

ПРАВИЛА

АВТОБУСНЫХ ПЕРЕВОЗОК, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ В РЕГУЛЯРНОМ СООБЩЕНИИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила регулируют перевозку пассажиров и багажа, осуществляемую транспортным предприятием Перевозчика.
- Правила определяют обязанности, права и ответственность транспортного предприятия и граждан, пользующихся услугами фирмы «Перевозчика», и являются для них обязательными.
- Настоящие Правила, а также изданные в их развитие инструкции и другие документы, регулирующие перевозку, могут быть изменены фирмой «Перевозчика» без предварительного предупреждения. Однако если перевозка выполняется или уже выполнена, то такие изменения к этой перевозке не применяются.
- Должностные лица, агенты и представители перевозчика не имеют права отменять или изменять требования настоящих Правил и изданных в их развитие инструкций и других документов.
- Все вопросы, касающиеся применения настоящих Правил и возникающие при взаимоотношениях между пассажирами, отправителями, получателями и находящимися при исполнении обязанностей должностными лицами автобусного предприятия или его агентами, разрешаются: руководителем транспортного предприятия, его заместителем или начальником транспортного отдела; в агентствах - начальником агентства; во время поездки - старшим водителем автобуса.
- Порядок предъявления и рассмотрения претензий и исков, вытекающих из договоров перевозки пассажиров, багажа и грузов, определяется главой 8 настоящих Правил.
- Перевозки осуществляются автобусами в надлежащем техническом состоянии и отвечающим установленным требованиям безопасности дорожного движения.
- Регулярные перевозки пассажиров и багажа выполняются по маршрутам в соответствии с установленным расписанием.
- **Отправление автобуса из-за неявки пассажира к отправлению не задерживается.**
- По договору перевозки пассажира транспортное предприятие обязуется перевезти пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив ему место в автобусе, совершающем рейс, а в случае сдачи пассажиром багажа - также доставить багаж в пункт назначения и выдать его лицу, уполномоченному в получении багажа. Пассажир обязан уплатить за перевозку по установленному тарифу, а при сдаче багажа сверх установленной нормы - и за провоз этого багажа.
- Каждый договор перевозки и его условия удостоверяются перевозочным документом, выдаваемым транспортным предприятием либо уполномоченными им организациями или лицами (агентами). Перевозочными документами являются, при перевозке пассажира – билет (договор); при перевозке вещей пассажира в качестве багажа - багажная квитанция.
- Перевозчик в удостоверение уплаченных ему пассажиром, отправителем или получателем дополнительных сумм, причитающихся в случаях, определенных настоящими Правилами, выдает: квитанцию разных сборов - при оплате пассажиром, отправителем или получателем сборов и платежей, связанных с изменением договора перевозки, обслуживанием, а также оплатой штрафов; квитанцию платного багажа - при оплате пассажиром провоза багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза: иные документы, удостоверяющие внесение платежей.
- Перевозка пассажиров, багажа и грузов, выполняемая от пункта отправления до пункта назначения несколькими автобусными предприятиями или одним предприятием по разным маршрутам по одному перевозочному документу (в том числе по выданным вместе с ним дополнительным перевозочным документам), рассматривается как единый договор перевозки, независимо от того, имели ли место пересадки, перегрузки или перерыв в перевозке
- Перевозка пассажира в направлениях "туда" и "обратно" рассматривается как два отдельных договора перевозки.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА

2.1. Перевозчик имеет право вносить изменения в расписание без предварительного предупреждения пассажиров и отправителей. В случаях, когда на установленный расписанием рейс проданы билеты, время отправления автобуса может быть изменено по причинам не зависящим от перевозчика.

2.2. Для информации населения, предприятий, организаций и учреждений об открытии новых маршрутов, вводе в эксплуатацию автобусов новых типов, увеличении частоты рейсов, введении новых видов услуг, форм обслуживания пассажиров перевозчик обязан проводить информационные и рекламные мероприятия, направленные на привлечение пассажиров.

2.3. Перевозчик имеет право без предупреждения отменить задержать или перенести отправление автобуса на другое время, изменить предусмотренный расписанием маршрут перевозки, а также изменить пункт посадки, если такие действия будут необходимы; вследствие стихийного бедствия, неблагоприятных метеорологических условий в пунктах отправления, назначения или по маршруту перевозки, а также других явлений, влияющих на безопасность поездки, для выполнения требований государственных органов.

2.4. Перевозчик может временно прекратить или ограничить продажу билетов в направлениях "туда" и "обратно".

2.5. Перевозчик имеет право в любое время заменить место, предоставленное пассажиру в салоне автобуса, другим, равным по стоимости, местом, если это необходимо в целях обеспечения безопасности поездки.

2.6. Перевозчик имеет право признать билет недействительным, если: какая-либо часть билета повреждена или исправлена; билет не имеет штампа кассы, его выдавшей, билет не имеет контрольного талона на невыполненную перевозку или ее часть.

2.7. Перевозчик имеет право отказать в перевозке (как первоначальной - из пункта отправления, так и последующей - из пунктов пересадки), аннулировать произведенное для пассажира бронирование или высадить пассажира из автобуса:

- **в целях обеспечения безопасности поездки;**

- **в целях предотвращения нарушений соответствующих законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;**

- **когда пассажир имеет неправильно оформленные документы;**

- **когда поведение, возраст, психическое или физическое состояние пассажира таковы, что:**

- **требуют особой помощи перевозчика;**

- **создают беспорядок, неудобства или вызывают возражение других пассажиров;**

- **представляют опасность или риск для самого пассажира, других лиц или для их имущества, вследствие отказа пассажира выполнять правила, инструкции и указания перевозчика.**

Во всех вышеперечисленных случаях билет на следующий рейс не переоформляется и деньги за непроследованное расстояние (билет) не возвращаются.

2.8. Перевозчик оставляет за собой право:

- изменять тарифы на перевозку до 50 % как в сторону увеличения, так и уменьшения;

- возратить пассажиру стоимость проезда от пункта прекращения поездки до пункта назначения, в случае невозможности доставки пассажира по дорожно-климатическим и другим причинам, не зависящим от перевозчика. Никакой другой обязанности в этом случае перевозчик перед пассажиром не несет,

- доставить пассажиров до пункта назначения другим видом транспорта, передать пассажира для перевозки другому перевозчику, либо произвести пересадку в другой автобус,

- изменить или отменить посадку в пунктах, указанных в билете, если это необходимо.

2.9. Перевозчик обязуется принимать все зависящие от него меры к своевременному выполнению перевозки пассажира и его багажа. Однако время отправления и прибытия, указанное в билете, расписании или в других документах, не гарантируется и не является условием перевозки. Расписание может быть изменено без предупреждения.

2.10. В случае когда по причинам, зависящим от пассажира, условия перевозки изменяются и пассажир обязан оплатить перевозчику предусмотренные тарифами дополнительные суммы за перевозку или предоставление платных услуг, перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке, если пассажир не оплатит причитающейся суммы.

2.11. Перевозчик обязан отправить пассажира одним из очередных рейсов на условиях, указанных в билете, если перевозка не состоялась по причинам; отмены или задержки рейса, указанного в билете по вине перевозчика; невыполнения автобусом остановки в пункте, указанном в билете; несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставления ему места на рейс и дату, указанные в билете.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАССАЖИРА

3.1. Пассажир имеет право отказаться от поездки и получить обратно уплаченную им сумму за перевозку в случаях:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете по вине перевозчика;
- невыполнения автобусом остановки в пункте, указанном в билете;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставления ему места на рейс и дату, указанные в билете.

3.2. Пассажир, соблюдая требования настоящих Правил, имеет право добровольно отказаться от поездки и получить обратно уплаченные за перевозку деньги с удержанием комиссионных сборов в следующих размерах:

30% от стоимости билета, при сообщении об отмене поездки за 14-7 дней до отъезда (из начального пункта);

50 % от стоимости билета, в случае сообщения об отмене поездки между 6-2 днями до отправления из начального пункта);

100 % от стоимости билета, если об отмене поездки сообщено менее чем за 24 часа до отправления (из начального пункта).

В случае отмены поездки обратно, при наличии билета в обе стороны удерживается 10% от суммы, вычисляемой следующим образом: тариф «Туда/Обратно» минус тариф «Туда». Вышеуказанная отмена поездки производится на основании письменного заявления пассажира и фиксируется на билете перевозчиком либо уполномоченным им агентом.

- Пассажир имеет право изменить дату поездки при наличии рейса на соответствующую дату и при условии оплаты установленных сборов. В случае изменения даты поездки туда или обратно взимаются комиссионные сборы. **Перенос даты отъезда оплачивается пассажиром по установленному тарифу.**

- Каждый пассажир обязан иметь билет установленной формы. Перепродажа и передача билета другому лицу запрещается. В случае установления факта перепродажи или передачи билет аннулируется и стоимость его не возвращается.

- Пассажира не предъявивший билет, к перевозке не допускается. Утраченные билеты не возобновляются, дубликаты не выдаются и уплаченные за билет деньги не возвращаются.

- **Пассажир обязан хранить билет до окончания перевозки, а в случае возникновения претензии - до ее разрешения.** Билет должен быть предъявлен по первому требованию должностных лиц перевозчика и его агентов, уполномоченных на проверку перевозочных документов.

3.7. Билеты, неправильно оформленные по причинам, зависящим от перевозчика, при необходимости подлежат обмену. Билеты, признанные недействительными по причинам, не зависящим от перевозчика, изымаются и не подлежат замене. Во всех таких случаях перевозчиком составляется акт.

- Лицо, обнаруженное на борту автобуса без билета или с билетом, признанным перевозчиком недействительным, подлежит высадке в первом пункте остановки. За безбилетный проезд пассажира, за перевозку по детскому билету ребенка старше 12 лет, который должен иметь билет с оплатой по полному пассажирскому тарифу, а также за проезд по льготному билету без соответствующих документов, взимается штраф в размере стоимости проезда от пункта отправления маршрута до пункта назначения. Уплата штрафа не освобождает пассажира от оплаты стоимости поездки за фактически выполненную перевозку по тарифу, установленному для соответствующей категории пассажира.

- Если пассажир прибыл в пункт отправления позднее установленного времени и вследствие этого не смог зарегистрировать билет и сдать свой багаж, перевозка пассажира данным рейсом аннулируется

3.10. Пассажир несет ответственность за перевозку в багаже предметов, запрещенных к перевозке или сданных без соблюдения особых условий перевозки, установленных настоящими Правилами. Обо всех случаях нарушений составляются акты. Вещи, запрещенные к перевозке, передаются соответствующим государственным органам или уничтожаются.

4. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗОК

4.1. Пассажир обязан определить возможность пользования автомобильным транспортом исходя из состояния своего здоровья.

Перевозчик не несет ответственности за ухудшение здоровья пассажира или другие наступившие во время перевозки либо после нее последствия, вызванные возрастом, психическим или физическим состоянием пассажира.

4.2. Пассажир, физическое состояние которого вызывает у перевозчика опасение за его здоровье (тяжелобольные, больные на носилках и т.п.), допускается к перевозке по предъявлении справки лечебного учреждения о том, что ему не противопоказана перевозка автомобильным транспортом, а в необходимых случаях и о том, что его заболевание не является опасным для окружающих.

Перевозка тяжелобольных и больных на носилках производится только с сопровождением лиц, обеспечивающих уход за больным в поездке.

4.3. В тех случаях, когда больной не может быть перемещен с носилок, на кресло. Возможность его перевозки определяется предварительным соглашением между перевозчиком и лицами, сопровождающими больного.

- Перевозчик вправе отказать в перевозке больного на носилках при отсутствии в автобусе условий, необходимых для перевозки таких больных.

- Провоз животных и птиц запрещен.
- Перевозчик не несет ответственности:

за недостачу массы перевозимого багажа в случае прибытия и сдачи его пассажиру в исправной упаковке, без следов хищения и повреждения, если предъявитель претензии или иска не докажет, что недостача багажа произошла по вине перевозчика;

за просрочку в доставке багажа из-за обстоятельств, не зависящих от перевозчика, в частности, вследствие неблагоприятных метеорологических условий;

за утрату вложенных в багаж денег и ценных бумаг, документов, драгоценностей и других подобных предметов, требующих особых мер хранения при перевозке.

4.7. Перевозчик не несет ответственности за сохранность вещей, не сданных в багаж и находящихся при пассажире.

СКИДКИ

1. **Детям от 0 до 5 лет** предоставляется скидка **в размере 50%** стоимости билета
2. **Детям от 5 до 12 лет** предоставляется скидка **в размере 30%** стоимости билета

Основанием предоставления скидки является свидетельство о рождении или паспорт ребенка, либо запись в паспорте родителей.

3. **Молодежи до 26 лет и студентам, (с 15.10 по 15.05) лицам старше 60 лет, инвалидам 1-ой и 2-ой группы** предоставляется скидка **в размере 10%** стоимости билета.

Основанием предоставления скидки является паспорт, студенческий билет (дневного обучения) для инвалидов _ удостоверение инвалида.

4. **Группе пассажиров от 10 человек** оформленных на один рейс и один город предоставляется скидка **в размере 10%** стоимости билета.

Данная скидка является именной и не может быть передана другим лицам;

При продаже билета действует только одна из возможных скидок

5. ПРАВИЛА ПРОВОЗА БАГАЖА

5.1. Вещи пассажира перевозятся в качестве багажа - зарегистрированного багажа или незарегистрированного багажа (ручной клади). Багаж, как правило, перевозится на том же автобусе, на котором следует пассажир.

Бесплатно провозится два места багажа размером: высота 60 см, длина 50 см, ширина 25 см (вес которых не превышает 25 кг каждое) и ручная кладь 5 кг.

5.2. Прием багажа к перевозке удостоверяется выдачей пассажиру багажной квитанции.

5.3. Принятый к перевозке багаж маркируется багажной биркой, отрывной талон которой выдается пассажиру. Такой багаж считается зарегистрированным.

5.4. Перевозчик вправе ограничить прием или отказать в приеме багажа сверх установленной нормы бесплатной перевозки, а также не выполнять перевозку багажа до тех пор, пока не будут оплачены все соответствующие тарифы и сборы.

5.5. Негабаритный, а также тяжеловесный багаж принимается к перевозке только с предварительного разрешения перевозчика.

5.6. Перевозчик не несет ответственности за хрупкие, ценные или скоропортящиеся предметы.

5.7. Драгоценности, деньги и документы пассажир обязан хранить при себе, не сдавая в багаж.

5.8. Вещи, перевозимые в качестве багажа, должны быть упакованы в чемоданы, сумки, свертки и другую подобную тару, имеющую ручки для переноски. Ящики, коробки, корзины должны быть обвязаны и приспособлены для переноски. Замки должны быть исправными и заперты. Крышки, днища и стенки должны быть без щелей и плотно пригнанными, Веревки или ремни должны быть прочными и без узлов.

5.9. Чемоданы, сумки, портфели, корзины, не имеющие замков, должны быть специально упакованы. Упаковка мест, сдаваемых в багаж, должна обеспечивать сохранность содержимого при обычных мерах обращения с ними во время всех операций при перевозке.

5.10. Багаж, в упаковке которого имеются острые торчащие предметы (гвозди, концы кантовочных металлических лент, проволоки и т.п.), а также багаж в неисправной упаковке не принимается к перевозке.

5.11. Перевозка вещей пассажира в количестве, превышающем норму бесплатной перевозки, оплачивается по установленному тарифу.

5.12. В пути следования пассажир имеет право уменьшить или с согласия перевозчика увеличить количество мест и массу перевозимого багажа.

5.13. В случае увеличения пассажиром в пути следования массы перевозимого багажа он обязан оплатить стоимость перевозки багажа, масса которого превышает норму бесплатной перевозки или превышает массу ранее оплаченной перевозки.

5.14. В случае уменьшения пассажиром в пути следования массы перевозимого багажа никаких перерасчетов по уплаченной провозной плате перевозчик не производит.

5.15. Перевозчик имеет право проверить массу багажа в пункте назначения или в пункте пересадки.

5.16. Если будет установлено, что пассажир перевозит багаж сверх установленной нормы бесплатной перевозки или количества, указанного в багажной квитанции, и не оплатил перевозку, он обязан оплатить перевозчику стоимость этой части багажа.

5.17. Багаж, не полученный владельцем в течение 30 дней со дня прибытия, считается невостребованным и подлежит реализации или уничтожению.

6. ПАССАЖИРУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Вносить исправления в билеты и другие проездные документы и передавать их другим пассажирам;
- Находиться во время поездки в нетрезвом состоянии, распивать спиртные напитки (в том числе пиво), курить, открывать двери и окна, пользоваться кипятивником без разрешения водителя.;
- Вставать ногами на унитаз, бросать туда бумагу, предметы гигиены и другой мусор;
- Во время движения отвлекать внимание водителя от управления автобусом;
- Передвигаться без необходимости по салону автобуса;
- Перевозить багаж на сиденьях и в проходах между рядами сидений;
- При прохождении границы выходить из автобуса, вступать в переговоры с официальными лицами на границе, фотографировать, снимать на видеокамеры;
- Иметь при себе огнестрельное и холодное оружие всех видов;
- Перевозить огнеопасные, взрывчатые, отравляющие, легковоспламеняющиеся, ядовитые, едкие и зловонные вещества, огнестрельное и холодное оружие, предметы и вещи, загрязняющие подвижной состав или одежду пассажиров.

Во всех вышеперечисленных случаях перевозчик вправе высадить пассажира из автобуса, либо передать его соответствующим правоохранительным органам без какой-либо компенсации за билет.

7. УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ УСЛОВИЯХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БИЛЕТА, ШТРАФАХ И КОМИССИОННЫХ СБОРАХ

7.1. Билет действителен только на указанные в нем рейс и дату.

7.2. При утрате билета пассажир к поездке не допускается, стоимость билета не возвращается, дубликат не выдается, претензии не принимаются.

7.3. Безбилетный проезд пассажира влечет наложение штрафа в размере полной стоимости билета от начального до конечного пункта поездки. В таком же размере с пассажира взимается штраф за перевозку по детскому билету ребенка свыше 12 лет, который должен иметь билет с оплатой по полному пассажирскому тарифу и за проезд по льготному билету без соответствующих документов.

7.4. Уплата штрафа не освобождает пассажира от оплаты стоимости проезда.

7.5. При наличии билета с фиксированной датой обратного выезда Пассажир обязан подтвердить обратный выезд за 10 (десять) рабочих дней до указанной в билете даты.

7.6. При отсутствии подтверждения Перевозчик оставляет за собой право продать билет на неподтвержденное место без какой-либо компенсации за неиспользованный билет.

7.7. Отказываясь от билета в день отправления или после него, пассажир полностью теряет возможность возврата денег за билет.

7.8. Возможно приобретение билета «Туда и Обратно» без фиксированной даты обратного выезда, который действителен для обратного выезда в течении трех месяцев. В этом случае назначение указанной пассажиром даты обратной поездки производится при наличии свободных мест на указанную дату. В противном случае дата обратной поездки назначается на ближайший рейс, где имеется свободное место.

7.9. При наличии билета с открытой датой выезда, пассажир обязан заявить за 15 суток о предполагаемой им дате выезда, а за день до выезда уточнить информацию по отправлению, а также телефон и номер автобуса.

Фирма-перевозчик оставляет за собой право вносить изменения в условиях перевозок пассажиров и багажа, которые регламентируются внутренними правилами, выписывать билет своего образца. Согласно правилам перевозок пассажиров, пункт 13, перевозчик не несет ответственности при проблемах, возникающих у пассажира с государственными инстанциями в связи с его документами (паспорт, визы, страховка и т.д.) или содержимым его багажа. Пассажира могут снять с маршрута, при этом стоимость билета не возвращается, претензии не принимаются.

8. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

8.1. Претензии и иски предъявляются по каждому перевозочному документу в отдельности.

8.2. Предъявляемая претензия должна быть изложена в письменной форме и содержать все необходимые для ее разрешения сведения.

8.3. В частности, в претензионном заявлении должны быть указаны: наименование предприятия, к которому предъявляется претензия; наименование и адрес учреждения, предприятия, организации или лица, заявившего претензию; обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, и содержание претензии; сумма претензии и ее расчет, перечень документов, приложенных к заявлению.

8.5. К претензионному заявлению должны быть приложены: подлинные документы, удостоверяющие заключение договора перевозки и подтверждающие право заявителя на предъявление претензии; документ, удостоверяющий размер вреда, причиненного пассажиру по вине перевозчика.

8.6. Автотранспортное предприятие обязано рассмотреть заявленную претензию и уведомить заявителя об удовлетворении или отклонении ее в течение 3 месяцев со дня получения претензии.

8.7. Все неурегулированные споры, вытекающие из договоров перевозки пассажиров и багажа, разрешаются в судебном порядке на основании действующего законодательства Перевозчика.

Контактные телефоны региональных представительств:

Белоруссия:

Минск Тел./Факс: (+375) 172277128, (+375) 17 2104717
Бобруйск Тел./Факс: (+375) 2255 53897, (+375) 2255 53898
Могилев Тел./Факс: (+375) 222 224906
Осиповичи Тел./Факс: (+375) 2235 73482

Germany:

Berlin Tel.: (+49) 30 57709444
Dortmund Tel.: (+49) 231 5702912. Fax. (+49) 231 5702911
Frankfurt/Main Tel.: (+49) 69 17320700
Karlsruhe Tel.: (+49) 7236 247006

Niederlands:

Amsterdam Tel.: (+31) 206839494. Fax. (+31) 206126004

Belgien:

Brüssel Tel.: (+32) 495627243

Казахстан:

Караганда: Тел./Факс: (+7) 7212 431 942

Россия:

Новосибирск Тел./Факс: (+7) 3832 232 641
Саратов: Тел.: (+7) 8452 486530, Факс: +7 8452 239219
Ставрополь: Тел./Факс: (+7) 928 2202116
Краснодар: Тел.: (+7) 861 2510452, Факс: (+7) 861 2510703
Москва: Тел.: (+7) 903 11 00 105

Наш адрес:

Germany, Europa-S, Hansastr. 2-4, 44137 Dortmund
Tel: (+49) 0 231 6071790, Fax: (+49) 0 2318821890, E-Mail: europa-s@gmx.de, SKYPE: europa-s