пред'явив документи, необхідні для в'їзду в державу прямування, держави по маршруту прямування, не тягне за собою обов'язок автомобільного перевізника, відшкодувати пасажиrowі завдані у зв'язку збиток.

2.14. Відповідно до закону про захист персональних даних перевізник не надає інформацію про пасажирів.

2.15. Перевізник не відповідає за запізнення під час руху і несвоєчасність прибуття до станцій слідування, якщо це спричинилося незалежними від нього обставинами (в тому числі затримками під час проходження кордонів, погодними умовами, транспортними пробками, діями державних органів, ремонтними роботами на дорогах і т.д., діями самих пасажирів, що впливали на виконання даних обставин) та іншими причинами (технічними проблемами, що виникли з автобусом під час руху, котрі не могли бути попереджені фірмою-перевізником, не зважаючи на всі прийняті засоби застереження).

2.16. Розкладом руху автобусу не передбачено час для оформлення Tax Free.

2.17. Перевізник має право на зміни в розкладі руху, використання додаткових автобусів та заміну місця сидіння. пасажира в автобусі без попередньої згоди і повідомлення пасажира.

2.18. У випадку незабезпечення перевізником сервісними службами (зокрема подання теплих напоїв, легких закусок, газет, журналів, перегляд фільмів, Wi-Fi, підключення до інтернету, 220V, подушки, пледи, туалет, кондиціонер і т.д.), пасажир не має право на відшкодування.

2.19. Перевізник має право встановлювати у салоні транспортного засобу (автобусу) системи відеоспостереження, для забезпечення цілодобової безпеки пасажирів, відповідно до Женевської Конвенції Організації Об'єднаних Націй проти транснаціональної організованої злочинності, Конвенції Ради Європи про заходи щодо протидії міжнародному тероризму та торгівлі людьми.

2.20. Перевізник має право:

- обмежити або припинити перевезення в разі стихійного лиха, епідемії, епізоотії або іншої надзвичайної ситуації;
- припинити рух транспортного засобу (автобусу) у разі виникнення загрози життю та здоров'ю пасажирів;

2.21. Всі скарги пасажирів, що стосуються обслуговування пасажира на

рейсі, приймаються до розгляду, якщо вони викладені в письмовій заяві і відображені пасажиром в «Книзі скарг і пропозицій», що знаходиться в салоні автобусу протягом 1 місяця від дати проїзду або виконання рейсу. До кожної рекламційної заяви необхідно додати квиток або його ксерокопію, а також всі рахунки, що документують витрати, які, можливо, були понесені пасажиром у зв'язку з наданою рекламацією.

2.22. Термін, відведений для відповіді на скарги, нарікання і претензії, пов'язані з виконанням договору на перевезення, становить не більше 30 днів з дня отримання рекламації. Якщо скарги будуть перенаправлені в іноземні компанії-партнери, період очікування відповіді може бути продовжений до 60 днів.

### **3. Посадка.**

3.1. Пасажир має прибути на посадку щонайменше за 30 хвилин до відправлення. Здавши до багажного відділення свій багаж, пасажир має пред'явити всі необхідні документи і ручну поклажу представнику фірми, який, у свою чергу, вкаже місце, яке займатиме пасажир в автобусі. Місця вказує лише фірма-перевізник. Місця, вказані будь якою іншою фірмою, є недійсними. Зайнявши своє місце, просимо не виходити з автобуса, аби не заважати здійснювати посадку.

3.2. З метою безпеки фірма не дозволяє вхід в автобус інших людей, крім самого пасажирів, тому радимо прощатися до того, як почнеться посадка.

### **4. Поведінка в автобусі.**

4.1. Переконайтеся просимо Вас обережно користуватися обладнанням автобусу, не допускати його псування. Інакше пасажир несе матеріальну відповідальність за шкоду, завдану транспортному засобу.

4.2. Під час руху в салоні автобусу заборонено палити, вживати алкогольні напої та наркотики. В разі не виконання цих вимог перевізник залишає за собою право зняти пасажирів з рейсу без грошової компенсації.

4.3. Екіпаж автобусу може відмовити перевозити пасажирів у нетверезому стані, забрудненому одязі а також у випадку, якщо він своїми діями заважає спокою інших пасажирів або створює небезпеку для подорожуючих.

4.4. Для вашої безпеки переконайтеся просимо Вас не ходити по салону і не стояти в проходах під час руху автобуса.

4.5. Протягом поїздки заборонено класти ноги на сидіння, лежати на сидіннях або на підлозі автобуса.

4.6. У разі, якщо автобус оснащений ремнями безпеки, Пасажир зобов'язаний пристебнути їх і користуватися ними за призначенням.

Невиконання цієї вимоги може призвести до накладання грошового штрафу безпосередньо на Пасажирів.

4.7. Користуватися окропом можна лише з дозволу водія чи стюардеси під час зупинки заради уникнення нещасних випадків.

4.8. Протягом поїздки ми пропонуємо Вашій увазі перегляд фільмів і прослуховування музики. Просимо з розумінням ставитися до різноманіття

поглядів і смаків.

4.9. Сміття необхідно складати в індивідуальні пакети і викидати в смітники на стоянках.

4.10. Під час стоянок автобуса, перед тим, як залишити своє місце, переконайтеся, що спинка вашого крісла перебуває у вертикальному положенні, столик закритий і прибрано підставку для ніг.

4.11. Категорично заборонено відволікати водія під час руху.

4.12. Пасажири, які порушили правила поведінки в автобусі, висаджуватимуться без компенсації вартості проїзду.

## **5. Повернення грошей за невикористану подорож.**

5.1. Гроші за невикористану подорож повертаються виключно фірмою, в якій був придбаний квиток.

5.2. Підставою для повернення грошей є бланк (квиток) зі всіма відривними купонами.

5.3. Гроші за невикористану зворотню подорож не повертаються.

5.4. Пасажир, який не з'явився або запізнився, не має право на повернення вартості квитка.

5.5. При відмові від поїздки пасажир має право на повернення вартості квитка з відрахуванням касового збору. При поверненні квитка знімається наступний збір:

- понад 48 годин до від'їзду – 20% з вартості квитка;
- понад 24 години, але менше ніж 48 годин до від'їзду – 50% з вартості квитка;
- менше ніж 24 години, але більше ніж 2 години до від'їзду – 80% з вартості квитка;
- менше ніж за 2 годин до від'їзду – 100 % вартості квитка.

## **6. Перевезення багажу.**

6.1. Один пасажир має право на безкоштовне перевезення:

- 1 (одного) місця багажу розміром не більше 60x40x40 см, загальною вагою до 30-ти кг. Якщо багаж більший ніж 60x40x40см та понад 30 кг вагою, він буде перевезений у випадку вільного місця в багажному відділенні і за додаткову плату.

- 1 (одного) місця ручного багажу вагою до 5кг. За ручний багаж вважається сумка, яка легко переноситься і можна її помістити на місце під сидінням або над сидінням пасажирів. За ручний багаж на протязі рейсу відповідає пасажир. Перевізник не відповідає за ручний багаж.

6.2. Додатковий багаж перевозиться при наявності вільного місця в багажному відділенні автобуса, за який береться оплата.

6.3. Перевізник несе відповідальність тільки за той багаж, який прийняв для перевезення, тобто пасажиру був виданий документ (багажна бірка, наклейка тощо), який підтверджує прийняття багажу.

6.4. Перевізник не несе відповідальність за нанесення будь-якої шкоди речам, що легко б'ються, швидко псуються, неправильно упаковані, цінні (гроші,

документи, електронні та технічні засоби тощо) речі, що перевозяться в багажному відділенні автобуса.

6.5. Перевізник не несе відповідальність за незначну або поверхневу порчу зареєстрованого багажу що перевозиться в багажному відділенні автобуса, зокрема за зламані колеса і ручки, загублені обв'язувальні ремені і дрібні пошкодження, такі як порізи, подряпини, заломы або плями, які з'явилися в ході звичайної амортизації і використання під час поїздки.

6.6. Не перевозиться багаж негабаритних розмірів (холодильники, дивани і т.п.).

6.7. Велосипеди перевозять у багажному відділенні автобуса при наявності вільного місця. У велосипеда, який перевозиться таким чином, необхідно зняти переднє колесо і упакувати окремо. Велосипед також повинен бути упакований. Розібраний і упакований велосипед рахується за дві одиниці багажу. На велосипед, що перевозиться (навіть бувший у використанні) обов'язково повинен бути документ (чек тощо) який підтверджує його купівлю.

6.8. Перевізник несе відповідальність за знищений або пошкоджений багаж у багажному відділенні автобуса тільки якщо це сталося з вини перевізника, що доведено пасажиром, але не більше ніж на суму 100 доларів США на особу за умови подання заяви не пізніше ніж 10 днів з дня виїзду автобуса.

6.9. Заборонено перевозити багаж, що загрожує безпеці або здоров'ю інших пасажирів може пошкодити інший багаж або транспортний засіб.

6.10. Перевізник не відповідає за втрату пасажиром грошей, біжутерії, паспорта, цінних паперів, колекційних речей, речей, які мають наукову цінність та інших цінностей, що не знаходяться у багажному відділенні автобуса.

6.11. Перевезення тварин, рослин або не габаритного багажу можливо лише з письмової згоди фірми-перевізника і за окрему плату. Будь-яка тварина будь-яких розмірів перевозиться за окремим квитком зі знижкою 50% (без надання окремого місця) або зі знижкою 20% (з наданням окремого місця).

6.12. Пасажир, який у час пік (червень-серпень, під час новорічних свят з 15.12-15.01 та за два тижні до Великодніх свят) має надмірну кількість багажу, яку неможливо помістити до багажного відділення автобуса, відмовляється їхати, втрачає право на повернення вартості квитка. Радимо переправляти багаж заздалегідь, коли автобуси менш завантажені.

6.13. Перевізник не гарантує і не відповідає за зберігання забутих в автобусі предметів і багажу. По можливості, знайдені речі передаються до місцевого представництва фірми-перевізника.

## **7. Знижки.**

Пасажир, який хоче отримати пільги, зобов'язаний підтвердити право на пільги, як при придбанні квитка, так і протягом поїздки.

7.1. Діти віком до 4-х років мають право на 80 % знижки з ціни квитка. В період великої завантаженості автобусів (червень-серпень та під час новорічних свят з 15.12 по 15.01) діти віком до 4-х років мають право на 50 %

знижки з ціни квитка.

7.2. Діти віком від 4-х до 10-ти років мають право на 10 % знижку з ціни квитка.

7.3. Діти віком від 10-ти до 15-ти років мають право на 10 % знижку з ціни квитка.

7.4. Студенти (до 26-ти років) та власники карток ISIC і EURO 26 STUDENT мають право на 10 % знижку з ціни квитка.

7.5. Пасажири віком понад 60 років — 10% знижку з ціни квитка.

7.6. Групова знижка від 5-ти та більше осіб — 10% з ціни квитка.

Умови: Однакова дата від'їзду для цілої групи. Усі квитки повинні бути куплені одночасно.

7.7. Постійні клієнти – від 10% до 20% з ціни квитка. Для знижки зараховуються квитки, закуплені не пізніше двох років від дати першої поїздки.

7.8. Будь-які знижки не сумуються.

## **8. При зриві рейсу перевізником, пасажир має право на один із наступних варіантів.**

8.1. На проїзд найближчим рейсом перевізника, або його партнера до місця призначення.

8.2. На повернення вартості квитка за дорогу, яку не проїхав.

8.3. При взаємній догоді перевізник перевезе пасажирів до станції призначення найближчим рейсом за свій рахунок.