

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Трансагентство Фаворит»

_____ В.В.Савко

15.02.2019г

ПРАВИЛА

перевозки пассажиров на регулярных рейсах

ООО «Трансагентство Фаворит»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, законами Республики Беларусь от 9 января 2002 года "О защите прав потребителей" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2002 г., N 10, 2/839), от 14 августа 2007 года "Об автомобильном транспорте и автомобильных перевозках" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., N 199, 2/1375), а также в соответствии с «Правилами автомобильных перевозок пассажиров», утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.06.2008 N 972 (ред. от 03.04.2017) "О некоторых вопросах автомобильных перевозок пассажиров" и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь. Настоящими Правилами регулируются отношения, возникающие при организации и выполнении автомобильных перевозок пассажиров, устанавливаются порядок и условия выполнения автомобильных перевозок пассажиров, их багажа и (или) ручной клади, определяются права, обязанности и ответственность пассажиров, автомобильных перевозчиков и их представителей, заказчиков и операторов автомобильных перевозок пассажиров.

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** – багаж - имущество пассажира, не запрещенное по своим свойствам, габаритным размерам и массе к автомобильной перевозке пассажиров в багажном отсеке автобуса и принятое к такой перевозке, выполняемой одновременно с пассажиром, под ответственность автомобильного перевозчика

- 1.5. **билет** – документ, удостоверяющий право пользования пассажиром автобусом и подтверждающий заключение договора перевозки между перевозчиком и пассажиром
- 1.6. **поездка** – движение по маршруту в одном направлении от начального до конечного пункта (включая смены автобусов/ пересадки).
- 1.7. **опоздание** – см. Отклонение от графика движения.
- 1.8. **груз** – не упакованные в сумки и чемоданы вещи, предусмотренные для личного пользования или другие, не предусмотренные для личного пользования.
- 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** – юридическое или физическое лицо, осуществляющее международные перевозки пассажиров и багажа и зарегистрированное как субъект предпринимательской деятельности согласно законодательству государства местонахождения и заключенному с пассажиром договору (билет);
- 1.12. **пассажир** – физическое лицо, которое во исполнение договора перевозки, заключенного от его имени или им самим, перевозится за плату или бесплатно перевозчиком;
- 1.13. **время прибытия** – расчетное время прибытия автобуса в конкретный пункт. Время прибытия может измениться по независящим от перевозчика непредвиденным причинам.

2. Общие положения

2.1. Настоящие правила определяют права, обязанности и ответственность пассажира и перевозчика и распространяются на проезд в автобусах ООО «Трансагентство Фаворит». Для билетов, приобретенных по акциям, возможны специальные правила, о которых пассажира информируют отдельно, и которые указываются в билете. Если в специальных правилах определен иной порядок, в таком случае необходимо руководствоваться специальными правилами.

2.2. В случае внесения в правила перевозки пассажиров каких-либо изменений, для билетов, приобретенных ранее, в силе остаются правила, действовавшие на момент приобретения билета.

2.3. Выписка из правил, размещенная на билете, носит только информационный характер. При возникновении спорных ситуаций по вопросам применения настоящих правил между Пассажиром и Перевозчиком, следует придерживаться полного текста указанных правил. С полным текстом правил можно ознакомиться при покупке билета в агентствах ООО «Трансагентство Фаворит», головном офисе ООО «Трансагентство Фаворит» и в сети Интернет на официальном сайте компании www.bilet.taf.by.

3. Обязанности и права пассажира

3.1. Пассажир обязан:

3.1.1. сохранять билет до окончания поездки и предъявлять его по требованию водителя и других уполномоченных, соответствующими организациями, лиц;

3.1.2. явиться к месту отправления автобуса, указанному в билете, **не позднее, чем за 10 минут до указанного в билете времени отправления автобуса;**

3.1.3. обеспечить сопровождение ребенка в возрасте до 16 лет совершеннолетним лицом. Лица, не достигшие 16 лет, к проезду в международном сообщении без сопровождения не допускаются;

3.1.4. иметь надлежащим образом оформленные документы на право пересечения границ соответствующих государств при осуществлении международной поездки;

3.1.5. иметь при себе документы, подтверждающие обоснованность применения скидки, если билет приобретен со скидкой;

3.1.6. производить размещение ручной клади в салоне транспортного средства и места крупномерного багажа в багажном отсеке в соответствии с указаниями водителя; 3.1.7. не причинять своими действиями вред пассажирам, ущерб их багажу и ручной клади, а также салону и багажному отсеку транспортного средства;

3.1.8. сообщать водителю об обнаруженных в салоне автобуса вещах и документах, оставленных без присмотра;

3.1.9. соблюдать установленные правила пересечения границы государства, по территории которого выполняется международная автомобильная перевозка пассажиров, присутствовать во время таможенного осмотра багажа и другого его имущества;

3.1.10. по прибытии в пункт назначения освободить салон транспортного средства и получить свой багаж;

3.1.11. возместить в установленном законодательством порядке автомобильному перевозчику и (или) другим пассажирам ущерб, причиненный собственными неосторожными или умышленными действиями.

3.2. Пассажир имеет право:

3.2.1. пользоваться льготами по оплате проезда в автобусах ООО «Трансагентство Фаворит», установленными настоящими Правилами и тарифами на проезд;

3.2.2. отказаться от поездки в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами;

3.2.3. сдать билет до начала поездки и получить в установленном порядке полностью или частично уплаченную стоимость проезда;

3.2.4. требовать от автомобильного перевозчика выполнения условий договора об автомобильной перевозке пассажиров и настоящих Правил;

3.2.5. перевозить 1 (одну) единицу багажа в виде ручной клади до 3 кг габаритами 60×40×20 см на коленях, на полке, расположенной над головой пассажира или под сиденьем пассажира, 1 (одну) единицу багажа весом до 25 кг и размерами 90×60×25 см. в багажном отделении. Пассажиры, которые следуют в аэропорт на рейсе Гродно - Варшава, имеют право на 2 единицы багажа. Багаж, предназначенный для перевозки в багажном отделении, должен быть упакован таким образом, чтобы не повредился во время движения.

3.3. Пассажиру запрещено:

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

3.3.2. распивать алкогольные напитки;

3.3.3. курить в салоне автобуса и в туалете автобуса;

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

3.3.5. класть ноги на сидения или загромождать проход в автобусе;

3.3.6. создавать препятствия для передвижения пассажиров по салону автобуса при размещении ручной клади в проходах и на площадках у дверей автобуса, а также не размещать ручную кладь на сиденьях автобуса.

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

3.5. Перевозка животных в салоне автобуса ООО «Трансагентство Фаворит» запрещена. Исключение составляют собаки-поводыри, сопровождающие инвалидов. Собакаповодырь, сопровождающая инвалидов, должна иметь намордник и сертификат, подтверждающий статус собаки-поводыря и справки ветеринарии о вакцинации, необходимых для въезда в страну целевого назначения, а также других проездных документов требуемых законом. Транспортировка животного должна производиться, не мешая другим пассажирам.

4. Обязанности и права Перевозчика

4.1. Перевозчик обязан:

- 4.1.1. обеспечивать техническое и санитарное состояние, оснащение и оформление транспортного средства в соответствии с установленными требованиями;
- 4.1.2. обеспечивать безопасность выполнения автомобильных перевозок пассажиров и дорожного движения, соблюдать экологические и санитарно-гигиенические нормы;
- 4.1.3. обеспечивать безопасную автомобильную перевозку пассажиров;
- 4.1.4. своевременно подавать транспортное средство, обеспечивать перевозку пассажиров в соответствии с проданными билетами и доставить пассажира в указанный в билете пункт;
- 4.1.5. обеспечивать доставку пассажиров в пункты назначения в случае прерывания автомобильной перевозки пассажиров по обстоятельствам, зависящим от автомобильного перевозчика;
- 4.1.6. принимать в соответствии с законодательством необходимые меры по пресечению нарушений пассажирами общественного порядка и требований настоящих Правил;
- 4.1.7. не допускать нахождения в транспортном средстве вещей, не принадлежащих членам экипажа или пассажирам;
- 4.1.8. перевозить в автобусах с багажными отсеками среднемерный и крупномерный багаж только в багажных отсеках;
- 4.1.9. рассматривать обращения пассажиров по вопросам качества транспортного обслуживания и принимать соответствующие меры по совершенствованию обслуживания пассажиров.

4.2. Перевозчик имеет право:

- 4.2.1. требовать от пассажира соблюдения настоящих Правил, условий договора об автомобильных перевозках пассажиров и иных актов законодательства;
- 4.2.2. проверять у пассажиров билеты и документы, подтверждающие право на льготы по оплате проезда на автомобильном транспорте;
- 4.2.3. проверять при международных автомобильных перевозках пассажиров соответствие данных, указанных в билете, данным документа, удостоверяющего личность, а также документов, дающих право на въезд в государство назначения, транзита;
- 4.2.4. отменять рейс и приостанавливать движение транспортного средства в случае возникновения угрозы жизни или здоровью пассажиров и членов экипажа;
- 4.2.5. отказать пассажиру в перевозке багажа и (или) ручной клади, если есть основания сомневаться в их безопасной перевозке или сумме объявленной ценности багажа, когда пассажир отказывается предъявить багаж и (или) ручную кладь для осмотра или доказать документально объявленную ценность багажа;

4.2.6. отказать пассажиру в перевозке сверхнормативного числа мест маломерного и среднемерного багажа и (или) ручной клади, а также в перевозке крупномерных мест багажа и (или) ручной клади;

4.2.7. в случае необходимости без предварительного предупреждения изменять указанное в билете посадочное место.

5. Обязанности и права водителя автобуса

5.1. Водитель обязан

5.1.1. обеспечивать проверку у пассажиров наличия и соответствия билетов;

5.1.2. допускать при выполнении автомобильной перевозки пассажиров нахождение в транспортном средстве только пассажиров с билетами;

5.1.3. осуществлять остановки или технические стоянки не реже, чем каждые 4,5 часа, если они не противоречат Правилам дорожного движения и не угрожают безопасности пассажиров и их вещей;

5.1.4. проверять наличие и соответствие билетов и (или) документов, подтверждающих право на льготы по оплате проезда на автомобильном транспорте, а также документов, дающих право на въезд в государство назначения, транзита при выполнении международных перевозок;

5.1.5. контролировать размещение ручной клади в салоне транспортного средства;

5.1.6. принимать от пассажиров, размещать (кроме крупномерных мест) и выдавать им багаж;

5.1.7. в случае дорожно-транспортного происшествия действовать в соответствии с Правилами дорожного движения;

5.1.8. не допускать переполнения салона и багажного отсека сверх установленной нормы для конкретного транспортного средства;

5.1.9. быть вежливым, доброжелательным и тактичным при обслуживании пассажиров.

5.2. Права водителя

5.2.1. контролировать соблюдение и требовать от пассажиров выполнения настоящих Правил;

5.2.2. Водитель вправе не допускать пассажира к поездке или высадить на ближайшей остановке по следующим основаниям:

- нарушение пассажиром общественного порядка и (или) оскорбление внешним видом пассажира либо его поведением общественной нравственности;
- намерение пассажира провезти в качестве багажа или ручной клади предметы или вещества, запрещенные к автомобильной перевозке пассажиров;

- несоответствие билета, имеющегося у пассажира, выполняемой автомобильной перевозке пассажиров;
- отказ пассажира предъявить водителю, документы, необходимые для въезда в государство назначения, транзита;
- нарушение пассажиром правил, установленных компетентными органами иностранного государства, являющегося государством отправления, назначения или транзита, в соответствии с законодательством этого государства;
- наличие у водителя, сведений о том, что пассажиру будет отказано во въезде в Республику Беларусь в случае, если Республика Беларусь является государством назначения или транзита;
- отказ пассажира выполнять требования по соблюдению Правил автомобильных перевозок пассажиров и (или) условия договора перевозки, в том числе настоящие Правила.

В вышеперечисленных случаях Перевозчик имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор перевозки пассажира без возмещения ему стоимости проезда и иных убытков.

6. Особые правила:

- 6.1. Места с номерами от 1 до 4 не могут занимать пассажиры младше 12 лет.
- 6.2. Дети до 16 лет (включительно) допускаются к поездке только в сопровождении совершеннолетнего лица.
- 6.3. 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 и др.
- 6.4. При приобретении для одного пассажира нескольких мест, на второе место скидка не предоставляется.

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

7.1. Условия приобретения билета

7.1.1. Пассажир, претендующий на получение скидки от стоимости билета, должен предъявить документ, подтверждающий обоснованность применения такой скидки. Если на маршруте предусмотрены скидки для особых возрастных групп (дети, молодежь, лица старше 60 лет), то скидка применяется в соответствии с возрастом на момент первой поездки (туда). Для студентов подтверждением билета со скидкой является наличие студенческого билета международного образца (ISIC). В случае отсутствия документа, подтверждающего обоснованность применения скидки, пассажир не имеет право использовать поездку.

7.1.2. Пассажир не имеет права использовать поездку, если данные, зарегистрированные в билете, не соответствуют параметрам рейса (маршрут, конечный пункт следования, направление и тарифная категория) или документам, предъявленным пассажиром.

7.1.3. Продажа билетов через интернет на сайте www.bilet.taf.by осуществляется только для физических лиц.

7.2. Отказ от поездки

7.2.1. Отказ от поездки необходимо оформить до отправления автобуса. При несвоевременном отказе от поездки, компенсация за неиспользованный билет не выплачивается.

7.2.2. Оформить отказ от поездки можно в агентстве, где был приобретен билет; при покупке билета онлайн для отказа от поездки необходимо написать на электронный адрес transp-agency@yandex.by.

7.2.3. Компенсация за неиспользованную поездку выплачивается в агентстве, где был приобретен билет, при предъявлении билета со своевременно оформленным отказом, кассового чека и документа, удостоверяющего личность (паспорт или водительское удостоверение).

7.2.4. Заявление о возврате денежных средств за неиспользованный билет рассматривается в течение 7 дней с момента обращения.

7.2.5. Размер компенсации за неиспользованный билет:

- при сдаче билета раньше, чем за **24** часа до отправления автобуса возвращается **80%** от стоимости поездки;
- при сдаче билета в период **от 24 ч и до момента** отправления возвращается **50%** от стоимости поездки.

7.2.6. После отправления автобуса - деньги за неиспользованную поездку не возвращаются.

7.2.7. Услуги пункта продажи (предварительная продажа и др.) не возвращаются во всех случаях обращения о возврате стоимости неиспользованного билета.

7.2.8. Если отправление автобуса задерживается по вине Перевозчика, пассажир имеет право отказаться от поездки и, предъявив билет с оформленным отказом, получает компенсацию в размере 100% от стоимости билета.

7.2.9. В случае отмены или переноса рейса Перевозчик по требованию пассажира, предъявленному до предполагаемого начала отправления автобуса, возвращает пассажиру стоимость проезда на указанный рейс.

7.3. Изменение данных билета

7.3.1. В случае, если по контактному/ мобильному номеру телефона, указанному пассажиром в билете, не было возможности связаться с пассажиром и (или) направленное SMS-сообщение пассажиром не получено, компания-перевозчик ООО «Трансагентство

Фаворит» снимает с себя ответственность в информировании клиента заранее при каких-либо изменениях, связанных с рейсом. Претензии по таким случаям приниматься не будут.

8. Порядок рассмотрения претензий

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

8.2. Жалобы и претензии от пассажиров касательно поездки (с копиями билетов) должны быть адресованы пассажиром фирме-перевозчику, выполнявшей данный рейс, в течение 30 дней после даты выполнения поездки. Адрес перевозчика можно узнать в агентстве, где был куплен билет. Ответственность за качество перевозки полностью лежит на фирме перевозчике.

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

8.3. 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 7.2.9.

8.3.1. 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.

8.4. Вынужденные остановки по техническим причинам во время рейса:

8.4.1. 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.

8.5. Пассажир обязан выяснить всю необходимую и интересующую его информацию до приобретения билета, в том числе: точный маршрут, доступном сервисе в автобусе, необходимых документах для пересечения границы и т.д. Указанную информацию в рамках своей компетентности может дать работник ООО «Трансагентство Фаворит» при продаже билета.

8.6. 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 пункту 7.3. настоящих Правил.

8.7. 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-майлу и/или телефону).

8.8. Перевозчик не несет ответственности:

8.8.1. 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;

8.8.2. за какие-либо неудавшиеся пересадки на любые виды транспорта по причине отклонения от графика движения;

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

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

8.8.5. за вещи, оставленные или забытые в салоне автобуса.