

ПРАВИЛА ПЕРЕВЕЗЕННЯ

Правила продажу квитків, перевезення пасажирів і багажу на міжнародних маршрутах компанії DMD GROUP spol.s r.o.

Дані правила включають в себе положення, якими керується компанія-перевізник DMD Group, коли здійснюють регулярні міжнародні маршрути. У правилах описані умови продажу і повернення квитків, перевезення пасажирів і багажу, обов'язки і відповідальність пасажирів і перевізників:

1. Загальна частина

1.1. Спереду автобуса, який відправляється за міжнародним маршрутом, є табличка зі назвою маршруту, на якому вказані назви кінцевих зупинок і всіх проміжних станцій в українській мові та в латині.

1.2. Пасажир повинен прийти на платформу відправлення автобуса найпізніше за 20 хвилин до часу, який зазначено в квитку.

1.3. Коли автобус прибуде на платформу відправлення, пасажир повинен зареєструвати свій квиток у водія, який відповідає за продаж квитків в автобусі. Під час реєстрації квитка пасажир вказується його місце в автобусі. Пасажир повинен зберігати всі купони квитка до закінчення поїздки і на вимогу показати їх екіпажу або особі, яка здійснює контроль. Квиткові купони має право відривати від квитка тільки обслуговуючий персонал. У випадку наявності електронного квитка - пасажир зобов'язаний зберігати його на електронному пристрої до кінця подорожі.

1.4. Права, обов'язки і відповідальність перевізника.

1.4.1. Перевізник обслуговує міжнародні маршрути відповідно до чинного розкладу. Розклад, ціни, знижки тощо можуть змінюватися, проте в квитку вказуються тільки дійсні дані. Підприємство не несе відповідальності за можливі відхилення від офіційних розкладів руху, які пов'язані з процедурами перетину державних кордонів, природними, дорожніми або іншими умовами, які підприємство не може контролювати.

1.4.2. Автобусні зупинки знаходяться в громадських місцях, тому можуть бути перенесені за вказівкою влади. Перед кожною поїздкою пасажир повинен перевірити місце відправлення і прибуття автобуса.

1.4.3. Підприємство несе відповідальність за безпеку перевезення пасажирів, багажу з моменту завантаження його в автобус до виходу пасажирів з автобуса, за винятком тих випадків, коли шкода було завдано з вини самого пасажирів, через специфіку самого багажу або його упаковки. Безпека багажу гарантується певною грошовою сумою, яка встановлена партнерами в договорах паритетного обслуговування маршруту.

1.5. Права, обов'язки і відповідальність пасажирів в маршрутних автобусах.

1.5.1. Пасажири самі несуть відповідальність за всі особисті документи, які їм необхідні в поїздки, а також за їх відповідність формальностям влади. Якщо у пасажирів з державними посадовими особами виникають проблеми, які пов'язані з індивідуальними

візами, дорожніми документами, страхуванням, грошима, особистими речами і т.д., то екіпаж автобуса має право висадити пасажира з автобуса і залишити його на прикордонному пункті або розпорядитися відповідно до вимог посадових осіб тієї країни. У такому випадку гроші за квиток пасажиру не повертаються. Про формальності поїздки пасажир може дізнатися в посольстві або представництвах тих країн, по території яких проходить маршрут. Інформація про те, які країни перетинає обраний маршрут, пасажир, за бажанням, може отримати в агентстві, в якому він купує квиток.

1.5.2. Перевізник не відповідає перед пасажиром за правильність оформлення та наявність документів, що дають право пасажиру перетинати кордони країн маршруту. У випадку відсутності необхідних документів у Пасажира на право перетинання кордону, порушення митних правил тощо, Пасажир відшкодовує Перевізнику усі збитки пов'язані із відсутністю таких документів та порушенням митних правил зокрема але не виключно, штрафи контролюючих органів як українських так і інших країн покладених на Перевізника, пеню, витрати на простій, фінансові вимоги інших пасажирів на відповідному рейсі, витрати на надання правової допомоги Перевізнику тощо.

1.5.3. При порушенні пасажиром візових режимів (закінчення термінів дії віз, заміна паспорта іншим документом і т.д.) перевізник залишає за собою право не здійснювати перевезення пасажира. Грошова компенсація пасажиру за невикористаний квиток не виплачується. 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 перевезення 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 пасажирам, які на його вимогу не пред'явили необхідні документи. Пасажир під час міжнародного перевезення, зобов'язаний мати належним чином оформлені документи, необхідні для в'їзду до держав прямування, держав за маршрутом слідування, та пред'явити їх перевізнику на його вимогу. Відмова перевізника, в міжнародному перевезенні пасажиру, який на вимогу перевізника, не пред'явив документи, необхідні для в'їзду в державу прямування, держави по маршруту прямування, не тягне за собою обов'язок перевізника, відшкодувати пасажирові завдані у зв'язку цим збитки.

1.5.4. Діти до 14 років можуть їхати тільки в супроводі повнолітньої особи. Пасажири, які молодші за 14 років, не можуть сидіти на місцях під номерами 1, 2, 3, 4.

1.5.5. Пасажир несе відповідальність за шкоду, яка ним самим або його речами буде завдано іншим особам, їх речам або автобусу.

1.5.6. Екіпаж автобуса або підприємство не несе відповідальності за предмети, які легко ламаються, б'ються або легко пошкоджуються. Якщо пасажир збирається перевозити такі предмети, то він повинен розуміти, що багаж в багажному відділенні автобуса вантажиться шарами, один багаж на інший. Пасажир несе відповідальність за відповідність упаковки його багажу таким умовам транспортування в багажному відділенні автобуса.

1.5.7. В автобусі забороняється курити втому числі електронні сигарети, вживати алкогольні і дурманні напої, шуміти, користуватися магнітофонами, радіоприймачами,

музичними та іншими звуковими інструментами. Пасажири в нетверезому стані не впускаються в автобус їхати згідно маршруту. Пасажири, які не дотримуються правил перевезення пасажирів і громадського порядку, попереджаються один раз. Якщо пасажир повторно порушив правила, то його висаджують на найближчій зупинці або в установі з нагляду за громадським порядком. Дана подія фіксується шляхом складання акту правоохоронних органів країни на території якої перебуває автобус і пасажир.

1.5.8. При русі автобуса пасажири повинні бути пристебнутими ременями безпеки.

1.5.9. 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).

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

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

1.6 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;

1.6.1 Всі скарги пасажирів, що стосуються обслуговування пасажира на рейсі, приймаються до розгляду, якщо вони викладені в письмовій заяві і відправлені на юридичну адресу компанії-перевізника на протязі 14 днів від дати проїзду або виконання рейсу. До кожної рекламацийної заяви необхідно додати квиток або його ксерокопію, а також всі рахунки, що документують витрати, які, можливо, були понесені пасажиром у зв'язку з наданою рекламациєю.

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

2. Продаж квитка

2.1. Документами, які надають право їхати по маршруту і перевозити багаж в кількості, яку передбачають справжні правила, є пронумеровані іменні квитки. Так як квиток є іменним, то інша особа не може його використовувати для поїздки.

2.2. Один квиток надає право одному пасажиру (прізвище якого вказано в квитку) зайняти одне місце в автобусі.

2.3. У квитку має бути зазначено: прізвище пасажирів, станції відправлення і прибуття, дата відправлення, час, ціна проїзду, знижка, яка застосовується, і з якої причини надається знижка, номер контактного телефону пасажирів. Ціна повинна відповідати затвердженим тарифам і правилам їх застосування. Квиток дійсний тільки на той день, на той час і на той рейс, на який він проданий.

2.4. Пасажир зобов'язаний зберігати квиток протягом всієї поїздки і навіть після поїздки. Якщо пасажир буде звертатися до підприємства із заявою, претензією, яка пов'язана з конкретною поїздкою, або т.д., то до свого звернення він повинен докласти також і купон пасажирів, який є документом, який вказує, де і на який маршрут був проданий квиток.

2.5. Квиток можна продати:

2.5.1. На поїздки в одну сторону з конкретною датою.

2.5.2. На поїздки туди і назад з конкретними датами.

2.6. Квиток з виправленнями (тобто виправлено прізвище, ім'я пасажирів, номер квитка, ціна, знижка, маршрут поїздки) не дійсний.

2.7. Дату відправлення проданого квитка можна змінювати безкоштовно 1 раз. За кожну наступну зміну дати пасажир повинен оплатити 15% вартості квитка.

2.8. На квитки, які були продані за акції, або на інші квитки, які були продані за заниженою ціною, застосовуються обмеження на повернення і зміну дати.

2.9. Квиток можна замовити заздалегідь, але не раніше ніж за 6 місяців до відправлення рейсу.

2.10. Якщо продається квиток на поїздки з пересадкою, то продається кілька квитків, залежно від того, по яких маршрутах до кінцевого пункту призначення буде їхати пасажир. Кожен квиток призначений для поїздки по одному маршруту, тобто на кожну пересадку пасажир повинен мати окремий квиток. Порядок продажу квитків на поїздки з пересадкою описується разом з розкладом маршрутів.

2.11. Витрати на харчування, проживання в готелях та інші витрати на поїздки не включені у вартість квитка.

2.12. За бронювання місця на поїздку, зазначену в квитку, несе відповідальність агентство, яке продало квиток. Конкретне місце пасажиру вказується тільки після того, як він зареєструє квиток в автобусі у провідника поїздки або у водія, який відповідає за реєстрацію квитків в автобусі.

2.13. Перевізник має право призначати різні ціни на квитки при придбанні квитків через Інтернет, на автобусних станціях, в бюро з обслуговування клієнтів, в автобусах.

3. Повернення квитка

3.1. Пасажир може повернути квиток тільки в тому агентстві, в якому був придбаний квиток. Якщо сам пасажир не може цього зробити, то квиток повернути може і інша особа, у якої є письмова довіреність пасажира. При поверненні квитка необхідно надати всі невикористані в поїздки купони і касовий чек, якщо продаж здійснювався через касовий апарат.

3.2 Якщо у вас є квиток туди і назад, то повернути зворотний квиток можна тільки в тому випадку, якщо Ви скористалися квитком туди.

3.3. Плата за повернення квитка.

3.3.1. Пасажир може здійснити повернення квитка без комісії 30 хвилин від моменту здійснення покупки квитка, за умови, якщо це не відбувається у день відїзду автобуса.

3.3.2 Пасажир може здійснити повернення квитка

-більше аніж 24 годин до відправлення автобуса з комісією 20%, повернено буде пасажиру 80% вартості квитка

-за 12 години до відїзду автобуса з комісією 50%, повернено буде пасажиру 50% вартості квитка

-менше чим за 12 годин до відїзду автобуса здійснення повернення квитка неможливе.

3.. Після дати відправлення, яка вказана у квитку, гроші за квиток не повертаються, за винятком випадків, коли причиною була хвороба або нещасний випадок. У цих випадках, не пізніше ніж протягом 7 днів після відправлення автобуса пасажиру необхідно подати заяву та подати офіційні документи, які підтверджують поважну причину, і тоді буде розглянута можливість повернення коштів або частини коштів за квиток.

3.5. За квитки, які були втрачені, вкрадені або зіпсовані, а також в разі висадки пасажира, гроші не повертаються, дублікати квитків не видаються.

3.6. Якщо поїздка відміняється з вини перевізника, то пасажиру компенсується ціна невикористаного квитка.

3.7. Вищезазначені положення щодо приймання квитків не поширюються на квитки, які були куплені за спеціальною знижкою, або до яких застосовувалися особливі умови купівлі-продажу.

3.8. За виникнення нещасного випадку в поїзді несе відповідальність перевізник. Продавець квитків безпосередньо не несе відповідальності за шкоду, заподіяну з вини перевізника.

4. Знижки

На міжнародних маршрутах перевізника застосовуються такі знижки: особам віком 60 і більше років – 10%; дітям у віці 0-12 років – 50%.

5. Багаж

5.1. Багаж, крім ручного, може перевозитися тільки в багажному відділенні автобуса.

5.2. Після того, як автобус прибуде на майданчик відправлення, пасажир повинні зареєструвати свої квитки у водія. Під час реєстрації пасажирів знайомлять з правилами перевезення багажу і з них за додатковий багаж береться плата.

5.3. Розміри багажу і плата за його провезення.

5.3.1. Кожен пасажир має право безкоштовно перевозити в салоні автобусі один ручний багаж (вагою до 5 кг), який поміщається в місце, які спеціально обладнані для цього. Ручний багаж пасажира повинен бути покладений так, щоб він не заважав пасажирам і екіпажу автобуса.

5.3.2. Кожен пасажир має право безкоштовно перевозити в багажному відділенні автобуса 1 місце багажу. Сума висоти, ширини і довжини кожного багажу не повинна перевищувати 180 см, а вага повинна бути не більше 25 кг.

5.3.3. Якщо розміри багажу перевищують ті розміри, які вказані в пункті 5.3.2, то тоді багаж оплачується наступним чином: а) якщо це валіза, дорожня сумка, і т.п., то вважається, що пасажир в багажному відділенні автобуса везе додатковий багаж і за нього відповідно береться додаткова плата відповідно до умов перевезення додаткового багажу; б) якщо це упаковка (в якій перевозиться побутова техніка або інші вантажі), то за перевезення такого багажу береться плата, яка дорівнює повній вартості квитка в даному маршруті, по якому перевозиться багаж.

5.3.4. Додатковий багаж, який належить одному і тому ж пасажиру (третій, четвертий і т.д., не рахуючи ручної поклажі), який не перевищує розмірів, які вказані в пункті 5.3.2, в багажному відділенні автобуса перевозиться за додаткову плату тільки в тому випадку, якщо після посадки всіх пасажирів і навантаження всього їх багажу, в багажному відділенні автобуса залишилося вільне місце.

5.3.5. За перевезення кожного додаткового багажу пасажир повинен сплатити встановлену плату. Плата за багаж береться при реєстрації дорожнього квитка в автобусі.

5.3.6. Відповідальність перевізника за багаж пасажирів: а) за ручну поклажу відповідальність несе сам пасажир; б) за багаж пасажирів, який перевізник перевозить в багажному відділенні автобуса, несе відповідальність перевізник) в тому випадку, якщо буде втрачений або зіпсований багаж, то пасажир зобов'язаний про це негайно проінформувати водія, а також протягом тижня поінформувати письмовим повідомленням організацію, яка продала квиток, або безпосередньо перевізника; претензія буде прийнята тільки в тому випадку, якщо буде збережений дорожній квиток

5.4. Заборони та інші умови.

5.4.1. В автобусі забороняється перевозити радіоактивні, легкозаймисті, вибухові, смердючі, їдкі речовини, стиснутий або скраплений газ, гострі, ріжучі предмети, предмети, які можуть забруднити салон автобуса або одяг пасажирів, предмети, ввезення або вивезення яких заборонено відповідно до вимог правових актів тих країн, по території яких проходить маршрут.

5.4.2. Речі, які були забуті в автобусі, зберігаються у перевізника протягом одного місяця. Коли пасажир прийде забирати забутий багаж або речі, він повинен представити особистий документ, подати заяву за встановленою формою, сплатити за зберігання багажу згідно з діючими розцінками. Через місяць багаж списується в установленому порядку.

5.4.3. Тварин в автобусі перевозити забороняється.

5.4.4. Дрібний спортивний, робочий чи іншої інвентар може перевозитися (тільки при наявності вільного місця в багажному відділенні автобуса) тільки в тому випадку, якщо він належним чином упакований..

5.4.5. Перевізник несе відповідальність за втрачений 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.

5.4.6. 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 автобусу, відмовляється їхати, втрачає право на повернення вартості квитка.

5.4.7. Обслуговуючий персонал автобуса має право в разі виникнення сумнівів, а також для забезпечення безпеки поїздки і виконання митних правил - вимагати від пасажирів показати вміст багажу. При відмові пасажирів виконати дану вимогу, персонал автобуса має право відмовити пасажирів в перевезенні підозрілого багажу.

5.4.8. Перевізник не відповідає за зберігання забутих в автобусі предметів і багажу.

Генеральний директор D.M.D.-Group spol. s r.o.

Маскалюк Дмитро Дмитрович

