

## ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ

Правила продажи билетов, перевозки пассажиров и багажа на международных маршрутах компании DMD GROUP spol.s r.o.

Данные правила включают в себя положения, которыми управляется компания-перевозчик DMD Group, когда осуществляют регулярные международные маршруты. В правилах описаны условия продаж и возврата билетов, перевозки пассажиров и багажа, обязанности и ответственность пассажиров и перевозчиков:

### 1. Общая часть

1.1. Перед автобусом, который отправляется по международному маршруту, есть табличка с названием маршрута, на котором указаны названия конечных остановок и всех промежуточных станций в украинском языке и в латыни.

1.2. Пассажир должен прибыть на платформу отправления автобуса не позднее 20 минут до времени, указанного в билете.

1.3. Когда автобус прибывает на платформу отправления, пассажир должен зарегистрировать свой билет у водителя, отвечающего за продажу билетов в автобусе. При регистрации билета пассажиру указывается его место в автобусе. Пассажир должен хранить все купоны билета до окончания поездки и по требованию показать их экипажу или лицу, осуществляющему контроль. Билетные купоны вправе отрывать от билета только обслуживающий персонал. В случае наличия электронного билета – пассажир обязан хранить его на электронном устройстве до конца путешествия.

1.4. Права, обязанности и ответственность перевозчика.

1.4.1. Перевозчик обслуживает международные маршруты в соответствии с действующим расписанием. Расписание, цены, скидки и т.д. могут изменяться, однако в билете указываются только действительные данные. Предприятие не несет ответственности за возможные отклонения от официальных расписаний движения,

связанных с процедурами пересечения государственных границ, природными, дорожными или другими условиями, которые предприятие не может контролировать.

1.4.2. Автобусные остановки находятся в общественных местах, поэтому могут быть перенесены по указанию властей. Перед каждой поездкой пассажир должен проверить место отправки и прибытия автобуса.

1.4.3. Предприятие несет ответственность за безопасность перевозки пассажира, багажа с момента загрузки его в автобус до выхода пассажира из автобуса, за исключением тех случаев, когда ущерб был причинен по вине самого пассажира из-за специфики самого багажа или его упаковки. Безопасность багажа гарантируется определенной денежной суммой, установленной партнерами в договорах паритетного обслуживания маршрута.

1.5. Права, обязанности и ответственность пассажиров в маршрутных автобусах.

1.5.1. Пассажиры сами несут ответственность за все личные документы, необходимые им в поездке, а также за их соответствие формальностям власти. Если у пассажира с государственными должностными лицами возникают проблемы, связанные с индивидуальными визами, дорожными документами, страхованием, деньгами, личными вещами и т.д., экипаж автобуса имеет право высадить пассажира из автобуса и оставить его на пограничном пункте или распорядиться в соответствии с требованиями должностных лиц этой страны. В таком случае деньги за билет пассажиру не возвращаются. О формальности поездки пассажир может узнать в посольстве или представительствах стран, по территории которых проходит маршрут. Информация о том, какие страны пересекает выбранный маршрут, пассажир, по желанию, может получить в агентстве, где он покупает билет.

1.5.2. Перевозчик не отвечает перед пассажиром за правильность оформления и наличие документов, позволяющих пассажиру пересекать границы стран маршрута. В случае отсутствия необходимых документов у Пассажира на право пересечения границы, нарушение таможенных правил и т.п. , пеню, расходы на

простой, финансовые требования других пассажиров на соответствующем рейсе, расходы на предоставление правовой помощи Перевозчику и т.д.

**1.5.3. При нарушении пассажиром визовых режимов (окончание сроков действия виз, замена паспорта другим документом и т.д.) перевозчик оставляет за собой право не осуществлять перевозку пассажира. Денежная компенсация пассажиру за неиспользованный билет не выплачивается. Согласно Закону Украины от 07.04.2011г. «О внесении изменений в некоторые законодательные акты Украины об ответственности перевозчиков, осуществляющих международные пассажирские перевозки». При осуществлении пассажирской международной перевозки перевозчик обязан перед началом такой перевозки проверить наличие, но не подлинность, у пассажиров документов, необходимых для въезда в государства следования, государств по маршруту следования, и отказать в перевозке пассажирам, которые по его требованию не предъявляются. необходимые документы. Пассажир при международной перевозке обязан иметь должным образом оформленные документы, необходимые для въезда в государства следования, государств по маршруту следования, и предъявить их перевозчику по его требованию. Отказ перевозчика, в международной перевозке пассажиру, который по требованию перевозчика, не предъявил документы, необходимые для въезда в государство следования, государства по маршруту следования, не влечет обязанность перевозчика и пассажиру причиненный в связи с этим ущерб.**

**1.5.4. Дети до 14 лет могут ехать только в сопровождении совершеннолетнего человека. Пассажиры младше 14 лет не могут сидеть на местах под номерами 1, 2, 3, 4.**

**1.5.5. Пассажир несет ответственность за вред, который им самим или его вещами будет нанесен другим лицам, их вещам или автобусу.**

**1.5.6. Экипаж автобуса или предприятие не несет ответственности за легко ломающиеся, бьющиеся или легко повреждающиеся предметы. Если пассажир собирается перевозить такие предметы, он должен понимать, что багаж в багажном отделении автобуса грузится слоями,**

один багаж на другой. Пассажир несет ответственность за соответствие упаковки багажа таким условиям транспортировки в багажном отделении автобуса.

**1.5.7.** В автобусе запрещается курить в том числе электронные сигареты, употреблять алкогольные и дурманящие напитки, шуметь, пользоваться магнитофонами, радиоприемниками, музыкальными и другими звуковыми инструментами. Пассажиры в нетрезвом состоянии не допускаются в автобус ехать по маршруту. Пассажиры, не соблюдающие правила перевозки пассажиров и общественного порядка, предупреждаются один раз. Если пассажир повторно нарушил правила, его высаживают на ближайшей остановке или в учреждении по надзору за общественным порядком. Данное событие фиксируется путем составления акта правоохранительных органов страны, на территории которой находится автобус и пассажир.

**1.5.8.** При движении автобуса пассажиры должны быть пристегнуты ремнями безопасности.

**1.5.9.** Перевозчик не отвечает за опоздание во время движения и несвоевременность прибытия к станциям следования, если это повлекло за собой независимые от него обстоятельства (в том числе задержки при прохождении границ, погодные условия, транспортные пробки, действия государственных органов, ремонтные работы на дорогах и т.д. ., действиями самих пассажиров, влиявших на выполнение данных обстоятельств) и другими причинами (техническими проблемами, возникшими с автобусом во время движения, которые не могли быть предупреждены фирмой-перевозчиком, несмотря на все принятые средства предостережения).

**1.5.10** Расписанием автобуса не предусмотрено время для оформления Tax Free.

**1.5.11** Перевозчик имеет право на изменения в расписании движения, использование дополнительных автобусов и замену места сидения пассажира в автобусе без предварительного согласия и уведомления пассажира.

**1.6** Перевозчик имеет право:

- ограничить или прекратить перевозку в случае стихийного бедствия, эпидемии, эпизоотии или другой чрезвычайной ситуации;
- прекратить движение транспортного средства (автобуса) при возникновении угрозы жизни и здоровью пассажиров;

**1.6.1** Все жалобы пассажиров, касающиеся обслуживания пассажира на рейсе, принимаются к рассмотрению, если они изложены в письменном заявлении и отправлены по юридическому адресу компании-перевозчика в течение 14 дней с даты проезда или выполнения рейса. К каждому рекламационному заявлению необходимо добавить билет или его ксерокопию, а также все счета, документирующие расходы, возможно, понесенные пассажиром в связи с предоставленной рекламацией.

**1.6.2** Срок, отведенный для ответа на жалобы, жалобы и претензии, связанные с исполнением договора на перевозку, составляет не более 30 дней со дня получения рекламации. Если жалобы будут перенаправлены в иностранные компании-партнеры, период ожидания может быть продлен до 60 дней.

## **2. Продажа билета**

**2.1.** Документами, предоставляющими право ехать по маршруту и перевозить багаж в количестве, предусмотренном настоящими правилами, являются пронумерованные именные билеты. Так как билет именной, то другое лицо не может его использовать для поездки.

**2.2.** Один билет дает право одному пассажиру (фамилия которого указана в билете) занять одно место в автобусе.

**2.3.** В билете должно быть указано: фамилия пассажира, станции отправления и прибытия, дата отправления, время, цена проезда, применяемая скидка и по какой причине предоставляется скидка, номер контактного телефона пассажира. Цена должна соответствовать утвержденным тарифам и правилам их применения. Билет действителен только на тот день, в то время и на тот рейс, на который он продан.

**2.4. Пассажир обязан хранить билет на протяжении всей поездки и даже после поездки. Если пассажир будет обращаться к предприятию с заявлением, претензией, связанной с конкретной поездкой, или т.д., то к своему обращению он должен приложить также и купон пассажира, являющегося документом, указывающим, где и на какой маршрут был продан билет.**

**2.5. Билет можно продать:**

**2.5.1. На поездку в одну сторону с определенной датой.**

**2.5.2. На поездку туда и обратно с конкретными датами.**

**2.6. Билет с поправками (т.е. исправлена фамилия, имя пассажира, номер билета, цена, скидка, маршрут поездки) не действителен.**

**2.7. Дату отправления проданного билета можно изменять бесплатно 1 раз. За каждое следующее изменение даты пассажир должен оплатить 15% стоимости билета.**

**2.8. На билеты, проданные за акции, или на другие билеты, проданные по заниженной цене, применяются ограничения на возврат и изменение даты.**

**2.9. Билет можно заказать спредварительно, но не ранее чем за 6 месяцев до отправки рейса.**

**2.10. Если продается билет на поездку с пересадкой, то продается несколько билетов, в зависимости от того, по каким маршрутам в конечный пункт назначения будет ехать пассажир. Каждый билет предназначен для поездки по одному маршруту, то есть на каждую пересадку пассажир должен иметь отдельный билет. Порядок продажи билетов на поездку с пересадкой описывается вместе с расписанием маршрутов.**

**2.11. Расходы на питание, проживание в отелях и другие расходы на поездку не включены в стоимость билета.**

**2.12. За бронирование места на поездку, указанную в билете, несет ответственность агентство, продавшее билет. Конкретное место пассажиру указывается только после того, как он зарегистрирует билет**

**в автобусе у проводника поездки или водителя, отвечающего за регистрацию билетов в автобусе.**

**2.13. Перевозчик имеет право назначать разные цены на билеты при покупке билетов через Интернет, на автобусных станциях, в бюро по обслуживанию клиентов, в автобусах.**

### **3. Возврат билета**

**3.1. Пассажир может вернуть билет только в том агентстве, в котором был приобретен билет. Если сам пассажир не может этого сделать, то билет вернуть может и другое лицо, у которого есть письменная доверенность пассажира. При возвращении билета необходимо предоставить все неиспользованные в поездке купоны и кассовый чек, если продажи осуществлялись через кассовый аппарат.**

**3.2 Если у вас есть билет туда и обратно, вернуть обратный билет можно только в том случае, если Вы воспользовались билетом туда.**

#### **3.3. Плата за возврат билета.**

**3.3.1. Пассажир может произвести возврат билета без комиссии 30 минут с момента совершения покупки билета, при условии, что это не происходит в день отъезда автобуса.**

#### **3.3.2 Пассажир может совершить возврат билета**

**-более 24 часов до отправления автобуса с комиссией 20%, возвращено будет пассажиру 80% стоимости билета**

**-за 12 часов до отъезда автобуса с комиссией 50%, возвращено будет пассажиру 50% стоимости билета**

**- менее чем за 12 часов до отъезда автобуса осуществление возврата билета невозможно.**

**3.4 После даты отправления, указанной в билете, деньги за билет не возвращаются, за исключением случаев, когда причиной была болезнь или несчастный случай. В этих случаях, не позднее 7 дней после отправки автобуса пассажиру необходимо подать заявление и подать официальные документы, подтверждающие уважительную**

причину, и тогда будет рассмотрена возможность возврата средств или части средств за билет.

**3.5. За билеты, которые были потеряны, украдены или испорчены, а также в случае высадки пассажира деньги не возвращаются, дубликаты билетов не выдаются.**

**3.6. Если поездка отменяется по вине перевозчика, то пассажиру компенсируется цена неиспользованного билета.**

**3.7. Вышеуказанные положения о приеме билетов не распространяются на билеты, купленные по специальной скидке, или к которым применялись особые условия купли-продажи.**

**3.8. За возникновение несчастного случая в поездке несет ответственность перевозчик. Продавец билетов непосредственно не несет ответственности за ущерб, причиненный по вине перевозчика.**

#### **4. Скидки**

На международных маршрутах перевозчика применяются следующие скидки: лицам в возрасте 60 и более лет – 10%; детям в возрасте 0-12 лет – 50%.

#### **5. Багаж**

**5.1. Багаж кроме ручного может перевозиться только в багажном отделении автобуса.**

**5.2. После того, как автобус прибудет на площадку отправки, пассажиры должны зарегистрировать свои билеты у водителя. При регистрации пассажиров знакомят с правилами перевозки багажа и с них за дополнительный багаж взимается плата.**

**5.3. Размеры багажа и плата за его провоз.**

**5.3.1. Каждый пассажир имеет право бесплатно перевозить в салоне автобуса один ручной багаж (весом до 5 кг), который помещается в места, специально оборудованные для этого. Ручной багаж пассажира должен быть положен так, чтобы он не мешал пассажирам и экипажу автобуса.**



**5.3.2. Каждый пассажир имеет право бесплатно перевозить в багажном отделении автобуса 1 место багажа. Сумма высоты, ширины и длины каждого багажа не должна превышать 180 см, а вес должен быть не более 25 кг.**

**5.3.3. Если размеры багажа превышают размеры, указанные в пункте 5.3.2, то тогда багаж оплачивается следующим образом: а) если это чемодан, дорожная сумка, и т.п., то считается, что пассажир в багажном отделении автобуса везет дополнительный багаж и за него соответственно взимается дополнительная плата в соответствии с условиями перевозки дополнительного багажа; б) если это упаковка (в которой перевозится бытовая техника или другие грузы), то за перевозку такого багажа взимается плата, равная полной стоимости билета в данном маршруте, по которому перевозится багаж.**

**5.3.4. Дополнительный багаж, принадлежащий одному и тому же пассажиру (третий, четвертый и т.д., не считая ручной клади), не превышающий размеров, указанных в пункте 5.3.2, в багажном отделении автобуса перевозится за дополнительную плату только в том случае, если после посадки всех пассажиров и погрузки всего их багажа, в багажном отделении автобуса осталось свободное место.**

**5.3.5. За перевозку каждого дополнительного багажа пассажир должен оплатить установленную плату. Плата за багаж взимается при регистрации дорожного билета в автобусе.**

**5.3.6. Ответственность перевозчика за багаж пассажиров: а) за ручную кладь ответственность несет сам пассажир; б) за багаж пассажиров, который перевозчик перевозит в багажном отделении автобуса, несет ответственность перевозчика) в том случае, если будет потерян или испорчен багаж, то пассажир обязан об этом немедленно проинформировать водителя, а также в течение недели проинформировать письменное уведомление о организации, которая продала билет или непосредственно перевозчика; претензия будет принята только в том случае, если будет сохранен дорожный билет**

**5.4. Запреты и другие условия.**

**5.4.1. В автобусе запрещается перевозить радиоактивные, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, зловонные, едкие вещества,**

**сжатый или сжиженный газ, острые, режущие предметы, предметы, которые могут загрязнить салон автобуса или одежду пассажиров, предметы, ввоз или вывоз которых запрещен в соответствии с требованиями правовых актов этих стран , по территории которых проходит маршрут**

**5.4.2. Вещи, забытые в автобусе, хранятся у перевозчика в течение одного месяца. Когда пассажир придет забирать забытый багаж или вещи, он должен представить личный документ, подать заявление по установленной форме, оплатить хранение багажа согласно действующим расценкам. Через месяц багаж списывается в установленном порядке.**

**5.4.3. Животных в автобусе перевозить запрещается.**

**5.4.4. Мелкий спортивный, рабочий или другой инвентарь может перевозиться (только при наличии свободного места в багажном отделении автобуса) только в том случае, если он должным образом упакован.**

**5.4.5 Перевозчик несет ответственность за утраченный или поврежденный багаж в багажном отделении автобуса только если это произошло по вине перевозчика, доказанной пассажиром, но не более чем на сумму 100 долларов США на человека при условии подачи заявления не позднее 10 дней со дня выезда автобуса .**

**5.4.6. Пассажир, который в часы пик (июнь-август, во время новогодних праздников с 15.12-15.01 и за две недели до Пасхальных праздников) имеет чрезмерное количество багажа, которое невозможно поместить в багажное отделение автобуса, отказывается ехать, теряет право на возврат стоимости билета.**

**5.4.7 Обслуживающий персонал автобуса имеет право в случае возникновения сомнений, а также для обеспечения безопасности поездки и выполнения таможенных правил требовать от пассажира показать содержимое багажа. При отказе пассажира выполнить это требование, персонал автобуса имеет право отказать пассажиру в перевозке подозрительного багажа.**

**5.4.8 Перевозчик не несет ответственности за хранение забытых в автобусе предметов и багажа.**

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

Маскалюк Дмитрий Дмитриевич