

ПРАВИЛА ПЕРЕВЕЗЕННЯ

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

Юридична адреса компанії:

Ul. Jeremenkova 1171/102, 14000 Praha 4 Podolí Česka republika

Ідентифікаційний номер: 26475600,

записана в судовому реєстрі міста Праги під номером C 84661

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 пасажиру 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 пасажирів з автобуса і залишити його на прикордонному пункті або розпорядитися відповідно до вимог посадових осіб тієї країни. У такому випадку гроші за квиток пасажирів 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 пасажирів перетинати кордони країн маршруту. У випадку відсутності необхідних документів у Пасажирів 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 пасажирів. Грошова компенсація пасажирів за невикористаний квиток не виплачується. Договірні умови продажу та транспортування, якими керується компанія D.M.D.-GROUP spol. s.r.o. регулюють права та обов'язки пасажирів і перевізників відповідно до наказу Міністерства транспорту та зв'язку Чехії 175/2000 Збірник постанов зі змінами. У питаннях, не врегульованих цими умовами договору, процедура здійснюється відповідно до декрету 175/2000 збірник постанов зі змінами

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 пасажирів, 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 пасажирів, 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 пасажирів за завдані у зв'язку цим збитки.

1.5.4. Пасажири до 18 років та понад 70 років здійснювати поїздки тільки в супроводі особи, яка несе правову відповідальність за них. Пасажири, які молодші за 18 років, не можуть сидіти на місцях під номерами 1, 2, 3, 4. Пасажирів до 18 років повинна супроводжувати повнолітня особа, опікун або один з батьків та нести повну правову відповідальність за дії неповнолітнього пасажирів на території ЄС та України. Супроводжуючі особи повинні мати в наявності відповідні документи для поїздки неповнолітнього пасажирів за кордон та для перетину державних кордонів. У випадку, якщо немає відповідних документів, перевізник може відмовити у перевезенні без повернення коштів за невикористаний квиток/квитки. У випадку, якщо таким особам буде відмовлено у перетині державного кордону – вартість квитка поверненню не підлягає.

1.5.5. Пасажир несе відповідальність за шкоду, яка ним самим або його речами буде завдана 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, під впливом наркотичних речовин, агресивні та які можуть нести загрозу життю та здоров'ю екіпажу автобуса та інших пасажирів 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 ремнями 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 автобуса 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 (автобуса) 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 7 днів від дати проїзду або виконання рейсу або на електронну адресу компанії. 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 рекламацією.

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.

1.6.3. Перевізник не несе відповідальності за стиковані та пересадочні авіа, залізничні та автобусні маршрути інших перевізників, якими користуються пасажири поза маршрутом D.M.D.– Group. У випадку запізнення на маршрут компанії D.M.D. – Group з вини іншого перевізника стикованого маршруту, D.M.D.–Group не компенсує вартість проїзду за

невикористаний квиток. У випадку запізнення на прибутті згідно розкладу руху зазначеного у квитку не з вини D.M.D.–Group, пасажиру не компенсуються жодні витрати пов'язані з його подальшими стикованими маршрутами, так як маршрут пролягає через державні кордони та його прибуття не залежить від перевізника. Час прибуття у квитку вказаний приблизний та може змінюватися згідно обставин по маршруту, на які вплив немає перевізник.

2. ПРОДАЖ КВИТКІВ

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 пасажира, станції відправлення і прибуття, дата відправлення, час, ціна проїзду, знижка, яка застосовується, і з якої причини надається знижка, номер контактного телефону пасажира. 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 пасажира, який є документом, який вказує, де і на який маршрут був проданий квиток.

2.5. Квиток можна продати:

2.5.1. На поїздку в одну сторону з конкретною датою.

2.5.2. На поїздку туди і назад з конкретними датами.

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

2.7. Дату відправлення проданого квитка можна змінювати безкоштовно 1 раз. За кожен 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. Кожен пасажир обов'язково при здійсненні купівлі квитка повинен вказувати контактний телефон або електронну адресу куди у випадку потреби може відправляти повідомлення перевізник. Якщо пасажир не вказав цих даних, у випадку запізнення або відміни рейсу у перевізника не буде змоги повідомити пасажира, тому перевізник враховуватиме даний фактор як відмову пасажира в його інформуванні у випадку змін на рейсі та не нестиме відповідальності за непоінформованість даного пасажира.

2.11. Умови повернення квитків:

від 24 год та більше до відправлення - 80% від вартості поїздки

від 12 год до 24 год до відправлення - 50% від вартості поїздки

менше 12 год до відправлення - кошти за поїздку не повертаються

Після здійснення поїздки кошти за квиток поверненню не підлягають. Повернення квитка за особливих умов у повному розмірі можливе тільки у випадку хвороби або

смерті пасажирів, що повинно бути підтверджено відповідними документами з перекладом на чеську мову та надано перевізнику не пізніше трьох днів від дати запланованої поїздки.

3. ПЕРЕВЕЗЕННЯ БАГАЖУ

3.1 Відповідно до § 18 Указу Міністерства транспорту та зв'язку с. 175/2000 передбачено, що багаж перевозиться разом з пасажиром у транспортному засобі та під його наглядом як ручна поклажа або як спільний багаж, або перевозиться окремо від пасажирів як дорожній багаж.

3.2 Відповідно до § 19 цитованого розпорядження, багаж або вміст багажу не повинні бути предметами, які за своїми властивостями можуть завдати шкоди транспортному засобу, а також заподіяти шкоду життю людей або їхньому майну, а також предмети, що не підлягають зберіганню, якщо не зазначено інше.

3.3. Предметом, який не повинен бути багажем або вмістом багажу, є, зокрема, заряджена зброя, вибуховий, отруйний, радіоактивний, негерметичний предмет, або предмет, який може переносити інфекцію, його не можна розміщувати в транспортному засобі в місці, призначеному для перевезення багажу або предмет вагою понад 25 кг, якщо не вказано інше.

3.4 Багаж пасажирів перевозиться в багажному відділенні автобуса

3.5. Якщо в умовах, опублікованих на окремих маршрутах, не вказано інше, максимальні дозволені розміри багажу становлять 30х60х100 см, максимальна дозволена вага — 25 кг. Пасажир має право перевезти дві одиниці багажу за ціною, зазначеною в Тарифах.

3.6 Безкоштовно перевозиться одне місце ручної поклажі максимальним розміром 20х30х40 см і максимальною вагою 5 кг. Ручна поклажа - це легко переносний багаж, який пасажир везе з собою і може розміщуватися в транспортному засобі в місці під або над сидінням пасажирів. Багаж повинен зберігатися таким чином, щоб не загрожувати безпеці чи інтересам пасажирів, або відповідно до вказівок водія. Перевізник не несе відповідальності за ручну поклажу та предмети, розміщені в салоні.

3.7 Попереднє перевезення негабаритного багажу, лиж, сноубордів і велосипедів здійснюється на рейсах D.M.D.-GROUP spol. s.r.o. та дозволено за таких умов:

-місце для великогабаритного багажу може забронювати лише пасажир, який вже придбав квиток,

- перевезення можливе лише на вибраних рейсах, на визначених ділянках маршруту або до вибраних пунктів призначення,

- транспортування можливе лише в зазначений період,

-місце для перевезення цього типу багажу обмежене та підлягає бронюванню, воно може бути виділено лише D.M.D.-GROUP spol. s.r.o. при наявності вільного місця у багажному відділенні автобуса,

- за перевезення понаднормового багажу, лиж, сноубордів і велосипедів стягується плата під час реєстрації,

- усі перевезення тварин і посилок без супроводу на всіх рейсах D.M.D.-GROUP spol. s.r.o. суворо заборонені. У виняткових випадках можливе індивідуальне узгодження дозволу на такі перевезення.

3.8. D.M.D.-GROUP spol. s.r.o. не несе відповідальності щодо перевезеного багажу, якщо втрата, пошкодження або затримка доставки багажу були спричинені наступними умовами:

- упаковка не відповідає характеру предмету, що перевозиться,
- вмістом дорожнього багажу є речі, які не повинні бути в дорожньому багажі, тварини, речі, які мають короткий термін зберігання, а також якщо вміст дорожнього багажу був неправдиво задекларований.
- якщо до складу багажу входять гроші, цінні речі, особисті документи, цінні речі.
- виникли обставини, такі як стихійні лиха або дії третіх осіб, яким перевізник не зміг запобігти, навіть докладаючи всіх зусиль.
- дії пасажирів, які призвели до пошкодження або втрати його багажу, що перевозиться.

Правила перевезення пасажирів, правила перевезення багажу та умови повернення квитків затверджені Міністерством Транспорту Чехії при видачі ліцензії.