

Правила перевозки пассажиров на международных рейсах

Это неофициальный перевод с немецкого языка. В случае несовпадения или различия с немецкой версией, немецкая версия будет иметь приоритет.

1. Действие правил
2. Права и обязанности пассажиров и перевозчика при осуществлении перевозок
3. Приобретение и сдача билета, изменение зарегистрированных в нем данных
4. Отказ от поездки
5. Порядок рассмотрения претензий
6. Специальные условия

1. Действие правил

1.1. Настоящие правила определяют права, обязанности и ответственность Пассажира и Перевозчика и распространяются на проезд в автобусах. Для билетов, купленных по акциям, возможны специальные правила, о которых Пассажира информируют отдельно, и которые указываются в билете, купленном по акции. Если в специальных правилах определен другой порядок, в таком случае необходимо применять эти уточняющие правила.

1.2. В случае внесения в правила перевозки Пассажиров каких-либо изменений, для билетов, купленных ранее, в силе остаются правила, действовавшие на момент приобретения билета.

1.3. При возникновении спорных ситуаций по вопросам применения настоящих правил между Пассажиром и Перевозчиком, следует придерживаться полного текста указанных правил.

1.4. В случае если какой-либо пункт настоящих правил противоречит действующим законодательствам и правовым актам, то относительно данного пункта действуют правила, предусмотренные в нормативных актах, однако другие пункты правил остаются действительными.

2. Права и обязанности пассажиров и перевозчика при осуществлении перевозок

2.1. Пассажир обязан сохранять билет до окончания поездки и предъявлять его по требованию службы контроля.

2.2. Пассажир должен явиться к месту отправления автобуса, указанному в билете не позднее, чем за 30 минут до указанного в билете времени отправления автобуса.

2.3. На посадке Пассажир обязан предъявить действительные проездные документы. (Подробнее о действительных проездных документах см. п. 2.4.). Пассажир предупрежден о том, что при отказе предъявить документы или при отсутствии какого-либо из документов, перевозчик имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор с Пассажиром. Перевозчик имеет право также отказать в поездке, если у экипажа автобуса есть подозрения, что проездные документы могут вызвать у Пассажира проблемы с пограничными службами и задержку во время прохождения границ.

2.4. Действительные проездные документы - документы, позволяющие Пассажиру пересекать внутренние и внешние границы страны, срок годности которых не истек или не истечёт во время предполагаемой поездки. Документами являются: Паспорт или ID карта гражданина страны ЕС для въезда и/или проезда по территории стран ЕС, стран Шенгена или др. стран, если внутреннее законодательство страны не предусматривает наличие у пассажира других проездных документов. Паспорт и виза, вклеенная в данный паспорт - для въезда и/или проезда по территории страны, на которую распространяется установленный законодательством страны визовый режим; миграционная карта. Детский паспорт, проездной документ ребенка и виза, вклеенная в данный паспорт, - для въезда и/или проезда, пребывания на территории страны, на которую распространяется визовый режим, установленный законодательством страны. Для проезда с детьми возможно наличие дополнительных проездных документов, а именно свидетельства о рождении, нотариально заверенной доверенности от родителей, свидетельства о разводе, решение суда и т.д. Перечень данных документов зависит от законодательства страны, из которой или в которую въезжает ребенок. Дипломатический паспорт, служебный паспорт и виза, в случае, если это предусмотрено законодательством страны следования либо транзитных стран. Свидетельство на возвращение (оформляется консульским учреждением)

2.5. Автобус делает остановки по маршруту согласно расписанию, учитывая обстоятельства непреодолимой силы (см. п.5.7.1). Продолжительность остановок объявляется водителем или стюардессой. По истечении этого времени автобус уезжает, а опоздавший Пассажир продолжает маршрут самостоятельно без компенсации проезда.

2.6. Бесплатно разрешается перевозить определенное количество багажа, общий вес которого определяется фирмой-перевозчиком (смотрите информацию при заказе или в счете для оплаты проезда) и ручную кладь, которая должна находиться в салоне автобуса у пассажира.

2.7. Дополнительный багаж или груз принимается к перевозке только при наличии свободного места в багажном отделении автобуса и за отдельную плату. Свободное место в багажном отделении определяет водитель на посадке, принимая во внимание общее количество Пассажиров в автобусе, распределение по городам и другие факторы.

2.8. Перевозчик имеет право отказать Пассажирu в провозе дополнительного багажа/груза.

2.9. Перевозчик несет ответственность только за наличие единицы багажа (или груза), который принял для перевозки, т.е. пассажиру был выдан документ (багажная наклейка), подтверждающий прием багажа или груза. В том случае, если багаж утерян полностью или частично, ему был нанесен ущерб, Перевозчик несет ответственность только за восстановительную стоимость, за вычетом амортизации, в размере такой суммы ущерба, которая указана в документах и/или с помощью других правомочных методов доказательств.

2.10. Перевозчик не берет на себя ответственность за нанесение какого-либо ущерба вещам, которые не допускаются к перевозке в багажном отделении автобуса согласно п. 2.15., а также за бьющиеся, быстропортящиеся, неправильно упакованные, ценные (деньги, документы, электронные и технические средства и т.д.) предметы.

2.11. Перевозчик рекомендует вещи, имеющие особую ценность, застраховать. Перевозчик не берет на себя ответственность за незначительную или поверхностную порчу зарегистрированного багажа, в частности за сломанные колеса и ручки, утерянные обвязочные ремни и мелкие повреждения, такие как порезы, царапины, заломы или пятна, которые появились в ходе обычной амортизации и использования во время поездки. За сохранность ручной клади отвечает сам пассажир.

2.12. Если Пассажир является на посадку в грязной одежде, в нетрезвом состоянии (включая последствия употребления алкогольных напитков/ наркотических средств) или другим образом угрожающем или ограничивающем безопасность, здоровье или комфорт других Пассажиров и/или экипажа, ведет себя неадекватно, агрессивно, подозрительно или не имеет при себе документов, необходимых для пересечения границы, перевозчик имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор на осуществление перевозки. В таком случае Пассажир не допускается к поездке. Стюардесса, водитель или другой представитель перевозчика делает отметку о причине расторжения договора на билете, и пассажир с таким билетом, в случае претензии, обращается в представительство перевозчика для рассмотрения конкретного случая.

2.13. Во время рейса пассажирам запрещено:

2.13.1. Перевозить животных и птиц.

2.13.2. Перевозить вещества и предметы, опасные для жизни и здоровья человека, а также вещества и предметы, которые могут нанести вред имуществу других Пассажиров.

2.13.3. Распивать алкогольные напитки.

2.13.4. Курить в салоне и в туалете автобуса.

2.13.5. Своим поведением мешать работе экипажа или создавать неудобства другим Пассажирам.

2.13.6. Класть ноги на сидения или загромождать проход в автобусе.

2.13.7. Лежать на сиденьях или на полу автобуса.

2.13.8. В целях безопасности самого Пассажирa, а также во избежание причинения ущерба другим пассажирам и транспортному средству не рекомендуется во время движения автобуса без лишней необходимости передвигаться по салону автобуса и стоять в проходах.

2.14. Если у Пассажира во время поездки возникают проблемы с государственными инстанциями, а также, если пассажир нарушает правила перевозки, экипаж автобуса имеет право самостоятельно высадить данного Пассажира из автобуса или обратиться в правоохранительные органы и действовать в соответствии с их указаниями. В таких случаях стоимость поездки не возвращается.

2.15. Пассажир обязан возместить Перевозчику убытки, возникшие по причине прибытия Пассажира на границу страны следования (страны транзита) на транспортном средстве перевозчика, следующего по маршруту, без документа (паспорт и/или виза, иной документ), дающего право на въезд в страну следования (страну транзита).

2.16. Пассажир должен бережно обращаться с оборудованием автобуса, не допускать его порчи. Пассажир несет материальную ответственность за ущерб, причинённый транспортному средству, и обязан возместить его Перевозчику.

2.17. Особые правила:

2.17.1. Пассажиры с номерами мест от 1 до 4 должны быть пристегнуты, если в автобусе предусмотрены ремни безопасности.

2.17.2. Дети до 16 лет (включительно) допускаются к поездке только в сопровождении совершеннолетнего лица.

2.17.3. В целях обеспечения безопасности самих пассажиров, Пассажиры с ограниченными возможностями передвижения (сенсорные или движения, постоянные или временные, душевные) допускаются к поездке в автобусе только в сопровождении другого совершеннолетнего лица. Сопровождающая персона не должна быть с ограниченными возможностями.

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

3.1. Перевозчик несет ответственность только за доставку Пассажира в указанный в билете пункт. Страховые полисы здоровья и багажа можно оформить самостоятельно в страховой компании.

3.2. Во время рейса Перевозчик может оказывать дополнительные услуги, наличие или отсутствие которых зависят от направления, длительности рейса и модификации автобусов перевозчика - платные (буфет, телефон), бесплатные (наличие стюардессы, видео, туалет, кондиционер, пледы, Wi-Fi, 220V, кофейный аппарат, индивидуальный встроенный мультимедийный экран (без наушников) и т.д.)

3.3. Расписанием движения автобусов не предусмотрено время для оформления Tax Free.

3.4. Все места в автобусе одинаково комфортны. Перевозчик оставляет за собой право без предварительного предупреждения поменять место пассажира по причине смены автобуса или желая обеспечить безопасность Пассажиров и экипажа и или с целью максимально качественного осуществления перевозки.

3.5. В случае, если заводом-изготовителем место в автобусе оборудовано ремнями безопасности, Пассажир во время движения автобуса обязан быть пристегнутым.

3.6. Если билет приобретен со скидкой, во время поездки необходимо иметь при себе документ, подтверждающий обоснованность применения 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 ISIC. В случае отсутствия документа, подтверждающего обоснованность применения скидки, пассажир имеет право использовать поездку только после осуществления доплаты до стандартной (без скидки) стоимости билета.

3.7. Если данные, зарегистрированные в билете, не соответствуют параметрам рейса (маршрут, конечный пункт следования, направление и тарифная категория) или документам, предъявленным Пассажиром, пассажир не имеет права использовать эту поездку, или имеет право использовать поездку после осуществления доплат за внесенные изменения.

3.8. Утерянные билеты восстанавливаются в агентстве, где они были приобретены, в соответствии с правилами агентства. Билеты с открытой датой поездки восстановлению не подлежат. Восстановленные билеты невозможно сдать и получить компенсацию за неиспользованную поездку, также невозможно изменить дату выезда.

3.9. Изменять дату выезда можно не позднее, чем за 24 часа до указанной поездки (только при наличии свободных мест в автобусе). При изменении даты выезда по телефону, претензии по возможным ошибкам, произошедшим при регистрации билета, не принимаются.

3.10. Открытая дата.

3.10.1. Открытая дата поездки возможна только для билета по стандартной стоимости, включая возрастную тарифную категорию. Билет с открытой датой действителен 6 месяцев.

3.10.2. Закрывать дату можно более, чем за 24 часа до выезда. Пассажиры, имеющие при себе билеты с открытой датой поездки, допускаются на посадку только при наличии свободных мест в автобусе.

3.11. Для билетов, приобретенных по акциям и/ или со скидкой, могут действовать следующие ограничения: срок выполнения поездки, возможность смены даты поездки, возможность отказа от поездки. Данные ограничения указываются в условиях акции или скидки и в самом билете. Скидки и акции могут действовать только для отдельных стран или валют платежа.

4. Отказ от поездки

4.1 Отказ от поездки необходимо оформить не позднее, чем за 24 часа до отправления автобуса. При этом клиент должен предоставить письменный запрос (электронная почта). При отказе от поездки взимается штраф. Сумма штрафа зависит от правил и условий перевозчика. Точную сумму штрафа и возмещения можно узнать у оператора. Приобретая билет в обе стороны, пассажир имеет право отказаться от поездки полностью (туда и обратно) либо от обратной поездки, при этом отказаться только от поездки туда невозможно. При несвоевременном отказе от поездки, компенсация не выплачивается.

4.2. Компенсацию можно получить в течение 6 месяцев со дня оформления отказа.

4.3. Если рейс отменен по вине Перевозчика, возвращаются 100% стоимости билета.

4.4. В случае, если контактный/ мобильный телефон, указанный Пассажиром в билете, оказался неправильным, и по нему не было возможности связаться с Пассажиром, компания-перевозчик снимает с себя ответственность в информировании клиента заранее при каких-либо изменениях, связанных с рейсом. Претензии по таким случаям приниматься не будут.

5. Порядок рассмотрения претензий

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

5.1.2. Пассажир несет полную индивидуальную ответственность за ненадлежащее оформление документов на право пересечения границ государств по маршруту следования. В случае недопущения пассажира к поездке или снятия пассажира с автобуса во время контроля стоимость поездки не возвращается, и претензии по этому поводу не рассматриваются.

5.1.3. Жалобы и претензии от пассажиров касательно поездки (с копиями билетов и др. подтверждающими документами) должны быть адресованы фирме-перевозчику, выполнявшей данный рейс, в течение 30 дней после даты выполнения поездки.

5.1.4. Адрес перевозчика можно узнать в агентстве, где был куплен билет. Ответственность за качество перевозки полностью лежит на фирме-перевозчике.

5.1.5. Представительство, принимающее претензию и передающее ее фирме-перевозчику, не несет ответственности за действия фирмы-перевозчика в рассмотрении заявления и содержании ответа.

5.1.6. Жалобы рассматриваются фирмой-перевозчиком в течение 30 дней с момента получения ею всех подтверждающих претензию документов. В случае, если претензия и/или подтверждающие документы Пассажира написаны на языке, отличном от государственного языка фирмы-перевозчика, то срок рассмотрения заявления может быть увеличен на срок, необходимый для перевода заявления и/или документов, но не менее 10 рабочих дней.

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

5.2. В случае, если отправление по маршруту задерживается по вине перевозчика, однако пассажир решает использовать поездку, претензии о задержке отправления и прибытия не принимаются.

5.3. 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.

5.4. Пассажир обязан выяснить всю необходимую и интересующую его информацию до приобретения билета, в том числе информацию о: выполнении рейса, точном маршруте, доступном сервисе в автобусе, необходимых документах для пересечения границы и т.д. Такую информацию, в рамках своей компетентности, устно или письменно может дать работник по обслуживанию клиентов.

5.5. Пассажир обязан проверить правильность указанных в билете данных сразу после получения билета. Претензии относительно правильности данных в билете принимаются только в день приобретения билета.

5.6. В случае непредвиденных обстоятельств Перевозчик имеет право менять/отменять рейсы, проинформировав об этом Пассажира по сообщенному во время покупки билета телефону (для билетов, купленных в интернете, по e-майлу и/или телефону).

5.7. Перевозчик не несет ответственности:

5.7.1. 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.

5.7.2. За какие-либо убытки, которые возникли у Пассажира по причине отклонения от графика движения, за исключением случаев попустительства или сознательного злостного невыполнения обязательств фирмой-перевозчиком.

5.7.3. За какие-либо неудавшиеся пересадки на любые виды транспорта по причине отклонения от графика движения.

5.7.4. За какие-либо убытки, которые возникли у Пассажира в результате преступной деятельности любого частного лица (в том числе других пассажиров, участников движения или экипажа).

5.7.5. При проблемах, возникающих у Пассажира с государственными инстанциями в связи с документами (паспорт, визы, страховка и т.д.) или содержимым багажа Пассажира.

5.7.6. За вещи, оставленные или забытые в салоне автобуса. Найденные в салоне автобуса вещи передаются на хранение в офис Перевозчика, обслуживающего данный рейс. Если среди найденных вещей есть скоропортящиеся продукты питания, они подвергаются незамедлительной утилизации. Если владелец вещей не находится в течение 1 месяца, вещи переходят в собственность Перевозчика. За хранение найденной вещи (свыше 3 дней) при передаче ее владельцу взимается плата в размере 50 EUR.

6. Специальные условия

6.1. Действия отдельных пунктов данных правил могут быть временно приостановлены без предварительного уведомления, о чем свидетельствует соответствующая надпись на билете.

6.2. Пассажир с билетом, на котором есть данная надпись, не может ссылаться на пункт правил, действующих до введения специальных условий. Претензии по таким билетам не принимаются к рассмотрению.