

Правила оказания транспортных услуг автобусами турфирмы Спадчына

ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ПассажиРОВ Туристической фирМы «СПадчыНА»

1. Термины, используемые в правилах

- 1.1. время отправления – время, указанное в билете как самое раннее возможное время отправления автобуса, которое может изменяться на более позднее по независящим от перевозчика причинам.
- 1.2. отклонения от графика движения (опоздание) – отклонением от графика движения считается превышение запланированного на поездку времени на 10% , но не менее одного часа.
- 1.3. скидка – снижение цены, предоставляемое определенным категориям пассажиров, а также в случае различных акций и особых ситуаций.
- 1.4. багаж – вещи, предусмотренные для личного использования пассажиров, упакованные в сумки или чемоданы и перемещаемые тем же рейсом в багажном отделении автобуса.
- 1.5. билет – договор между пассажиром и перевозчиком, дающий пассажиру право на использование автобусной поездки в соответствии с данными, зарегистрированными в билете (именем, фамилией пассажира; маршрутом поездки; датой и временем).
- 1.6. цена билета - стоимость перевозки пассажира в указанное в билете место
- 1.7. поездка - движение по маршруту в одном направлении от начального до конечного пункта (включая смены автобусов/ пересадки).
- 1.8. груз – не упакованные в сумки и чемоданы вещи, предусмотренные для личного пользования, или другие, не предусмотренные для личного пользования, вещи (продукция, товар, связки, контейнеры и другие предметы).
- 1.9. расписание – график движения, содержащий время, место и последовательность остановок на маршруте, а также дни и время осуществления перевозки.
- 1.10. маршрут – установленный путь следования автобуса между определенными пунктами.
- 1.11. перевозчик - организация, предприниматель, взявший на себя обязательство перевозки по заказу, договору с пассажиром или на другом правовом основании.
- 1.12. пассажир – физическое лицо, использующее автотранспортное средство для поездки и перевозки багажа, а также другие предлагаемые перевозчиком услуги в соответствии с договором (билетом) или на другом правовом основании.
- 1.13. время прибытия – ориентировочное время прибытия автобуса в конкретный город, из расчета необходимого времени на прохождение соответствующего промежутка пути, при соблюдении ПДД и принимая во внимание дорожные и другие обстоятельства. Время прибытия может измениться по независящим от перевозчика непредвиденным причинам.

2. Действие правил

- 2.1. Настоящие правила определяют права, обязанности и ответственность пассажира и перевозчика и распространяются на проезд в автобусах турфирмы Спадчына.
- 2.2. В случае внесения в правила перевозки пассажиров каких-либо изменений, для билетов, купленных ранее, в силе остаются правила, действовавшие на момент приобретения билета.
- 2.3. Выдержка из правил, размещенная на обложке билета, носит только информационный характер. При возникновении спорных ситуаций по вопросам применения настоящих правил между Пассажиром и Перевозчиком, следует придерживаться полного текста указанных правил

Правила оказания транспортных услуг автобусами турфирмы Спадчына

2.4. В случае, если какой-либо пункт настоящих Правил противоречит действующим законодательствам и правовым актам, то относительно данного пункта действуют правила, предусмотренные в нормативных актах, однако другие пункты правил остаются действительными. Данные правила составлены и рассматриваются согласно законам Республики Беларусь.

3. Права и обязанности пассажиров и перевозчика при осуществлении перевозок

3.1. Пассажир обязан сохранять билет до окончания поездки и предъявлять его по требованию службы контроля.

3.2. Пассажир должен явиться к месту отправления автобуса, указанному в билете, и не позднее, чем за 10 минут до указанного в билете времени отправления автобуса.

3.2.1. На посадке пассажир обязан предъявить действительные проездные документы- паспорт, действующую визу для пересечения границы; либо другой документ, дающий право на пересечение границы. Пассажир предупрежден о том, что при отказе предъявить выше перечисленные документы или при отсутствии какого-либо из документов, перевозчик имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор с пассажиром.

3.3. Перевозчик гарантирует остановки или технические стоянки не реже, чем каждые 4,5 часа, если они не противоречат ПБДД и не угрожают безопасности пассажиров и их вещей.

3.4. Время прибытия и время отправления для всех остановок, которые не являются конечными пунктами, можно уточнить в офисе турфирмы Спадчына .

3.5. Бесплатно разрешается перевозить три единицы багажа, общий объём которого не превышает 0,2 м³ без ограничения по весу, ручную кладь, которая должна находиться в салоне автобуса у пассажира. Вес ручной клади не должен превышать 5 кг, а габариты – 60×40×20 см.

3.6. Дополнительный багаж или груз принимается к перевозке только при наличии свободного места в багажном отделении автобуса и за отдельную плату.

3.7. Перевозчик несет ответственность только за наличие единицы багажа (или груза), который принял для перевозки . В том случае, если багаж утерян полностью или частично, ему был нанесен ущерб, Перевозчик несет ответственность только за восстановительную стоимость, за вычетом амортизации, в размере такой суммы ущерба, которая указана в документах и/или с помощью других правомочных методов доказательств. Перевозчик не берет на себя ответственность за нанесение какого-либо ущерба вещам, которые не допускаются к перевозке в багажном отделении автобуса согласно п. 3.9.1, а также за бьющиеся, быстропортящиеся, неправильно упакованные, ценные, (деньги, документы, электронные и технические средства и т.д.). Перевозчик рекомендует вещи, имеющие особую ценность, застраховать. Перевозчик не берет на себя ответственность за незначительную или поверхностную порчу багажа, такую как порезы, царапины, заломы или пятна, которые появились в ходе обычной амортизации и использования во время поездки. За сохранность ручной клади отвечает сам пассажир.

3.8. Если пассажир является на посадку в нетрезвом состоянии, ведет себя неадекватно или не имеет при себе документов, необходимых для пересечения границы, перевозчик имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор на осуществление перевозки. В таком случае пассажир не допускается к поездке. Представитель перевозчика делает отметку о причине расторжения договора на билете, и пассажир с таким билетом, в случае претензии, обращается в офис туристической фирмы Спадчына для рассмотрения конкретного случая.

3.9. Во время рейса пассажирам запрещено:

3.9.1. перевозить животных, вещества и предметы, опасные для жизни и здоровья человека, а также вещества и предметы, которые могут нанести вред имуществу других пассажиров;

3.9.2. распивать крепкие алкогольные напитки;

Правила оказания транспортных услуг автобусами турфирмы Спадчына

3.9.3. курить в салоне автобуса и туалете;

3.9.4. своим поведением мешать работе экипажа или создавать неудобства другим пассажирам;

3.9.5. класть ноги на сидения или загромождать проход в автобусе.

3.9.6. В целях безопасности самого пассажира, а также во избежании причинения ущерба другим пассажирам и транспортному средству не рекомендуется во время движения автобуса без лишней необходимости передвигаться по салону автобуса и стоять в проходах.

3.10. Если у пассажира во время поездки возникают проблемы с государственными инстанциями, а также, если пассажир нарушает правила перевозки, экипаж автобуса имеет право высадить данного пассажира из автобуса или действовать в соответствии с указаниями государственных инстанций. В таких случаях стоимость поездки не возвращается.

3.11. Особые правила:

3.11.1. пассажиры с номерами мест от 1 до 4 должны быть пристегнуты, если в автобусе предусмотрены ремни безопасности;

3.11.2. места с номерами от 1 до 4 не могут занимать пассажиры младше 14 лет;

3.11.3. дети до 5 лет (включительно) допускаются к поездке только в сопровождении совершеннолетнего лица;

3.11.5. При приобретении для одного пассажира нескольких мест, каждое дополнительное место необходимо оплачивать по дополнительному тарифу, другие скидки не применяются.

3.11.6. В целях обеспечения безопасности самих пассажиров, пассажиры с ограниченными возможностями передвижения (сенсорные или движения, постоянные или временные, душевные) допускаются к поездке в автобусе только в сопровождении другого совершеннолетнего лица. Сопровождающая персона не должна быть с ограниченными возможностями.

4. Приобретение и сдача билета, изменение зарегистрированных в нем данных

4.1. Документом, подтверждающим право на поездку является билет. Билет выполняет функцию договора между Перевозчиком и Пассажиром и дает право использовать поездку в соответствии с данными, указанными в билете. Билет не может быть передан третьему лицу. Приобретение билета свидетельствует о согласии Пассажира с Правилами Перевозчика.

4.2. Перевозчик несет ответственность только за доставку пассажира в указанный в билете пункт. Страховые полисы здоровья и багажа можно оформить самостоятельно в страховой компании.

Во время рейса перевозчик может оказывать дополнительные услуги, наличие или отсутствие которых зависят от направления и длительности рейса- бесплатные (видео, кофе, чай)

4.3. Все места в автобусе одинаково комфортны. Перевозчик оставляет за собой право без предварительного предупреждения поменять место пассажира по причине смены автобуса во время поездки, желая обеспечить безопасность пассажиров и экипажа и /или с целью максимально качественного осуществления перевозки.

4.4. Если билет приобретен со скидкой, во время поездки необходимо иметь при себе документ, подтверждающий обоснованность применения скидки. В случае отсутствия документа, подтверждающего обоснованность применения скидки, пассажир имеет право использовать поездку только после осуществления доплаты до стандартной (без скидки) стоимости билета.

4.5. Изменение имени и (или) фамилии пассажира (до момента первой поездки), сохраняя остальные параметры (маршрут, конечный пункт следования, направление и тарифную категорию) производится без доплаты.

4.6. Утерянные билеты восстанавливаются в агентстве, где они были приобретены, в соответствии с правилами агентства. Билеты с открытой датой поездки восстановлению не

Правила оказания транспортных услуг автобусами турфирмы Спадчына

подлежат. Восстановленные билеты невозможно сдать и получить компенсацию за неиспользованную поездку, также невозможно изменить дату выезда.

5. Отказ от поездки

5.1. Отказ от поездки необходимо оформить не позднее, чем за 4 часа до отправления автобуса. При несвоевременном отказе от поездки, компенсация не выплачивается. Пассажир имеет право отказаться от поездки полностью (туда и обратно) либо от обратной поездки, при этом отказаться только от поездки туда невозможно. При отказе от поездки по билетам, приобретенным за бонусные пункты 50% или 100%, бонусные пункты не возвращаются.

5.2. Оформить отказ от поездки можно в офисе турфирмы, где был приобретен билет;

5.3. Компенсация за неиспользованную поездку выплачивается:

5.3.1. в агентстве, где был приобретен билет, при предъявлении билета со своевременно оформленным отказом, кассового чека и документа, удостоверяющего личность (паспорт или водительские права);

5.3.2. компенсацию можно получить в течение 6 месяцев со дня оформления отказа;

6. Компенсация за неиспользованный билет

6.1. При сдаче билета раньше, чем за 24 часа до отправления автобуса возвращается 100% от стоимости поездки;

6.2. При сдаче билета в период времени от 24 часов до 6 часов до указанной поездки возвращается 100% от стоимости поездки.

6.3. При сдаче билета позже, чем за 6 часов до отправления автобуса возвращается 100% от стоимости поездки;

6.4. При сдаче билета позднее, чем за 4 часа до указанной поездки, а также после отправления автобуса деньги за неиспользованную поездку не возвращаются.

6.5. Если отправление автобуса задерживается по вине перевозчика, пассажир имеет право отказаться от поездки и, предъявив билет с оформленным отказом, может получить компенсацию в размере 100% от стоимости билета.

6.6. Если рейс отменен по вине перевозчика, возвращаются 100% стоимости билета и компенсация прямых расходов на поездку к месту отправления автобуса при наличии подтверждающих документов.

6.7. В случае, если контактный/ мобильный телефон, указанный пассажиром в билете, оказался неправильным, и по нему не было возможности связаться с пассажиром или послать смс, компания-перевозчик снимает с себя ответственность в информировании клиента заранее при каких-либо изменениях, связанных с рейсом. Претензии по таким случаям приниматься не будут.

7. Порядок рассмотрения претензий

7.1. Претензии об отклонениях от графика движения рассматриваются и подлежат компенсации только в тех случаях, если они произошли по вине перевозчика.

7.2. Жалобы и претензии от пассажиров касательно поездки (с копиями билетов и др. подтверждающими документами) должны быть адресованы фирме-перевозчику, выполнявшей данный рейс, в течение 30 дней после даты выполнения поездки. Ответственность за качество

Правила оказания транспортных услуг автобусами турфирмы Спадчына

перевозки полностью лежит на фирме-перевозчике. Жалобы рассматриваются в течение 10 дней с момента их получения.

7.2.1. На заявления, предложения и персональные вопросы пассажиров перевозчик оставляет за собой право давать ответ в устной форме.

7.3. В случае, если отправление по маршруту задерживается по вине перевозчика, однако пассажир решает использовать поездку, претензии о задержке отправления и прибытия не принимаются. Если пассажир решает не использовать поездку, необходимо действовать в соответствии с пунктом 6.4.

7.3.1. В случае, если отправление по маршруту отменяется по вине перевозчика, однако пассажир соглашается перенести дату и использовать поездку позднее, то претензии по компенсации возникающих дополнительных расходов не принимаются.

7.4. Вынужденные остановки по техническим причинам во время рейса:

7.4.1. В случае, если рейс прерван по вине перевозчика, и перевозчик не может обеспечить пересадку на другой автобус перевозчика, пассажиру при отказе от продолжения поездки выплачивается компенсация за непроследованное расстояние в соответствии со стоимостью приобретенного билета, или перевозчик компенсирует билет на другой автобус (или поезд, если по данному маршруту не курсирует автобус) до места назначения, указанного в билете перевозчика;

7.4.2. Допустимая задержка автобуса в пути по вине перевозчика составляет 10% от времени, предусмотренного расписанием движения. Если задержка в пути по вине перевозчика превышает допустимую, перевозчик выплачивает пассажиру компенсацию за время в пути свыше допустимого.

7.5. Пассажир обязан выяснить всю необходимую и интересующую его информацию до приобретения билета, в том числе информацию о: выполнении рейса, точном маршруте, доступном сервисе в автобусе, необходимых документах для пересечения границы и т.д. Такую информацию, в рамках своей компетентности, устно или письменно может дать работник по обслуживанию клиентов .

7.6. Пассажир обязан проверить правильность указанных в билете данных сразу после получения билета. Претензии относительно правильности данных в билете принимаются только в день приобретения билета. Позднее изменения в билете производятся согласно с пунктами 4.5 или 4.6 данного правила;

7.7. В случае непредвиденных обстоятельств Перевозчик имеет право менять/отменять рейсы, проинформировав об этом пассажиров по сообщенному во время покупки билета телефону (для билетов, купленных в интернете, по e-маилу и/или телефону).

7.8. Перевозчик не несет ответственности:

7.8.1. за отклонения от расписания, несвоевременную подачу транспортного средства, возникшие вследствие обстоятельств непреодолимой силы (включая, но не ограничиваясь: погодные условия, заторы ("пробки") на дорогах, действия госорганов и т.д., а также действия самих пассажиров, влияющие на исполнение обязательств) или других обстоятельств (технические неполадки автобуса по дороге к месту отправления), которые перевозчик, несмотря на предпринятые меры, не смог предвидеть и предотвратить;

7.8.2. за какие-либо убытки, которые возникли у пассажира по причине отклонения от графика движения, за исключением случаев попустительства или сознательного злостного невыполнения обязательств фирмой-перевозчиком;

7.8.3. за какие-либо убытки, которые возникли у пассажира в результате преступной деятельности любого частного лица (в том числе других пассажиров, участников движения или экипажа);

7.8.4. при проблемах, возникающих у пассажира с государственными инстанциями в связи с документами (паспорт, визы, страховка и т.д.) или содержимым багажа пассажира;

Правила оказания транспортных услуг автобусами турфирмы Спадчына

7.8.5. за вещи, оставленные или забытые в салоне автобуса. Найденные в салоне автобуса вещи передаются на хранение в офис по адресу г. Витебск, ул. 1я Полярная 1В. Если среди найденных вещей есть быстропортящиеся продукты питания, они подвергаются незамедлительной утилизации. Если владелец вещей не находится в течение 1 месяца, вещи уничтожаются.

8. Специальные условия

8.1. Действия отдельных пунктов данных правил могут быть временно приостановлены без предварительного уведомления, о чем свидетельствует соответствующая надпись на билете.

8.2. Пассажир с билетом, на котором есть данная надпись, не может ссылаться на пункт правил, действующих до введения специальных условий. Претензии по таким билетам не принимаются к рассмотрению