



НОВІ СТАНДАРТИ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

НОВА УКРАЇНА

www.new-ukraine.com

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор
ТОВ «Транспортна
компанія «Нова Україна»

Хахутаїшвілі Д.М.
«01» жовтня 2025 року

**ПРАВИЛА АВТОБУСНИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ
ПАСАЖИРІВ ТА БАГАЖУ
РЕЙСАМИ
ТОВ «ТРАНСПОРТНА КОМПАНІЯ «НОВА
УКРАЇНА»**



ЗМІСТ

РОЗДІЛ 1	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	стор. 2
РОЗДІЛ 2	ЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ І ВИЗНАЧЕНЬ, ЯКІ ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ У ЦИХ ПРАВИЛАХ	стор. 2-5
РОЗДІЛ 3	СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ	стор. 5
РОЗДІЛ 4	КВИТОК	стор. 6
РОЗДІЛ 5.	ТАРИФИ ТА ЗБОРИ	стор. 6-7
РОЗДІЛ 6	БРОНЮВАННЯ ПЕРЕВЕЗЕННЯ	стор. 7-8
РОЗДІЛ 7	РОЗКЛАД РУХУ	стор. 8-9
РОЗДІЛ 8	ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПАСАЖИРІВ І ПЕРЕВІЗНИКА ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ПЕРЕВЕЗЕНЬ	стор. 9-13
РОЗДІЛ 9	ПЕРЕВЕЗЕННЯ БАГАЖУ	стор. 13-18
РОЗДІЛ 10	ОСОБЛИВОСТІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ДЕЯКИХ КАТЕГОРІЙ ПАСАЖИРІВ	стор. 18-20
РОЗДІЛ 11	ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ ЗА ПЕРЕВЕЗЕННЯ	стор. 20-25
РОЗДІЛ 12	ПІЛЬГОВІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРІВ	стор. 25
РОЗДІЛ 13	ПРАВА ПАСАЖИРІВ У ВИПАДКУ ЗАТРИМКИ АБО СКАСУВАННЯ РЕЙСІВ	стор. 25-26
РОЗДІЛ 14	ПРЕТЕНЗІЇ ТА ПОЗОВИ	стор. 26
РОЗДІЛ 15	СТРАХОВИЙ ЗБІР	стор. 26-27
РОЗДІЛ 16	АДМІНІСТРАТИВНІ ФОРМАЛЬНОСТІ	стор. 27
РОЗДІЛ 17	ЗБІР, ОБРОБКА ТА ВИКОРИСТАННЯ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ	стор. 28
РОЗДІЛ 18	НЕРЕГУЛЯРНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ	стор. 28-29
РОЗДІЛ 19	ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОТРИМАННЯ ЦИХ ПРАВИЛ	стор. 29



Ці Правила розроблені відповідно до вимог чинного законодавства у сфері організації автобусних перевезень, обслуговування пасажирів і їх багажу та встановлюють правила, які застосовуються при перевезеннях пасажирів та багажу **ТОВ «Транспортна компанія «Нова Україна»** (далі за текстом «Перевізник»), стандарти з обслуговування пасажирів та багажу, порядок розгляду претензій, виплати компенсацій.

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

- 1.1. Ці Правила розроблені з урахуванням вимог Постанови Кабінету Міністрів України № 176 від 18 лютого 1997 року «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» зі змінами та доповненнями, Закону України «Про автомобільний транспорт» зі змінами та доповненнями, «Порядку організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом», зареєстрованого і Міністерстві юстиції України 31 липня 2013р. за № 1281/23814, Закону України «Про транспорт», Закону України «Про дорожній рух», Конвенції про міжнародні автомобільні перевезення пасажирів і багажу від 09.10.1997 року, правил, що стосуються організації та порядку ведення комерційної діяльності, пов'язаної з внутрішніми та міжнародними автобусними перевезеннями, законодавства про захист прав споживачів та інших нормативно-правових актів у сфері автомобільних перевезень.
- 1.2. Метою цих Правил є:
 - 1.2.1. Забезпечення безпеки під час організації перевезень пасажирів та їх багажу автомобільним транспортом.
 - 1.2.2. Встановлення загальних умов перевезення пасажирів та багажу на рейсах компанії, на яких має забезпечуватися належний рівень безпеки та якості обслуговування, а також принципів та норм відповідальності перевізника під час організації і здійснення автобусних перевезень пасажирів та багажу.
 - 1.2.3. Встановлення порядку надання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації пасажирам про правила і умови перевезення пасажирів та багажу, що забезпечує можливість свідомого і компетентного вибору послуги, до придбання квитка або замовлення обслуговування.
 - 1.2.4. Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлено інші правила, ніж передбачені цими Правилами, застосовуються правила міжнародного договору України.
- 1.3. У випадку внесення змін до цих Правил для квитків, що були придбані до моменту набрання їх чинності, залишаються в силі правила, що діяли на дату придбання квитка.

РОЗДІЛ 2. ЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ І ВИЗНАЧЕНЬ, ЯКІ ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ У ЦИХ ПРАВИЛАХ

Терміни, що вживаються у цих Правилах, мають таке значення:

- 2.1. **Автомобільний транспорт** – галузь транспорту, яка забезпечує задоволення потреб населення та суспільного виробництва у перевезеннях пасажирів та вантажів автомобільними транспортними засобами.
- 2.2. **Автобус** – транспортний засіб, який за своєю конструкцією та обладнанням призначений для перевезення пасажирів з кількістю місць для сидіння більше, ніж дев'ять з місцем водія включно.



- 2.3. **Автобусний маршрут міський** – автобусний маршрут, який не виходить за межі території населеного пункту.
- 2.4. **Автобусний маршрут приміський** – автобусний маршрут, який з'єднує населені пункти і протяжність якого не перевищує 50 км.
- 2.5. **Автобусний маршрут міжміський** – автобусний маршрут, який з'єднує населені пункти і протяжність якого перевищує 50 км.
- 2.6. **Автобусний маршрут міжнародний** – автобусний маршрут, який перетинає державний кордон України.
- 2.7. **Автобусний маршрут загального користування** – автобусний маршрут, на якому здійснюються регулярні пасажирські перевезення.
- 2.8. **Автобусний маршрут спеціальних перевезень** – автобусний маршрут, на якому здійснюють спеціальні пасажирські перевезення.
- 2.9. **Автобусний маршрут нерегулярних перевезень** – автобусний маршрут, на якому здійснюють нерегулярні пасажирські перевезення.
- 2.10. **Автомобільний перевізник** – фізична або юридична особа, яка здійснює на комерційній основі чи за власний кошт перевезення пасажирів чи (та) вантажів транспортними засобами.
- 2.11. **Агент з продажу** – юридична особа або фізична особа-підприємець, яка здійснює діяльність з продажу перевезень за дорученням перевізника на підставі договору.
- 2.12. **Агентська угода** – договір між перевізником та агентом з продажу перевезень, який визначає характер і обсяг діяльності з продажу автобусних перевезень, відповідальність, розмір комісійної винагороди, термін дії та умови припинення договору.
- 2.13. **Багаж** – речі пасажирів, передбачені для особистого використання, упаковані в сумки або валізи, котрі переміщуються тим же рейсом у багажному відділенні автобуса.
- 2.14. **Багаж наднормовий** – багаж, вага та/або розміри місця якого перевищують встановлену перевізником норму безкоштовного перевезення багажу.
- 2.15. **Багажна квитанція** – документ, який видається пасажирові на підтвердження факту прийняття багажу для перевезення або зберігання, із зазначенням його цінності, вартості перевезення та зберігання.
- 2.16. **Бронювання місця (кількох місць)** – попереднє замовлення місця (кількох місць) в автобусі з відстроченням платежу на визначений строк, виключно під час виконання регулярних пасажирських перевезень.
- 2.17. **Вартість квитка** – сума, що складається з вартості проїзду автобусом, авто станційного збору, плати за послуги з попереднього продажу квитків (за наявності такої).
- 2.18. **Вартість проїзду** – сума, за якою перевізник здійснює перевезення, що включає вартість за тарифом, страховий платіж та податок на додану вартість.
- 2.19. **Внутрішні перевезення** – перевезення пасажирів та/чи вантажів територією України без перетину державного кордону України.



2.20. **Водій** – особа, яка керує транспортним засобом і має відповідне посвідчення встановленого зразка

2.21. **Графік руху** – відомості про час і послідовність виконання рейсу.

2.22. **День** – календарний день. Для визначення строку дійсності перевізної документації, актів та інших документів, а також строків закінчення перевезення, строків давності для пред'явлення претензій відлік починається з «00» годин доби, наступної за добою, коли сталася подія або вчинено дію; залишок часу цієї доби до розрахунку не береться. Якщо закінчення зазначених строків припадає на святковий або вихідний день, то днем закінчення строку є перший за ним робочий день.

2.23. **Договірні Сторони** – держави, суб'єкти міжнародних правовідносин, що беруть участь у процесі міжнародних автомобільних перевезень, визначені законодавством.

2.24. **Дозвіл на здійснення міжнародних перевезень автомобільним транспортом** – документ, що видається уповноваженими органами Договірних Сторін міжнародним автомобільним перевізникам для в'їзду, транзитного проїзду через територію Договірних Сторін, а також здійснення інших видів перевезень, передбачених законодавством.

2.25. **Електронний квиток** – проїзний документ встановленої форми, який після реєстрації в автоматизованій системі обліку оплати проїзду дає право пасажирові на одержання транспортних послуг.

2.26. **Замовник транспортних послуг** – юридична або фізична особа, яка замовляє транспортні послуги з перевезення пасажирів та/чи вантажів.

2.27. **Зупинка** – спеціально обладнаний пункт для очікування автобуса та посадки і висадки пасажирів.

2.28. **Квиткова каса** – спеціально обладнане приміщення, в якому здійснюється оформлення квитків та документів, що підтверджують право на перевезення пасажирові та багажу, а також їх повернення.

2.29. **Квиток** – проїзний документ встановленої форми, який надає право пасажирові на одержання транспортних послуг.

2.30. **Місце відправлення** – пункт, зазначений у квитку, з якого починається перевезення пасажирові та його багажу.

2.31. **Місце призначення** – пункт, зазначений у квитку, в якому закінчується перевезення пасажирові та його багажу.

2.32. **Надзвичайні обставини** – обставини, які призводять до тривалої затримки або скасування одного або більше рейсів, навіть якщо перевізником було вжито всіх розумних заходів, щоб запобігти затримкам або скасуванням. Надзвичайними обставинами є, зокрема, але не виключно, військові дії, терористичний акт, вибух, заколот чи загроза їх виникнення, масові безлади, диверсія, ембарго, епідемії, пандемії, пожежі, землетрус, інші стихійні лиха, метеорологічні умови, не сумісні з безпечним виконанням рейсу, дії чи бездіяльність державних органів, рішення органів, що здійснюють керівництво у сфері автобусного сполучення, страйки, технічні перешкоди, що виникли внаслідок відмови чи збоїв, несправності систем електропостачання, зв'язку, комунікацій, обладнання, програмного забезпечення.

2.33. **Рейс** – рух транспортного засобу від початкового до кінцевого пункту маршруту.



2.34. **Розклад руху** – сукупність графіків руху автобусів за маршрутом.

2.35. **Пасажир** – особа, якій надається послуга з перевезення транспортним засобом та яка не бере участь у керуванні ним.

2.36. **Претензія** – складена у письмовій формі вимога заінтересованої особи про відшкодування шкоди (збитків), що виникла в результаті внутрішнього або міжнародного перевезення.

2.37. **Ручна поклажа** – речі особистого користування, що не перевищують розміри 40 x 30 x 20 сантиметрів, вагою до 7 кілограмів включно.

2.38. **Сервісний збір** – плата за послуги перевізнику або агенту з продажу, що надаються під час бронювання чи купівлі квитка через Інтернет-сайт або в касі, зокрема, за здійснення бронювання та оформлення квитка, за допомогу в підборі маршруту, за переоформлення та повернення квитка, за оплату квитка та з інших операцій тощо.

2.39. **Схема маршруту** – картографічне зображення маршруту.

2.40. **Тариф спеціальний** – опублікований перевізником тариф, що має певні обмеження у частині його застосування.

РОЗДІЛ 3. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ

3.1. Ці Правила застосовуються до будь-якого внутрішнього або міжнародного перевезення пасажирів і їх багажу, яке здійснюється автобусами за плату або по найму, а також до перевезень, що здійснюються перевізником безкоштовно.

3.2. Ці Правила застосовуються до пасажирів, який подорожує рейсом (рейсами) Перевізника згідно з квитком. Визначення компанії у квитку, як перевізника на такому рейсі, є підтвердженням існування договору перевезення на такому рейсі між перевізником і пасажиром, який зазначений у квитку.

3.3. Базовим рівнем послуг при перевезенні пасажирів є безпечна доставка пасажирів з виділеним місцем автобусом перевізника з пункту відправлення до пункту призначення, зазначених у квитку, а в разі здавання ним багажу – доставка до пункту призначення багажу та його видача пасажирів. Під час рейсу Перевізник може надавати додаткові послуги, наявність чи відсутність яких залежить від напрямку, протяжності маршруту і тривалості рейсу та модифікації автобусів (Wi-Fi, USB-розетки, відео контент, питна вода, чай, кава, ковдри тощо)

3.4. Усі перевезення пасажирів і багажу є об'єктом правил перевізника, а також тарифних правил, чинних на дату видачі квитка (оформлення електронного квитка), а якщо таку дату неможливо визначити – на дату початку перевезення. Під час перевезення пасажирів і багажу використовуються правила, тарифи і збори, що діють на дату оформлення квитка.

3.5. Правила та тарифи перевізника з внесеними до них змінами після дати видачі квитка не можуть бути застосовані до договору перевезення пасажирів і багажу без повідомлення про це пасажирів, крім випадків, якщо інше передбачено застосованими законами.

3.6. У випадку, якщо будь-яке положення цих Правил суперечить нормам та актам чинного законодавства, то щодо даного пункту діють правила, передбачені в нормативних актах, однак інші пункти правил залишаються дійсними.



3.7. Відповідальність за достовірність інформації в квитку, що реалізуються через сайти-агрегатори (автовокзали, портали, платформи з продажу автобусних квитків, інші електронні системи тощо) несуть партнери в рамках договірних відносин.

РОЗДІЛ 4. КВИТОК

4.1. Квиток (пасажирський квиток та багажна квитанція) – це проїзний документ, видача якого є підтвердженням укладення договору між пасажиром і перевізником, на підставі якого пасажир має право скористатися перевезенням транспортним засобом і пов'язаними з ним послугами виключно у відношенні зазначеної у квитку поїздки, а саме: прізвище та ім'я пасажирів, маршрут, дата та час відправлення.

4.2. Квиток може бути використаний для перевезення тільки тією особою, прізвище та ім'я (без скорочень, зменшувально-пестливих форм або псевдонімів) якої зазначені у ньому. З цією метою перевізник має право вимагати від пасажирів документи, які підтверджують його особу. Номер квитка і дані пасажирів заносяться програмою продажу до пасажирського маніфесту. У разі відсутності даних у вищезазначеній відомості, справжність квитка вважається сумнівною і вимагає додаткової перевірки.

4.3. Квиток не може бути переданий третій особі.

4.4. Перевірка наявності квитків під час рейсу здійснюється особами, уповноваженими перевізником та які мають посвідчення контролера. У разі безквиткового проїзду та відсутності даних пасажирів у квитково-посадковій відомості, пасажир зобов'язаний сплатити повну вартість квитка.

4.5. Факт придбання квитка свідчить про те, що пасажир проінформований про використання та збереження персональних даних і дав свою добровільну та безумовну згоду на їх обробку, зберігання, поширення і доступ до цих даних третіх осіб згідно норм чинного законодавства.

4.6. Для квитків, придбаних у період дії спеціальних акцій та /або зі знижкою, можуть застосовуватися спеціальні правила, про які пасажир інформується додатково на момент оплати квитка.

4.7. У разі введення пасажиром помилкових або не існуючих даних при купівлі електронного квитка перевізник має право відмовити у перевезенні без права на компенсацію.

4.8. Право позачергового придбання квитків надається громадянам відповідно до чинного законодавства України, а саме: особи з інвалідністю, громадяни похилого віку, вагітні жінки, пасажирів з дітьми дошкільного віку та інші.

4.9. Для маршрутів «туди й назад» дозволяється оформити квиток з відкритою датою повернення (OPEN), який дійсний протягом 6 (шести) місяців з дня виїзду за маршрутом у напрямку «туди». Дата зворотного виїзду в квитку OPEN проставляється тільки в касах Перевізника при наявності вільних місць на запланований пасажиром рейс. При цьому пасажир зобов'язаний звернутися до перевізника для підтвердження зворотного виїзду у термін не раніше, ніж за 72 години до часу відправлення рейсу за розкладом.

РОЗДІЛ 5. ТАРИФИ ТА ЗБОРИ

5.1. Пасажирські тарифи – це встановлені й опубліковані перевізником або від імені перевізника тарифи на рейс або рейси з місця відправлення до місця призначення, зазначені у квитку, які чинні у день оплати квитка.



5.2. Тарифи та категорії для застосування спеціальних тарифів на проїзд встановлюються Перевізником. Тарифи є динамічними та можуть змінюватися в залежності від кількості вільних місць, дня та часу покупки, сезонності та інших факторів. Рішення про зміну тарифів, введення або скасування спеціальних тарифів, величину та умови їх застосування приймається Перевізником самостійно.

5.3. Кожний тариф передбачає правила його застосування, які включають термін дії тарифу, умови використання тарифу, повернення коштів за невикористане перевезення або його частину та інші умови. Правила застосування тарифів затверджуються Перевізником і розміщуються в місцях продажу квитків та/або на сайті для вільного ознайомлення пасажиром.

5.4. Вартість квитка на внутрішні автобусні перевезення складається з тарифу, автостанційного збору, страхового збору та плати за послуги з попереднього продажу квитків (за наявності такої). Розмір автостанційного збору встановлюється на підставі договору між Перевізником та власником автостанції, з території якої пасажир повинен здійснити відправлення.

5.5. Агенції з продажу, квиткові каси та інші служби з продажу та обслуговування клієнтів можуть стягувати сервісний збір за послуги з бронювання, оформлення квитків та/або їх скасування (повернення).

5.6. Якщо квиток придбано з застосуванням знижки для окремих вікових груп (діти, молодь, люди похилого віку тощо), пасажир під час посадки на рейс та поїздки повинен мати при собі документ, що підтверджує вік та обґрунтованість застосування знижки. У разі відсутності документа, що підтверджує можливість застосування знижки, пасажир має право скористатися квитком тільки після здійснення доплати до стандартної (без знижки) вартості квитка.

5.7. Вік пасажиром визначається на дату початку перевезення від станції (пункту) відправлення пасажиром.

5.8. Тарифи та збори на міжнародні автобусні перевезення з/до України публікуються перевізником у валюті, яка схвалена уповноваженим органом держави, з території якої починається перевезення.

5.9. Розрахунки на території України за послуги з автобусних перевезень та обмін валют здійснюються відповідно до валютного законодавства України.

5.10. Сумування різних знижок, у тому числі акційних пропозицій, не передбачено. Під час оформлення квитка з усіх можливих знижок застосовується тільки найбільша.

РОЗДІЛ 6. БРОНЮВАННЯ ПЕРЕВЕЗЕННЯ

6.1. Бронювання місця і багажу на рейс може здійснюватися за допомогою телефонного та інтернет зв'язку, веб-сайту, спеціалізованих автоматів самообслуговування та інших методів. Обов'язковою умовою застосування таких методів бронювання є відображення здійсненого бронювання у системі резервування Перевізника.

6.2. Перевізник або його агент з продажу, який здійснює бронювання, повинен поінформувати пасажиром (його представника) про умови застосування тарифу, за яким здійснено бронювання перевезення, а також про зміни у розкладі рейсів. Пасажир, що здійснює бронювання за допомогою веб-сайту, повинен ознайомитися із зазначеною інформацією самостійно на сайті.



6.3. До сплати пасажиром (його представником) повної вартості перевезення бронювання вважається попереднім і за потреби може бути анульоване без повідомлення про це пасажиром.

6.4. Якщо пасажир не прибув на рейс (на посадку на автобус), на який він має оформлений квиток і не повідомив до моменту відправлення автобуса перевізника про зміни у своїй подорожі, перевізник має право анулювати бронювання на наступні сегменти та/або на зворотній рейс.

6.5. Під час бронювання пасажир повідомляє перевізнику чи його агенту з продажу свої персональні дані та за потреби надає інформацію про особливі умови перевезення. Внесення до бронювання паспортних та інших даних пасажир здійснюється відповідно до вимог державних органів України та/або країн, до яких або через які здійснюється перевезення.

6.6. Під час бронювання пасажир зобов'язаний надати Перевізнику чи його агенту з продажу достовірні відомості щодо свого номера телефону, адреси електронної пошти та інших можливих засобів зв'язку з ним з метою забезпечення своєчасного інформування пасажиром про всі зміни у розкладі тощо. Забороняється введення до бронювання замість контактних даних пасажиром контактних даних агента або третьої особи. У разі неможливості встановити зв'язок з пасажиром за наданими ним відомостями – неповними або недостовірними контактними даними та/або у разі відсутності зв'язку з пасажиром за вказаними контактними даними, що задокументовано Перевізником, пасажир особисто відповідає за наслідки несвоєчасного сповіщення та інформування його щодо зміни розкладу або інші випадки, які впливають на перевезення.

6.7. У разі відмови пасажиром надати необхідну для бронювання інформацію бронювання не здійснюється.

6.8. Захист і обробка персональних даних пасажирів під час оформлення бронювання перевезення здійснюється відповідно до законодавства України та країни місця призначення перевезення.

6.9. Бронювання місця на рейсі може здійснюватись як із закріпленням конкретного місця за пасажиром в салоні автобуса, так і без його закріплення у разі придбання квитків через каси автовокзалів або агентств-партнерів. У випадку бронювання без закріплення конкретного місця за пасажиром (з зазначенням на сайті «вільна розсадка або ВР»), номер місця визначається представником Перевізника під час реєстрації та посадки в автобус.

6.10. Перевізник має право змінити пасажиром місце у зв'язку із необхідністю забезпечення безпеки та/або з технічних причин.

6.11. У разі бажання пасажиром здійснювати поїздку в салоні автобуса на конкретному місці з підвищеним комфортом Перевізник має право справляти за це попередньо встановлений ним збір.

РОЗДІЛ 7. РОЗКЛАД РУХУ

7.1. Регулярні рейси виконуються відповідно до розкладу руху, який складено Перевізником відповідно до дозвільних документів, опубліковано в автоматизованій системі резервування та оприлюднено на Інтернет-сайті Перевізника. За бажанням Перевізник для інформування населення може видавати рекламний розклад руху автобусів.

7.2. Перевізник підтверджує, що розміщена ним в автоматизованій системі резервування та/або на офіційній веб-сторінці інформація є точною, достовірною та вичерпною.



7.3. Нерегулярні (чартерні) рейси виконуються на підставі замовлення юридичною або фізичною особою автобуса для перевезення організованої групи пасажирів за визначеним маршрутом згідно з письмовим договором про замовлення транспортного засобу.

7.4. Перевізник не несе відповідальності за помилки та упущення в розкладах руху або інших опублікованих графіках рейсів, що розповсюджуються сторонніми ресурсами інформації.

7.5. Час прибуття / відправлення автобусів у квитках, розкладі руху або інших джерелах інформації зазначено місцевий, відповідно до часового поясу країни пункту відправлення або прибуття.

7.6. Перевізник не несе відповідальності за будь-які невдалі пересадки на будь-які види транспорту чи рейси інших перевізників з причини відхилення від графіка руху, за винятком пересадок, які зазначені в оформленому Перевізником квитку. Якщо пасажир не встигає здійснити гарантовану пересадку на інший рейс Перевізника, зазначену у квитку, Перевізник зобов'язаний забезпечити пасажирів альтернативним видом транспорту. У разі відмови пасажирів скористатися альтернативним видом транспорту, Перевізник повертає вартість невикористаної поїздки, зазначеної у квитку.

РОЗДІЛ 8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПАСАЖИРІВ І ПЕРЕВІЗНИКА ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ПЕРЕВЕЗЕНЬ

8.1. Під час здійснення автобусних перевезень пасажир зобов'язаний:

8.1.1. До придбання квитка ознайомитися з Правилами перевезення пасажирів і багажу, порядком реалізації квитків, тарифами на перевезення та іншою інформацією, необхідною для здійснення поїздки. Придбати квиток та сплатити перевезення багажу відповідно до встановленої Перевізником вартості поїздки.

8.1.2. Мати при собі документи, що посвідчують особу, квиток на проїзд, квитанцію на перевезення багажу, за наявності права пільгового проїзду – відповідне посвідчення чи довідку, на підставі якої надається знижка (пільга), а у випадку оформлення електронного квитка – зареєструвати електронний квиток через представника Перевізника. Пасажир є проінформований, що при відмові пред'явити перераховані документи або при відсутності будь-якого з документів, Перевізник має право в односторонньому порядку розірвати договір перевезення з пасажиром без компенсації коштів пасажирів за невикористане перевезення.

8.1.3. Прибути до місця відправлення та посадки в автобус, зазначеного у квитку, і зареєструватися на рейс завчасно, але не пізніше, ніж за 15 (п'ятнадцять) хвилин до часу відправлення автобуса, зазначеного у квитку. У разі неявки пасажирів у пункт відправлення згідно зазначених у квитку дати та часу, квиток анулюється зі 100% утриманням коштів, а у випадку поїздки з пересадкою / зміною автобуса також автоматично анулюються усі наступні сегменти поїздки зі 100% утриманням коштів, а усі місця звільнюються для продажу. Якщо пасажирів було повідомлено про затримку рейсу шляхом надсилання текстового повідомлення, електронного листа або іншим чином у письмовому вигляді, право на здійснення перевезення та подорожі анулюється тільки в разі відсутності пасажирів в час відправлення, зазначений у текстовому повідомленні або електронному листі.

8.1.4. Займати зазначене у квитку місце, зберігати квиток до кінця поїздки і пред'являти в розгорнутому вигляді або на екрані в електронному вигляді на вимогу осіб, що мають право здійснювати контроль.

8.1.5. Здійснювати посадку (висадку) лише після повної зупинки автобуса.

8.1.6. Під час міжнародного автомобільного перевезення мати належним чином оформлені документи, необхідні для в'їзду до держави прямування, держав за маршрутом слідування (транзиту), та пред'являти їх перевізнику на його вимогу. Дотримуватися встановлених правил перетину кордону держави, територією якої здійснюється міжнародне перевезення. У випадку відсутності у пасажирів необхідних документів на право перетинання кордону,



порушення митних правил тощо, пасажир відшкодовує Перевізнику усі збитки, пов'язані із відсутністю таких документів, зокрема, але не виключно, штрафи контролюючих державних органів, покладені на перевізника, витрати на простій, фінансові вимоги інших пасажирів на відповідному рейсі, витрати на надання правової допомоги перевізнику тощо. При цьому екіпаж автобуса має право від'їхати з кордону без пасажирів згідно з розкладом руху, а грошова компенсація пасажирів за невикористаний квиток не виплачується.

8.1.7. Оплатити перевезення багажу згідно тарифів Перевізника.

8.1.8. Бути присутнім під час огляду багажу та іншого майна, яке належить йому, контролюючими органами.

8.1.9. При зупинках пасажир повинен вчасно повернутися до салону автобуса. Тривалість зупинок оголошується водієм або стюардесою. Після закінчення цього часу автобус відправляється за маршрутом, а пасажир, що спізнився, продовжує маршрут самостійно без компенсації проїзду. Пошук пасажирів, які не з'явилися вчасно на посадку (в тому числі за допомогою телефонного зв'язку), не передбачений.

8.1.10. Дотримуватися інструкцій водія та обслуговуючого персоналу Перевізника.

8.1.11. Не палити в салоні автобуса, у тому числі й електронні сигарети.

8.1.12. Використовувати ремені безпеки (за умови, що транспортний засіб обладнано ременями).

8.1.13. Розміщувати свою ручну поклажу в автобусі таким чином і стежити за нею під час всієї поїздки так, щоб зберігалася безпека руху, не обмежувалася зручність інших пасажирів і вона не стала об'єктом крадіжки.

8.1.14. Пасажири несуть відповідальність за збитки, спричинені автобусу чи в автобусі.

8.1.15. Пасажири, які навмисно або через недбалість забруднюють салон автобуса або розкидають сміття, зобов'язуються сплатити перевізнику плату за прибирання в розмірі 100 доларів США (еквівалент в гривні за офіційним курсом НБУ), проте мають можливість довести, що збитків не було спричинено або, що їх розмір значно менший за названу фіксовану плату.

8.1.16. Виконувати вимоги цих Правил.

8.2. Пасажир автобуса має право:

8.2.1. На безпечне і високоякісне перевезення.

8.2.2. Висувати вимоги до перевізника щодо виконання ним умов договору перевезення.

8.2.3. Отримувати своєчасну і правдиву інформацію про перелік послуг, які надаються, умови їх надання та маршрут руху.

8.2.4. Вимагати відшкодування заподіяної під час здійснення перевезення шкоди здоров'ю пасажирів або пошкодження його багажу.

8.2.5. Гарантовано перевозити одну одиницю багажу з оплатою згідно з тарифом перевізника та безоплатно перевозити одну одиницю ручної поклажі у салоні транспортного засобу.

8.2.6. Оголошувати цінність багажу під час здавання його для перевезення. Сума оголошеної вартості багажу повинна бути визначена пасажиром у національній валюті держави-відправника та зазначена у багажній квитанції. Квитанція повинна зберігатися протягом всього часу перевезення та огляду багажу.

8.3. Пасажирам автобуса забороняється:

8.3.1. Під час руху заважати водію або відволікати його увагу від керування автобусом, а також створювати незручності іншим пасажирам.

8.3.2. Відчиняти двері транспортного засобу до повної його зупинки.

8.3.3. Перешкоджати зачиненню дверей.

8.3.4. З метою безпеки самого пасажирів, а також, щоб уникнути заподіяння збитків пасажирам і транспортному засобу під час руху автобуса забороняється ходити по салону і стояти в проходах.

8.3.5. Протягом поїздки заборонено класти ноги на сидіння, лежати на сидіннях або на підлозі автобуса.



- 8.3.6. Розміщувати багаж на сидіннях та у тих місцях, де це перешкоджає вільному пересуванню пасажирів уздовж салону.
- 8.3.7. Здійснювати поїздку без оплати її вартості або без пред'явлення посвідчення особи встановленого зразка (у разі наявності права на пільги щодо проїзду та надання знижки).
- 8.3.8. Вносити виправлення у квитки та інші проїзні документи і передавати їх іншим пасажиром (особам).
- 8.3.9. Використовувати аварійне обладнання без потреби, крім передбачених випадків.
- 8.3.10. Перевозити речовини і предмети, небезпечні для життя і здоров'я людини, а також речовини і предмети, які можуть завдати шкоди майну інших пасажирів.
- 8.3.11. Вживати алкогольні напої, наркотичні засоби та палити, у тому числі й електронні сигарети. Водій та інший представник Перевізника мають право відмовити в перевезенні пасажиром, що перебувають у стані очевидного алкогольного або наркотичного сп'яніння. Це ж правило діє стосовно пасажирів, що іншим чином порушують безпеку інших пасажирів рейсу або негативно впливають на благополуччя. У таких випадках претензії на компенсацію вартості проїзду та надання альтернативного транспорту не задовольняються.

8.4. Перевізник зобов'язаний:

- 8.4.1. Забезпечити дотримання персоналом вимог законодавства про автомобільний транспорт та захист прав споживачів.
- 8.4.2. Вживати заходів до забезпечення безпечної, зручної поїздки пасажирів та/або доставки багажу згідно з договором перевезення і розкладом руху.
- 8.4.3. Організувати проведення контролю технічного та санітарного стану автобусів перед початком роботи.
- 8.4.4. Організувати проведення щозмінного передрейсового і післярейсового медичного огляду водіїв транспортних засобів.
- 8.4.5. Мати документи, ліцензії та дозволи для здійснення перевезень згідно із законодавством.
- 8.4.6. Утримувати транспортні засоби в належному технічному та санітарному стані, забезпечувати їх своєчасну подачу для посадки пасажирів і відправлення.
- 8.4.7. Здійснювати перевезення пасажирів з використанням сертифікованих транспортних засобів відповідного типу, на які оформлені документи згідно із законодавством.
- 8.4.8. Організувати проїзд пасажирів до місця призначення за маршрутом без додаткових фінансових витрат у разі припинення поїздки через технічну несправність транспортного засобу чи настання надзвичайної або невідвортної за даних умов події.
- 8.4.9. Надавати пасажиром достовірну і своєчасну інформацію про найменування зупинок, можливі пересадки, розмір плати за проїзд тощо.
- 8.4.10. Компенсувати шкоду, заподіяну Перевізником та/або екіпажем здоров'ю та майну пасажирів.
- 8.4.11. Забезпечувати попередній та поточний продаж квитків.
- 8.4.12. Здійснювати обов'язкове особисте страхування пасажирів від нещасних випадків на транспорті.
- 8.4.13. Надати пасажиром додаткові послуги, передбачені договором перевезення.
- 8.4.14. Згідно Постанови Кабінету Міністрів України № 672 від 22.06.2011 року забезпечувати перед початком пасажирського міжнародного перевезення перевірку наявності, але не справжності, у пасажирів документів, необхідних для в'їзду до держави прямування, держав за маршрутом слідкування, та відмовити у міжнародному перевезенні пасажиром, які не пред'явили необхідні документи. При цьому відмова у перевезенні не тягне за собою обов'язок перевізника відшкодувати пасажиром завдані у зв'язку з цим збитки.
- 8.4.15. Виконувати вимоги цих правил, Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з перевезення пасажирів автомобільним транспортом, Правил дорожнього руху та правил технічної експлуатації транспортних засобів.
- 8.4.16. Перевізник не несе відповідальності за дії сторонніх осіб, якщо ці дії не пов'язані з його діяльністю або не знаходяться під його контролем.



8.5. Перевізник має право:

- 8.5.1. Скасовувати рейси у разі виникнення обставин, які він не міг передбачити і виникнення яких не міг запобігти, з поверненням пасажиром (або замовнику послуг) коштів, сплачених ними за перевезення.
- 8.5.2. Обмежувати або припиняти перевезення у разі стихійного лиха, епідемії, епізоотії або іншої надзвичайної ситуації.
- 8.5.3. Припиняти рух транспортних засобів у разі виникнення загрози життю та здоров'ю пасажирів.
- 8.5.4. Зазначати в багажній квитанції стан багажу, що має зовнішні пошкодження, або відмовлятися від його перевезення в разі заперечення пасажиром проти внесення відповідної позначки. У разі, коли багаж прийнято перевізником без позначки, вважається, що багаж був прийнятий у належному стані та в належній упаковці.
- 8.5.5. Пропонувати пасажиром додаткові послуги як на платній, так і безоплатній основі.
- 8.5.6. Відмовити у перевезенні пасажирів у нетверезому стані, забрудненому одязі, а також у випадку, якщо він своїми діями заважає спокою інших пасажирів або створює загрозу і небезпеку для інших подорожуючих.
- 8.5.7. Змінити розклад руху, використовувати додаткові автобуси та замінити місце сидіння пасажиром в автобусі без попередньої згоди пасажиром. Схема автобуса при купівлі квитка носить інформативний характер, можливі зміни в розташуванні місць та проходу.

8.6. Водій автобуса, який виконує перевезення пасажирів, зобов'язаний:

- 8.6.1. Керуватися Правилами дорожнього руху, правилами технічної експлуатації автобусів, посадовою інструкцією і виконувати оперативні вказівки диспетчерської служби.
- 8.6.2. Мати із собою і пред'являти для перевірки уповноваженим особам передбачені законодавством документи.
- 8.6.3. Дотримуватися визначеного маршруту та розкладу руху автобуса.
- 8.6.4. Приймати, розміщувати та видавати багаж пасажиром на передбачених графіком руху зупинках.
- 8.6.5. Стежити за виконанням пасажиром своїх обов'язків та безпечним розміщенням ними багажу і ручної поклажі в автобусі.
- 8.6.6. Здійснювати висадку пасажирів у разі заправлення автобуса паливом під час виконання перевезення.
- 8.6.7. Вживати необхідних заходів до забезпечення безпеки пасажирів у разі виникнення перешкод для руху на маршруті (туман, ожеледь тощо), які не дають змоги продовжити поїздку, а також у разі вимушеної зупинки на залізничному переїзді.
- 8.6.8. Перевіряти під час посадки наявність в осіб квитків на проїзд та квитанцій на перевезення багажу.
- 8.6.9. Організувати, своєчасно повідомляти і готувати пасажирів для проходження контролю під час перетину кордону.
- 8.6.10. Зупиняти автобус для посадки та висадки пасажирів на відстані не більше, ніж 0,05-0,1 метра від краю проїзної частини дороги.
- 8.6.11. Пройти перед виїздом на маршрут медичний огляд, забезпечити перевірку технічного стану і комплектності транспортного засобу.
- 8.6.12. Дотримуватися визначеного законодавством режиму праці та відпочинку.
- 8.6.13. Бути охайно одягненим, чемно поводитися з пасажиром.
- 8.6.14. Оголошувати найменування і тривалість зупинки.
- 8.6.15. Продавати квитки пасажиром до початку руху автобуса у передбачених законодавством випадках.
- 8.6.16. Надавати допомогу пасажиром з числа осіб з інвалідністю та інших мало мобільних груп населення в розміщенні ручної поклажі, багажу, колісних крісел, палиць, милиць, ходунків та інших особистих речей, а також під час посадки в автобус і висадки з нього.



8.6.17. Забезпечувати перевезення багажу в багажних відділеннях автобуса (у разі їх наявності) або розміщення так, щоб не заважати вільному проходу пасажирів уздовж салону автобуса та не блокувати доступ до основних і аварійних виходів.

8.6.18. Надавати допомогу особам з інвалідністю та іншим мало мобільним групам населення під час посадки в автобус і висадки з нього, у тому числі особисто піднімати та опускати механічні апарелі та механізми з метою створення умов для зручного користування зазначеним транспортним засобом особам, які пересуваються на колісних кріслах.

8.6.19. Зупиняти автобус за сигналом осіб, які мають право контролю, виконувати їх вказівки і надавати допомогу в проведенні контролю.

8.6.20. У разі дорожньо-транспортної події за можливістю надати допомогу потерпілим, зареєструвати страховий випадок і сповістити відповідні органи про те, що сталося.

8.6.21. Водій автобуса не зобов'язаний здійснювати персональне інформування про відправлення тих пасажирів, які не з'явилися на посадку до автобуса до визначеного у квитку часу відправлення.

8.7. Водій автобуса має право:

8.7.1. Вимагати від пасажирів виконання їх обов'язків.

8.7.2. Перевіряти під час посадки в автобус наявність квитків на проїзд і квитанцій на перевезення багажу.

8.7.3. Не видавати багаж, якщо пасажир не пред'явив квитанцію на перевезення багажу.

8.7.4. Не допускати до поїздки пасажира, якщо в салоні відсутні вільні місця (крім випадків, коли в пасажира є квиток на місце в салоні).

8.7.5. Не допускати до поїздки пасажирів, які не мають квитків або не пред'являють посвідчення встановленого зразка, що підтверджує право на пільги щодо оплати проїзду, перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння, порушують громадський порядок, мають при собі небезпечні предмети, зокрема легкозаймисті, вибухонебезпечні і такі, що можуть забруднити транспортний засіб чи одяг пасажирів.

8.7.6. Не допускати до перевезення пасажира, який відмовляється доплачувати за багаж, що перевищує кількість або розміри, затверджені для безкоштовного перевезення, використовує ненормативну лексику, веде себе зухвало або будь-яким іншим емоційним або фізичним способом виражає своє невдоволення екіпажу на посадці в автобус.

8.8. Водію автобуса забороняється:

8.8.1. Починати рух до повного зачинення дверей та відчиняти їх до повної зупинки автобуса.

8.8.2. Змінювати маршрут і графік руху, якщо такі зміни не викликані дією факторів непереборної сили.

8.8.3. Розмовляти з пасажирами, їсти, пити, палити під час руху автобуса.

8.8.4. Обирати пасажирів за вигідністю їх прямування.

8.8.5. Перевозити в автобусі гострі і ріжучі предмети, пожежонебезпечні, вибухові, отруйні, їдкі, сморідні та наркотичні речовини, вогнепальну зброю без чохла, інші небезпечні предмети.

8.8.6. Перевозити пасажирів, кількість яких перевищує загальну кількість місць для сидіння, передбачену технічною характеристикою транспортного засобу або визначену в реєстраційних документах на цей транспортний засіб.

8.8.7. Порушувати вимоги цих Правил, Правил дорожнього руху та правил технічної експлуатації транспортного засобу.

РОЗДІЛ 9. ПЕРЕВЕЗЕННЯ БАГАЖУ

9.1. Речі пасажира залежно від їх кількості, розміру, ваги та особливостей можуть перевозитися як зареєстрований багаж або незареєстрований багаж (ручна поклажа).

9.2. Норма безкоштовного провозу багажу та ручної поклажі встановлюється перевізником в залежності від обраного пасажиром типу тарифу. Пасажирські квитки, у графі «Багаж /



Baggage» яких зазначено «0» або «пусто», не включають норму провозу безкоштовного багажу.

9.3. Квиток надає пасажирові право на безкоштовне перевезення багажу згідно наступних норм:

9.3.1. **Одна одиниця** (одне місце) **ручної поклажі** за умови, що її габаритні розміри не перевищують **40 x 30 x 20 см**, а вага не перевищує **7 кг**. Допускаються незначні відхилення розмірів за умови, що сума трьох вимірів окремого місця ручної поклажі (довжина, ширина, висота) **не перевищує 90 см**.

9.3.2. **Одне місце багажу** з габаритними розмірами **50 x 50 x 80 см** (разом з колесами, карманами та ручками) та максимальною вагою **до 25 кг**. Допускаються незначні відхилення розмірів за умови, що сума трьох вимірів місця багажу **не перевищує 180 см**.

9.3.3. За попереднім погодженням з перевізником до перевезення можуть бути прийняті місця зареєстрованого багажу з більшими розмірами та вагою. При цьому **максимальна допустима вага одного багажного місця не повинна перевищувати 32 кг**, а сума лінійних розмірів (висота, ширина, довжина) не повинна перевищувати **240 см**.

9.3.4. Норми безкоштовного перевезення багажу не поширюються на: речі пасажирів, незалежно від їх найменування, габарити яких не відповідають розмірам, наведеним у п.9.3.2 цього розділу; телевізори, холодильники, автомобільні запчастини, предмети меблів, побутова та електротехніка, музичні інструменти та установки, монітори, комп'ютерна техніка та інше електронне обладнання.

9.4. Ручна поклажа перевозиться у салоні автобуса під наглядом пасажирів та розташовується під ногами або на багажній полиці. Заборонено розміщувати ручну поклажу в проході салону автобуса та блокувати доступ до основних і аварійних виходів.

9.5. У разі здавання ручної поклажі до багажного відділення транспортного засобу за її перевезення справляється плата як за перевезення одиниці зареєстрованого багажу.

9.6. Багажем є речі особистого користування пасажирів, упаковані у валізи й сумки. Всі інші речі, окрім дитячого візка, велосипеда та інвалідного візка, вважаються вантажем. Вантаж до перевезення приймається лише після попереднього узгодження з Перевізником.

9.7. Перевозячи багаж у багажному відділенні автобуса, перевізник несе відповідальність тільки за наявність одиниці багажу, але не гарантує його цілісність та природний знос, що виникає під час руху автобуса (подряпини тощо). Право на отримання багажу має пасажир, що здав його для перевезення (чий прізвище та ім'я зазначено у квитку та на багажній бирці).

9.8. При пересадках чи при проходженні прикордонного та митного контролю пасажир несе повну відповідальність за перенесення свого багажу в автобус, в якому буде продовжувати поїздку. Водій може надати допомогу тільки у виняткових випадках, наприклад, якщо пасажир є особою з обмеженими фізичними можливостями або вадами руху / зору тощо.

9.9. **Додатковий багаж приймається до перевезення лише при наявності вільного місця в багажному відділенні автобуса за додаткову плату, встановлену Перевізником.** Вільне місце визначається водієм або представником Перевізника на посадці, беручи до уваги загальну кількість пасажирів в автобусі, об'єм багажного відділення, інші фактори. Перевізник рекомендує узгоджувати перевезення додаткового багажу завчасно. В періоди високого попиту, а саме з 15 травня до 15 вересня, з 15 грудня до 15 січня та в період Великодніх свят перевезення додаткового багажу приймається виключно з письмового підтвердження Перевізником. Збір за перевезення додаткового багажу залежить від маршруту перевезення та публікується Перевізником у вигляді окремого документу (затвердженого наказу).



9.10. Багаж вважається виданим пасажиру в тому разі, коли Перевізник передав його особі, яка пред'явила багажну квитанцію.

9.11. Якщо багажна квитанція відсутня, перевізник має право передати багаж особі, яка довела належність їй цього багажу.

9.12. Багаж, не запитаний після прибуття автобуса на кінцеву зупинку, незалежно від того, була видана на нього багажна квитанція чи ні, здається на відповідальне зберігання, за яке береться плата з пасажирів при одержанні багажу. Перевізник може доручити зберігання багажу третій особі, яка має право на отримання винагороди за його зберігання.

9.13. З метою забезпечення безпеки рейсу Перевізник має право вимагати від пасажирів надати багаж для огляду. Якщо пасажир не бажає виконати таку вимогу, Перевізник має право відмовити в перевезенні пасажирів та/або багажу.

9.14. Наднормовий та великогабаритний багаж вагою понад 25 кг, але не більше 32 кг (одне місце), приймається до перевезення за клопотанням пасажирів та тільки за згодою Перевізника і за наявності у багажному відділенні автобуса вільної для перевезення ємності, а також за умови оплати пасажиром перевезення такого багажу до початку його перевезення.

9.15. Перевезення багажу має бути оплачене пасажиром відповідно до застосованого тарифу, що діє на день оформлення квитанції про оплату понаднормового багажу (ЕВТ). Зазначена оплата може бути здійснена пасажиром попередньо або безпосередньо під час реєстрації на рейс. Перевізник має право відмовити пасажирів у перевезенні багажу через несплату ним встановлених перевізником тарифів і зборів.

9.13. Спеціальні умови перевезення багажу

9.13.1. Перевезення дитячих візків.

Перевезення дитячих візків можливе як спеціального багажу (не більше, ніж 1 дитячий візок на пасажирів). Допускається перевезення тільки дитячих візків, що складаються. Перевезення дитячих візків, що не складаються, не дозволяється. Для реєстрації перевезення дитячого візка необхідно повідомити перевізника щонайменше за 48 годин до відправлення автобуса за розкладом. За перевезення дитячих візків додаткова плата не стягується.

9.13.2. Перевезення спортивного інвентарю.

9.13.2.1. Спортивний інвентар приймається до перевезення в багажному відділенні тільки з письмового дозволу Перевізника за договірною ціною.

9.13.2.2. Лінійні розміри упакованого і складеного спортивного інвентарю (чохла) не повинні перевищувати 160 см, а вага повинна бути не більше 25 кг.

9.13.2.3. Кожен окремий комплект спортивного спорядження вважається одним місцем багажу та підлягає оплаті.

9.13.3. Перевезення музичних інструментів.

9.13.3.1. Музичні інструменти, що перевищують розміри ручної поклажі, приймаються до перевезення тільки з письмового дозволу Перевізника за договірною ціною. Якщо розміри музичного інструменту дозволяють помістити його в салоні автобуса (наприклад, гітара і т.д.), то в такому випадку пасажир зобов'язаний оплатити друге місце поруч з собою за пасажирським тарифом на перевезення дорослого пасажирів. Якщо пасажир приймає рішення здати музичний інструмент в багажне відділення, то пасажир бере на себе відповідальність за збереження і робочий стан інструменту. У разі перевезення кількох музичних інструментів одним пасажиром або групою пасажирів ціна перевезення договірна.



9.13.4. Перевезення домашніх тварин.

9.13.4.1. Перевезення домашніх тварин дозволено тільки з попереднього письмового погодження з Перевізником. У разі відсутності такого письмового погодження всі подальші пункти Правил, що стосуються перевезення тварин, не діють.

9.13.4.2. Перевезення домашніх тварин дозволено тільки у супроводі повнолітнього пасажирів. Несупроводжувані тварини до перевезення не приймаються. Тварини обов'язково мають бути належним чином розміщені у контейнерах / переносних клітках і мати чинні супровідні документи, які вимагають служби щодо дотримання санітарних і карантинних правил в країнах ввезення, транзиту, вивезення, включаючи, але, не обмежуючись:

- Сертифікат міжнародного зразку або ветеринарний паспорт, виданий уповноваженим ветеринаром або органом;
- Тварина повинна бути ідентифікована за допомогою мікрочіпа (транспондера);
- Довідка про щеплення або повторне щеплення від сказу, зроблене зареєстрованою інактивованою вакциною;
- Довідка, що домашній тварині зроблено аналіз сироватки крові на визначення кількості титрів специфічних нейтралізуючих антитіл вірусу сказу в уповноваженій лабораторії.

9.13.4.3. Для комфорту та безпеки пасажирів тварина має бути чистою, здоровою та не мати неприємного запаху.

9.13.4.4. Максимальна вага контейнера з твариною не повинна перевищувати 8 (вісім) кг. У салоні автобуса допускається одночасне перевезення 3 (трьох) контейнерів з тваринами.

9.13.4.5. Забронювати послугу перевезення тварини в салоні автобуса потрібно не пізніше 48 годин до часу відправлення рейсу за розкладом через центр обслуговування клієнтів Перевізника. Така необхідність пов'язана з обмеженою кількістю тварин, що можуть бути прийняті до перевезення, на одному рейсі.

9.13.4.6. Контейнер повинен бути захищений від проникнення рідин, запахів і від можливості для втечі тварини. Допускається перевезення в клітках, м'яких корзинах, дорожніх сумках, спеціально призначених для перевезення дрібних тварин у салоні транспортного засобу. Тварина в контейнері повинна мати можливість стояти, вільно повертатися і лежати природним чином. У клітці може перебувати не більше двох тварин, одного поносу, і їхня загальна вага не повинна перевищувати 8 кг. Забороняється спільне перевезення кішок і собак в одному контейнері. Згідно з правилами безпеки контейнер з твариною повинен перевозитись під наглядом власника. Протягом всієї поїздки заборонено відкривати контейнер і випускати домашню тварину по салону автобуса.

9.13.4.7. Один пасажир може перевозити лише один контейнер з твариною.

9.13.4.8. Пасажири з домашніми тваринами не можуть займати місця з першого по шостий ряди крісел.

9.13.4.9. Перевезення домашніх тварин, вагою більше 8 кг, але менше 30 кг, та вище, ніж 45 см у холці, дозволено на пасажирському сидінні в двох останніх рядах салону транспортного засобу. При цьому домашні тварини повинні бути чистими, здоровими, мати нашийник, повідець (ланцюжок або ремінна прив'язка) і намордник, а власник (супроводжуюча особа) тварини повинен забезпечити водонепроникний чохол на пасажирське сидіння або підстилку з міцного матеріалу розміром не менше 145 * 150 см. Перевезення домашньої тварини вагою до 30кг на окремому сидінні здійснюється за подвійним регулярним пасажирським тарифом для відповідного маршруту перевезення.

9.13.4.10. За перевезення домашніх тварин вагою до 8 кг береться плата відповідно до затверджених Перевізником багажних тарифів з оформленням багажної квитанції. Виняток становлять спеціально навчені службові собаки, що виконують функції супроводження пасажирів з обмеженими фізичними можливостями, наприклад, собаки-поводирі, що супроводжують осіб з порушенням зору, або ж собаки-помічники співробітників державних органів і рятувальників. При цьому супроводжуюча особа повинна надати документи, які підтверджують, що тварина навчена для супроводу пасажирів, який потребує її допомоги.



9.13.4.11. Перевезення тварин регулюється вимогами відповідних державних органів країни вивозу, ввозу та транзиту. Перевізник не несе відповідальності у випадку відмови у вивезенні, ввезенні або транзиті тварин.

9.13.4.12. У будь-якому випадку рейсами перевізника заборонено перевозити:

- Новонароджених тварин із незагоєним пуповинням;
- Маленьких тварин (кошенят чи цуценят) віком до 56 днів, якщо вони перевозяться без матері (тільки для внутрішніх рейсів);
- Маленьких тварин віком до трьох місяців (для міжнародних рейсів);
- Хворих тварин, які під час руху відчують біль, не можуть самостійно рухатися чи мають тяжке відкрите поранення або випадіння органів;
- Самок під час останнього періоду вагітності;
- Небезпечні породи собак, таких як Американський пітбультер'єр, Американський стаффордширський тер'єр, бультер'єр, Стаффордширський бультер'єр, Японський тоса-іну (мастіф), Аргентинський дог, Доберман-пінчер, Ротвейлер, Анатолійська вівчарка, Бразильський філа, Буль мастіф, Преса канаріо, Кавказький мастіф, Кане корсо;
- Кімнатних декоративних птахів;
- Бджіл;
- Декоративних риб;
- Рептилій;
- Земноводних;
- Ссавців (гризунів та домашніх кролів).

9.13.4.13. В усіх випадках порушень санітарно-гігієнічних вимог, допущених твариною під час перевезення, власник тварини або її супроводжуюча особа повинен забезпечити відповідне прибирання самостійно або за власний рахунок.

9.13.5. Перевезення інвалідних візків або допоміжних засобів для пересування.

Пасажири з інвалідністю або обмеженою мобільністю мають право на безкоштовне перевезення з собою своїх інвалідних візків або допоміжних засобів для пересування (палиці, милиці, ходунки тощо) в багажному відділенні автобуса. З міркувань безпеки інвалідні візки мають складатися та не містити електродвигунів. Перевезення інвалідних візків допускається тільки з письмового підтвердження Перевізника у термін не пізніше, ніж за 7 (сім) календарних днів до початку перевезення.

9.14. Вимоги до упаковки багажу.

9.14.1. Кожне місце багажу повинно мати справну та належну упаковку, яка б забезпечувала його схоронність під час перевезення та обробки і унеможлиблювала заподіяння шкоди пасажирам, персоналу перевізника, третім особам, транспортному засобу, багажу інших пасажирів або іншому майну, а також виключала можливість вільного чи випадкового доступу до вмісту багажу сторонніх осіб. Багаж, що не відповідає умовам цього пункту, до перевезення не приймається. Справність та належність упаковки багажу визначається перевізником.

9.15. Оголошена цінність багажу

9.15.1. Пасажир має право заявити цінність свого багажу до початку його прийняття до перевезення у разі згоди перевізника на перевезення зареєстрованого багажу з оголошеною цінністю.

9.15.2. Цінність багажу, що підлягає перевезенню, заявляється для кожного місця багажу. У разі оголошення цінності багажу пасажир повинен сплатити встановлений тариф.

9.15.3. У разі втрати такого багажу відповідальність перевізника обмежується його заявленою цінністю, крім випадків, коли перевізник доведе, що сума, яку вимагає пасажир, перевищує дійсну заінтересованість пасажира у доставці багажу.



9.15.4. Пасажир також має право на додаткове страхування свого багажу до початку його реєстрації та перевезення у обраній ним страховій компанії.

9.16. Втрачений та не доставлений багаж.

9.16.1. Багаж (його частина), не доставлений особі протягом 14 (чотирнадцяти) діб після надходження заяви про його видачу, вважається втраченим, і пасажирові, що оголосив цінність багажу, повертається компенсація у зазначеному розмірі та плата, що справляється за його перевезення. У разі, коли цінність не оголошувалася, пасажирові повертається плата, що справляється за перевезення багажу, а розмір компенсації визначається у судовому порядку.

9.16.2. Якщо втрачений багаж знайдено протягом року з дня подання заяви про його видачу, перевізник повинен повідомити про це пасажирові. Пасажир може одержати такий багаж протягом 30 (тридцяти) днів, повернувши перевізнику гроші, виплачені як компенсація за втрату багажу.

9.16.3. У разі виявлення втраченого багажу чи ручної поклажі водій зобов'язаний за участю двох свідків скласти акт довільної форми з детальним описом зовнішнього вигляду речей і здати їх разом з актом перевізнику.

9.16.4. Не затребувані протягом місяця у пункті призначення багаж чи ручна поклажа вважаються знахідкою.

9.17. Обмеження щодо приймання до перевезення речей як зареєстрованого багажу та ручної поклажі

9.17.1. Заборонено перевозити товари, предмети, рідкі та інші речовини, здатні створити ризик для здоров'я пасажирів, безпеки руху чи власності перевізника або інших пасажирів під час перевезення, зокрема стиснуті газы, їдкі речовини, вибухові речовини, легкозаймисті рідини, радіоактивні матеріали, отрути та інші небезпечні предмети.

9.17.2. Перевізник не несе відповідальності за ламкі, крихкі речі та речі, які б'ються або швидко псуються, електронне обладнання, гроші, ключі, коштовності, окуляри, витвори мистецтва, вироби з хутра, ділові документи, цінні папери, документи та інші цінні предмети.

9.17.3. Зазначені речі повинні перевозитися під відповідальністю пасажирів у ручній поклажі, або на розсуд пасажирів у зареєстрованому багажі.

РОЗДІЛ 10. ОСОБЛИВОСТІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ДЕЯКИХ КАТЕГОРІЙ ПАСАЖИРІВ

10.1. Правила перевезення дітей на внутрішніх рейсах

10.1.1. Діти віком до 10 (десяти) років мають право на придбання квитка зі знижкою 20 (двадцять) % від вартості повного квитка з наданням окремого місця.

10.1.2. Дорослий пасажир має право на перевезення з собою не більше двох немовлят у віці до 2-х років з наданням окремого місця, де буде закріплено сертифіковане автокрісло, за тарифом зі знижкою 20 (двадцять) % від вартості повного квитка. Якщо пасажир не має такого автомобільного крісла, Перевізник має право відмовити в перевезенні немовляти на окремому місці.

10.1.3. Вік дитини визначається на дату початку перевезення від станції відправлення, зазначеної у квитку.

10.1.4. Діти та неповнолітні особи до 16 (шістнадцяти) років перевозяться на рейсах лише в тому випадку, якщо під час поїздки їх супроводжуватиме дорослий (батьки, усиновлювачі, опікуни або в супроводі осіб, які уповноважені ними).

10.1.5. Перевізник не надає послуг супроводу неповнолітніх осіб на рейсах.

10.1.6. Дітям віком до 10-ти років забороняється сидіти на сидіннях біля водіїв (перший ряд за сидінням водія, номери місць А1, В1, С1 та Д1).

10.1.7. Перевізник не приймає до перевезення породіль та новонароджених дітей у перші 14 днів після пологів та народження дитини.



10.1.8. Пасажир, який перевозить дитину до 16 (шістнадцяти) років, повинен мати оригінал документа, який підтверджує вік дитини, і надавати його контролюючим особам під час посадки в автобус та на шляху прямування.

10.1.9. Зазначені дитячі знижки застосовуються у випадку оформлення перевезення безпосередньо через Перевізника.

10.2. Перевезення дітей на міжнародних рейсах.

10.2.1. Дітей віком до 2 (двох) років можна перевозити лише в спеціальних сертифікованих дитячих авто кріслах або люльках. Під час поїздки такі крісла необхідно закріплювати ременями безпеки, якими оснащений автобус. Якщо пасажир не має такого автомобільного крісла, Перевізник має право відмовити в перевезенні такої дитини.

10.2.2. Діти віком від 0 до 10 (десяти) років мають право на придбання квитка зі знижкою 20 (двадцять) % від вартості повного квитка з наданням окремого місця.

10.2.3. Вік дитини визначається на дату початку перевезення від станції відправлення, зазначеної у квитку.

10.2.4. Діти можуть перевозитися як у супроводі, так і без супроводу дорослого пасажиром за умови дотримання вимог Перевізника.

10.2.5. За категорією «дитина, що перевозиться без супроводу» оформлюються діти віком від 16 до 18 років до країн призначення, де згідно законодавства тих країн віковий ценз повноліття настає після досягнення особою 18 років.

10.2.6. Дитина, що подорожує без супроводу, приймається до перевезення за умови заповнення батьками, опікунами дитини або їх законними представниками, відповідних належно оформлених документів та сплати послуг, встановлених правилами Перевізника.

10.2.7. Дітям віком до 12-ти років забороняється сидіти на сидіннях біля водія (перший ряд за сидінням водія, номери місць А1, В1, С1 та Д1).

10.2.8. Перевізник не приймає до перевезення породіль та новонароджених дітей у перші 14 днів після пологів та народження дитини.

10.2.9. Пасажир, який перевозить дитину, повинен мати оригінал документа, який підтверджує вік дитини, і надавати його контролюючим особам під час посадки в автобус та на шляху прямування.

10.2.10. Зазначені дитячі знижки застосовуються у випадку оформлення перевезення безпосередньо через Перевізника.

10.3. Перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю

10.3.1. Перевізник не має права відмовляти у бронюванні місць особам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю. Проте зазначена категорія пасажирів повинна перевозитися у супроводі повнолітньої мобільної особи.

10.3.2. Перевізник може відмовити особі з інвалідністю або з обмеженою рухливістю в підтвердженні бронювання, посадці в салон транспортного засобу, якщо розмір транспортного засобу, його дверей унеможлиблює посадку в автобус пасажиром з інвалідністю.

10.3.3. Перевізник не відповідає за погіршення стану здоров'я пасажирів або інші наслідки, які можуть статися через вік пасажиром, його фізичний або психічний стан під час посадки / висадки в / з транспортного засобу, здійснення перевезення або після завершення поїздки.

10.3.4. Пасажир, фізичний стан якого викликає у Перевізника занепокоєння, допускається до перевезення у разі надання ним Перевізнику довідки закладу охорони здоров'я про те, що його фізичний стан дозволяє подорожувати автобусом, а в окремих випадках і про те, що його захворювання не становить небезпеки для оточення. Така довідка має бути видана не пізніше, ніж за 5 днів до дати запланованої поїздки.

10.3.5. Перевезення пасажирів на ношах не здійснюється у зв'язку з відсутністю умов та технічних можливостей перевезення.

10.3.6. Незрячих та глухих пасажирів, яких супроводжує собака-поводир, розміщують на місцях, де є в достатку простору для собаки, неподалік від запасного виходу. Собака-поводир



перевозиться безкоштовно. При цьому бронювання перевезення пасажирів з собакою-поводирем здійснюється щонайменше за 48 (сорок вісім) годин до відправлення автобусу за розкладом шляхом направлення письмового запиту на електронну адресу service@new-ukraine.com. Кількість службових тварин, що перевозяться на одному рейсі, - не більше 1 (однієї) в салоні.

10.3.7. Перевізник не несе жодної відповідальності за стан інфраструктури і, відповідно, пристосованість зупинок та автобусних вокзалів для використання особами з інвалідністю.

10.3.8. Інвалідні візки, необхідні в пасажирському салоні, незалежно від дати виготовлення, повинні мати точки кріплення, так звані «силові вузли», а також дозвіл від виробника.

10.4. Перевезення студентів рейсами перевізника

10.4.1. Для осіб у віці до 26 (двадцять шість) років включно, які навчаються на стаціонарній формі навчання у вищому навчальному закладі, за умови пред'явлення студентського квитка та/або міжнародного посвідчення ISIC, яке підтверджує статус учня/студента, застосовується знижка у розмірі 10 (десять)% від суми повного тарифу.

10.4.2. У разі відсутності документа, що підтверджує можливість застосування знижки, пасажир має право скористатися поїздкою тільки після здійснення доплати до стандартної (без знижки) вартості квитка.

10.4.3. Студентські знижки застосовуються на міжнародних рейсах Перевізника, перелік яких затверджується окремим документом (наказом Перевізника).

10.5. Перевезення людей літнього віку (пенсіонерів)

10.5.1. Для перевезення осіб у віці від 60 (шістдесят) років включно застосовується знижка у розмірі 10 (десять)% від суми повного тарифу.

10.5.2. У разі відсутності документа, що підтверджує можливість застосування знижки, пасажир має право скористатися поїздкою тільки після здійснення доплати до стандартної (без знижки) вартості квитка.

10.5.3. Знижки для осіб літнього віку застосовуються на міжнародних рейсах Перевізника, перелік яких затверджується окремим документом (наказом Перевізника).

10.6. Перевезення молоді рейсами Перевізника

10.6.1. Для перевезення осіб у віці до 24 (двадцять чотири) років включно застосовується знижка у розмірі 10 (десять)% від суми повного тарифу.

10.6.2. У разі відсутності документа, що підтверджує можливість застосування знижки, пасажир має право скористатися поїздкою тільки після здійснення доплати до стандартної (без знижки) вартості квитка.

10.6.3. Знижки для молоді застосовуються на міжнародних рейсах Перевізника, перелік яких затверджується окремим документом (наказом Перевізника).

РОЗДІЛ 11. ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ ЗА ПЕРЕВЕЗЕННЯ

11.1. Загальна процедура повернення коштів за квиток

11.1.1. Повернення коштів за невикористаний квиток (його частину) здійснюється за місцем придбання квитка – в касі агентства з продажу перевезень, в касі перевізника або в автостанційній касі, через уповноважений сайт та у тій валюті, у якій квиток було оплачено

11.1.2. Повернення коштів на території України здійснюється в національній валюті України. Повернення коштів в касах за кордоном здійснюється у відповідності до чинного законодавства країни перебування.

11.1.3. У разі, якщо оплата за квиток була здійснена електронними засобами переказу коштів (банківською картою), кошти повертаються продавцем квитка на платіжну картку, з якої було здійснено платіж за квиток.



11.1.4. Розмір сум коштів, що повертаються за невикористаний квиток (його частину), залежить від правил застосованого тарифу і тарифних правил перевізника та виду відмови від перевезення (добровільна чи примусова).

11.1.5. Сервісний збір за оформлення квитка, встановлений перевізником або агентством з продажу, поверненню не підлягає.

11.1.6. Повернення коштів здійснюється:

- особі, що зазначена у квитку, - у випадку сплати за перевезення готівкою або банківським переказом;
- на рахунок підприємства, установи тощо – у випадку сплати за безготівковим розрахунком;
- на рахунок власника банківської картки, якою оплачено перевезення.

11.1.7. Повернення коштів здійснюється за умови пред'явлення документів, що посвідчують особу і документа, що підтверджує право на отримання грошових сум (квиток і касовий чек на оплату).

11.1.8. Повернення коштів по дублікату квитка не здійснюється.

11.2. Добровільне повернення коштів за квитками, придбаними на внутрішні рейси

11.2.1. У випадку добровільного повернення коштів, тобто якщо пасажир бажає повернути суму, сплачену за квиток, і таке повернення дозволяється правилами застосування тарифів, діють наступні правила в залежності від виду застосованого тарифу та термінів пред'явлення квитка до повернення:

Терміни пред'явлення квитка до повернення	Тариф REGULAR	Тариф BASIC	Тариф FLEX	Тариф LITE	Тариф SUPER SAVER
У строк понад 48 (сорок вісім) годин до відправлення автобуса, передбачено розкладом руху	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 25 (двадцять п'ять)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 25 (двадцять п'ять)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 25 (двадцять п'ять)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 50 (п'ятдесят)% від суми тарифу	Повернення коштів не передбачено
У строк менше, ніж за 48 (сорок вісім) годин, але більше, ніж за 24 (двадцять чотири) години до часу відправлення рейсу за розкладом	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 50 (п'ятдесят)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 50 (п'ятдесят)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 50 (п'ятдесят)% від суми тарифу	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено
У строк менше, ніж за 24 (двадцять чотири) години, але більше, ніж за 12 (дванадцять) годин до часу відправлення рейсу за розкладом	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 75 (сімдесят п'ять)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 75 (сімдесят п'ять)% від суми тарифу	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено



У строк менше, ніж за 12 (дванадцять) годин до часу відправлення рейсу за розкладом	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено
Після відправлення рейсу за розкладом	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено

11.2.2. Пасажир має право на повернення квитка **протягом 3 (трьох) діб з моменту відправлення автобуса** у разі хвороби або нещасного випадку, що підтверджується відповідними документами. У такому разі йому відшкодовується сплачена сума, крім плати за продаж квитків, або безоплатно переоформляється квиток на інший автобус.

У такому випадку пасажир повинен зафіксувати на квитку час відмови від поїздки у представника перевізника та звернутися з письмовою заявою з додаванням підтверджуючих документів щодо повернення за електронною адресою help@new-ukraine.com. Термін розгляду заяви складає 14 робочих днів. При цьому оригінал довідки повинен задовольняти наступним вимогам:

- наявність у медичній довідці чіткої і читабельної назви закладу, що видав документ;
- наявність печатки закладу, що видав медичний документ;
- зазначено посаду і прізвище особи, що видала документ;
- наявність печатки та підпису керівника медичного закладу;
- наявність дати видачі документа;
- відповідність дат хвороби, зазначених у медичному документі, датам перевезення;
- у медичній довідці має бути зазначено «не рекомендована поїздка у зазначені дати».

При зверненні пасажира на території України до медичного документа, виданого поза межами України, має бути доданий переклад на українську мову, завірений нотаріально. При зверненні пасажира, що перебуває за межами України, до медичної довідки має бути доданий переклад документа українською або англійською мовами, завірений нотаріально, відповідно до законодавства цієї країни.

Про виявлені факти надання недостовірних або підроблених документів, наданих пасажиром для повернення квитка, може бути повідомлено до правоохоронних органів України для розгляду питання про можливість притягнення винних осіб до відповідальності згідно з чинним законодавством України.

11.2.3. Повернення коштів за квитками, придбаними за спеціальними акційними (промо) тарифами, здійснюється відповідно до правил застосування тарифів Перевізника.

11.2.4. У разі добровільної відмови від однієї з поїздок пасажир втрачає право на «знижку за 5 поїздок» та інші подібні акції перевізника, за умовами яких знижка надається в залежності від кількості придбаних квитків та використаних поїздок.

11.2.5. Пасажир має право відмовитися від поїздки повністю («туди і назад») або від зворотної поїздки. При цьому відмовитися тільки від поїздки в один кінець, в напрямку «туди», неможливо.

Запит на добровільне повернення коштів необхідно надсилати у довільній формі на електронну адресу refund@new-ukraine.com з додаванням копії квитка. Сума до повернення прораховується з урахуванням часу надходження запиту на повернення (фактичного отримання запиту).



11.2.6. Компенсація за квиток, придбаний на офіційному сайті Перевізника або через мобільний додаток, перераховується на банківський рахунок, з якого була проведена оплата за квиток протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів. У разі тривалих державних свят термін повернення компенсації може бути збільшений з незалежних від перевізника причин.

11.2.7. Для квитків, що реалізуються через сайти партнерів (BUSFOR, INFOBUS, INBUS та інші електронні системи) додатково діють правила партнерів щодо реалізації та повернення квитків.

11.3. Добровільне повернення коштів за квитками, придбаними на міжнародні рейси

11.3.1. У випадку добровільного повернення коштів, тобто якщо пасажир бажає повернути суму, сплачену за квиток, і таке повернення дозволяється правилами застосування тарифів, діють наступні правила в залежності від виду застосованого тарифу та термінів пред'явлення квитка до повернення:

Терміни пред'явлення квитка до повернення	Тариф REGULAR	Тариф BASIC	Тариф FLEX	Тариф LITE	Тариф SUPER SAVER
У строк понад 48 (сорок вісім) годин до відправлення автобуса, передбачено розкладом руху	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 25 (двадцять п'ять)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 25 (двадцять п'ять)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 25 (двадцять п'ять)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 50 (п'ятдесят)% від суми тарифу	Повернення коштів не передбачено
У строк менше, ніж за 48 (сорок вісім) годин, але більше, ніж за 24 (двадцять чотири) години до часу відправлення рейсу за розкладом	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 50 (п'ятдесят)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 50 (п'ятдесят)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 50 (п'ятдесят)% від суми тарифу	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено
У строк менше, ніж за 24 (двадцять чотири) години, але більше, ніж за 12 (дванадцять) годин до часу відправлення рейсу за розкладом	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 75 (сімдесят п'ять)% від суми тарифу	Повертається сума за мінусом штрафу у розмірі 75 (сімдесят п'ять)% від суми тарифу	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено
У строк менше, ніж за 12 (дванадцять) годин до часу відправлення рейсу за розкладом	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено



Після відправлення рейсу за розкладом	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено	Повернення коштів не передбачено
---------------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

11.3.2. У разі добровільного повернення збір за попередній продаж та сервісний збір поверненню не підлягають.

11.3.3. Повернення коштів за квитками, придбаними за спеціальними акційними (промо) тарифами, у тому числі за тарифами, що передбачають завчасне придбання, здійснюється відповідно до правил застосування тарифів перевізника.

11.3.4. Пасажир має право на повернення квитка **протягом 3 (трьох) діб з моменту відправлення автобуса** у разі хвороби або нещасного випадку, що підтверджується відповідними документами. У такому разі йому відшкодовується сплачена сума, крім плати за продаж квитків, або безоплатно переоформляється квиток на інший автобус.

У такому випадку пасажир повинен зафіксувати на квитку час відмови від поїздки у представника перевізника та звернутися з письмовою заявою з додаванням підтверджуючих документів щодо повернення за електронною адресою help@new-ukraine.com. Термін розгляду заяви складає 14 робочих днів. При цьому оригінал довідки повинен задовольняти наступним вимогам:

- наявність у медичній довідці чіткої і читабельної назви закладу, що видав документ;
- наявність печатки закладу, що видав медичний документ;
- зазначено посаду і прізвище особи, що видала документ;
- наявність печатки та підпису керівника медичного закладу;
- наявність дати видачі документа;
- відповідність дат хвороби, зазначених у медичному документі, датам перевезення;
- у медичній довідці має бути зазначено «не рекомендована поїздка у зазначені дати».

При зверненні пасажир на території України до медичного документа, виданого поза межами України, має бути доданий переклад на українську мову, завірений нотаріально. При зверненні пасажир, що перебуває за межами України, до медичної довідки має бути доданий переклад документа українською або англійською мовами, завірений нотаріально, відповідно до законодавства цієї країни.

Про виявлені факти надання недостовірних або підроблених документів, наданих пасажиром для повернення квитка, може бути повідомлено до правоохоронних органів України для розгляду питання про можливість притягнення винних осіб до відповідальності згідно з чинним законодавством України.

11.3.5. У разі добровільної відмови від однієї з поїздок пасажир втрачає право на «знижку за 5 поїздок» та інші подібні акції перевізника, за умовами яких знижка надається в залежності від кількості придбаних квитків та використаних поїздок.

11.3.6. Пасажир має право відмовитися від поїздки повністю («туди і назад») або від зворотної поїздки. При цьому відмовитися тільки від поїздки в один кінець, в напрямку «туди», неможливо.

Запит на добровільне повернення коштів необхідно надсилати у довільній формі на електронну адресу refund@new-ukraine.com з додаванням копії квитка. Сума до повернення прораховується з урахуванням часу надходження запиту на повернення.

11.3.7. Компенсація за квиток, придбаний на офіційному сайті перевізника або через мобільний додаток, перераховується на банківський рахунок, з якого була проведена оплата за квиток протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів. У разі тривалих державних свят термін повернення компенсації може бути збільшений з незалежних від Перевізника причин.



11.3.8. Для квитків, що реалізуються через сайти партнерів (BUSFOR, INFOBUS, INBUS та інші електронні системи) додатково діють правила партнерів щодо реалізації та повернення квитків.

11.4. Примусове повернення коштів за квиток

11.4.1. Примусове повернення коштів за квиток або перебронювання (переоформлення) цього квитка без застосування штрафних санкцій здійснюється у таких випадках:

11.4.1.1. Скасування, перенесення, затримки рейсу, на який у пасажирів було заброньовано місце та оформлений квиток.

11.4.1.2. Неправильного оформлення перевізних документів з вини перевізника та/або його працівників.

11.4.1.3. Неможливості надати пасажирові місце відповідно до здійсненого бронювання.

11.4.1.4. Незабезпечення перевізником стикування з рейсом, на який пасажир має підтвержене бронювання і який зазначений у тому самому квитку, що і попередній рейс перевізника. При цьому перебронювання квитків на інший рейс, у тому числі на інші види транспорту, у разі запізнення пасажирів на рейс, на який він має підтвержене бронювання, через запізнення прибуття попереднього рейсу, у випадку оформлення перевезення окремими перевізними документами, здійснюється відповідно до правил застосованого тарифу.

11.4.1.5. Хвороби пасажирів, за наявності належним чином оформленої довідки закладу охорони здоров'я.

11.4.1.6. В інших випадках відмови пасажирів від перевезення або відмови перевізника у перевезенні пасажирів, що сталися з вини перевізника.

11.4.2. У випадку примусового повернення вартості квитка, сума коштів, що повертається пасажирові повинна дорівнювати розміру:

- якщо жодна частина квитка не була використана – сумі, що дорівнює повній вартості квитка, за ціною, за якою його було придбано;
- якщо була використана будь-яка частина квитка – сумі, що дорівнює тарифу невикористаної частини перевезення в один кінець від місця, де сталася відмова у перевезенні до місця призначення.

РОЗДІЛ 12. ПІЛЬГОВІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРІВ

12.1. Безплатні або пільгові проїзні документи видаються за умови пред'явлення оригіналу документа, який підтверджує право на пільги, та/або листа (книжки) талонів лише в офісі (касах) Перевізника.

12.2. До пільгових перевезень належить безплатний проїзд та проїзд зі знижкою вартості проїзду, що надаються відповідно до міжнародних угод, законів України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні», «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи», «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців і членів їх сімей», постанов Кабінету Міністрів України тощо.

РОЗДІЛ 13. ПРАВА ПАСАЖИРІВ У ВИПАДКУ ЗАТРИМКИ АБО СКАСУВАННЯ РЕЙСІВ

13.1. У разі затримки або скасування рейсу Перевізник або оператор автобусної станції якомога швидше повідомлять про це пасажирів (але не пізніше, ніж через 30 хвилин після запланованого часу відправлення) та сповістять про очікуваний час відправлення щойно ця інформація стане доступною. Також Перевізник зобов'язується попередити пасажирів про всі зміни в розкладі за допомогою телефону або електронних засобів зв'язку, що були надані останнім під час бронювання та придбання квитка. У випадку, якщо контактний телефон,



вказаний пасажиром, виявився неправильним, і не було можливості зв'язатися з пасажиром або надіслати смс-повідомлення, перевізник знімає з себе відповідальність про те, що клієнт був проінформований про зміни, пов'язані з рейсом. Претензії у такому випадку не приймаються.

13.2. Претензії про відхилення від графіка руху розглядаються і підлягають компенсації тільки в тих випадках, якщо вони сталися з вини перевізника.

13.3. У випадку, якщо рейс буде скасовано або затримано на понад 180 хвилин від часу, зазначеного у розкладі, з вини перевізника, пасажир має право:

- продовжити подорож найближчим доступним рейсом до місця призначення, вказаного в квитку, на умовах, аналогічних умовам оригінального бронювання, або
- надіслати запит на відшкодування коштів за невикористане перевезення. Відшкодування здійснюється протягом 14 календарних днів з дати отримання запиту на повернення коштів за невикористане перевезення.

13.4. Допустима затримка автобуса в дорозі з вини перевізника становить 10% від загального часу в дорозі, передбаченого розкладом руху.

13.5. Перевізник не несе відповідальність за відхилення від розкладу, відміну рейсу, несвоєчасну подачу транспортного засобу, прибуття до пункту призначення пізніше часу, зазначеного у затвердженому розкладі, котрі виникли внаслідок непередбачених і незалежних обставин (включаючи, але не обмежуючись: погодні умови, ремонт дороги, об'їзди, затори на дорогах, дії держорганів по перекриттю / обмеженню дорожнього руху та швидкості на ділянках дороги, встановлення обмежень експлуатаційної швидкості на маршруті, черги і затримки на прикордонних переходах або закриття кордону органами державної влади відповідної країни, затримки митного оформлення з причин, що не залежать від Перевізника, а також дії самих пасажирів, що могли вплинути на виконання рейсу) або інших обставин (технічні неполадки по дорозі до місця від'їзду), яких Перевізник, незважаючи на вжиті заходи, не зміг передбачити і запобігти. До часу затримок проходження кордону включається і час простою автобуса в черзі до кордону.

13.6. У випадку, якщо рейс перерваний з вини Перевізника і Перевізник не може забезпечити пересадку на інший автобус перевізника або партнерів, пасажир при відмові від продовження поїздки виплачується компенсація за неспроможність відстань відповідно до вартості придбаного квитка, або перевізник компенсує вартість квитка на інший автобус до місця призначення, зазначеного у квитку пасажира.

13.7. У випадку, якщо пасажир скористався поїздкою зі змінним розкладом руху, подальші претензії перевізником не розглядаються.

РОЗДІЛ 14. ПРЕТЕНЗІЇ ТА ПОЗОВИ

14.1. Заяви, скарги, претензії щодо поїздки або роботи перевізника приймаються в письмовому вигляді протягом 1 (одного) календарного місяця після дати події або виконання рейсу. Заяви, скарги, претензії повинні бути адресовані перевізнику з обов'язковим зазначенням номера квитка, даних поїздки та інших реквізитів. Отримавши претензійну заявку, перевізник залежно від її складності та достатності наданих до неї документів, відсутність яких унеможливорює розгляд претензії по суті заявлених вимог, направляє заявнику протягом 15 календарних днів з дати її реєстрації повідомлення-запит, у якому інформує заявника про необхідність у разі потреби пред'явлення додаткових документів і про строки розгляду претензії після одержання документів, необхідні для розгляду претензії.



14.2. Перевізник зобов'язаний розглянути претензію і повідомити заявника про її задоволення чи про відхилення протягом одного календарного місяця з дати отримання всіх підтверджуючих документів, необхідних для її розгляду.

14.3. Позов про відповідальність перевізника щодо неналежного перевезення пасажирів чи багажу повинен бути поданим за вибором позивача до суду за місцем реєстрації перевізника, або за місцезнаходженням офісу (представництва) перевізника, де було укладено договір перевезення, в строки згідно з чинним законодавством.

14.4. Претензії та скарги, що надійшли після 30 (тридцять) календарних днів після дати виконання рейсу, в тому числі включаючи запити на повернення коштів чи інші компенсаційні виплати, розгляду не підлягають.

РОЗДІЛ 15. СТРАХОВИЙ ЗБІР

15.1. При оформленні проїзду з кожного пасажирів (крім осіб, що мають право на безплатний проїзд) утримується страховий збір.

15.2. Розмір страхового збору визначається із суми, яку фактично сплачує пасажир, та зазначається окремо на проїзному документі.

15.3. Розмір страхового збору та страхових сум встановлюється «Положенням про обов'язкове особисте страхування від нещасних випадків на транспорті», затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України № 959 від 14.08.1996р., і становить 1,5 відсотка вартості проїзду на внутрішніх рейсах та 2 відсотка вартості проїзду на міжнародних рейсах.

15.4. Пасажири вважаються застрахованими з моменту оголошення посадки в автобус до моменту завершення поїздки.

15.5. Страховий платіж за обов'язковим особистим страхуванням від нещасних випадків на транспорті утримується з пасажирів перевізником, який діє від імені страховика за винагороду на підставі договору доручення.

15.6. Страховими випадками є:

- а) загибель або смерть застрахованого внаслідок нещасного випадку на транспорті;
- б) одержання застрахованим травми внаслідок нещасного випадку на транспорті при встановленні йому інвалідності;
- в) тимчасова втрата застрахованим працездатності внаслідок нещасного випадку на транспорті.

15.7. Якщо випадки, зазначені у підпунктах «а», «б», «в» цього пункту, сталися внаслідок неправомірних або навмисних дій застрахованого, вони не вважаються страховими і страхова сума при цьому не виплачується.

15.8. Розмір страхової суми для кожного застрахованого становить 6000 неоподаткованих мінімумів доходів громадян.

РОЗДІЛ 16. АДМІНІСТРАТИВНІ ФОРМАЛЬНОСТІ.

16.1. Пасажир відповідає за одержання всіх необхідних для подорожі документів: віз, дозволів, довідок тощо, а також за виконання всіх застосованих законів щодо виїзду, в'їзду та транзиту країни відправлення і прибуття. Перевізник не несе відповідальності перед пасажиром за наслідки того, що пасажир не одержав всіх необхідних для подорожі документів чи не виконав застосовані закони країни відправлення та /або призначення.



16.2. На вимогу перевізника пасажир повинен пред'явити уповноваженим особам перевізника, представникам відповідних державних органів усі документи на виїзд, в'їзд, транзит щодо стану здоров'я та інші документи, які вимагаються застосованими законами та дозволити перевізнику зробити і залишити в себе їх копії або будь-яким іншим чином залишити в себе дані, що містяться у відповідних документах. Перевізник має право відмовити в перевезенні пасажиру, який не виконав вимоги застосованих законів, або документи якого не оформлені належним чином чи такі, що викликають сумніви в їх достовірності.

16.3. Перевізник не несе відповідальності за відмову пасажиру у в'їзді в країну призначення або транзиту.

16.4. Перевізник не здійснює повернення сум, сплачених пасажиром за здійснене перевезення до місця, де було відмовлено пасажиру у в'їзді або місця депортації.

16.5. Відповідальність за проїзні документи дітей несуть батьки або особи, що їх супроводжують.

16.6. У випадку затримання пасажир на державному кордоні для здійснення додаткової перевірки проїзних документів, індивідуального огляду, оформлення митних процедур стосовно його особистих речей, багажу, повернення Tax Free, договір перевезення вважається виконаним, незважаючи на те, що перевезення було виконано в іншому обсязі, ніж той, що був передбачений квитком, автобус має право продовжити рейс без пасажир, його особистих речей та багажу. При цьому вартість не використаної ділянки поїздки не відшкодовується та претензії перевізником не розглядаються.

16.7. Якщо від перевізника вимагатиметься сплатити або депонувати будь-яку суму, сплатити штраф чи забезпечити фінансову гарантію у зв'язку з тим, що пасажир не виконав вимог застосованих законів, або не пред'явив необхідних документів для подорожі, або пред'явив підроблені документи чи документи, які містять неправдиву інформацію, то пасажир повинен на вимогу перевізника відшкодувати йому сплачену або депоновану суму та пов'язані з цим витрати перевізника.

РОЗДІЛ 17. ЗБІР, ОБРОБКА ТА ВИКОРИСТАННЯ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

17.1. Перевізник буде використовувати отриману інформацію з метою реалізації господарських відносин з максимальною повагою та захищеністю.

17.2. Для оформлення квитка та надання послуг з перевезення пасажир зобов'язується надати свої актуальні персональні дані: прізвище, ім'я, по батькові; дату народження; стать; паспортні дані; номери засобів зв'язку, інші можливі резервні контакти, та тим самим уповноважує і надає свою добровільну, безумовну та необмежену строком згоду на обробку, зберігання, поширення і доступ до цих даних третіх осіб, у тому числі, обслуговуючих компаній, автостанційних служб, контролюючих органів, служб безпеки, провайдерів комп'ютерних систем бронювання, державних та правоохоронних органів у встановленому законодавством порядку, включаючи транскордонну передачу нерезидентам, з метою бронювання, оформлення квитка, здійснення перевезення або їх переоформлення, здійснення процедури контролю безпеки, здійснення процедур митного і прикордонного оформлення, одержання додаткових послуг, надання консультативної допомоги щодо в'їзду/виїзду за маршрутом перевезення, інформаційного супроводу подорожі, проведення маркетингових заходів перевізника та його партнерів, з якими перевізник уклав відповідні договори, направлення повідомлень (push-повідомлень, Skype, Viber, WhatsApp та інших повідомлень, надісланих за допомогою різних OTP-додатків, SMS-повідомлень, повідомлень іншого типу/способу передачі) на засоби зв'язку, повідомлені пасажиром, про послуги



перевізника та його партнерів, про цінові та маркетингові пропозиції, іншої необхідної інформації та/або для реалізації інших відносин, що вимагають обробки, та/або поширення, та/або доступу до персональних даних для здійснення своєчасного оповіщення та інформування щодо перевезення.

17.3. Захист і обробка персональних даних пасажирів здійснюється відповідно до законодавства України та країни місця призначення.

РОЗДІЛ 18. НЕРЕГУЛЯРНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ.

18.1. Нерегулярні перевезення пасажирів здійснюються на підставі замовлення юридичною або фізичною особою автобуса як разові перевезення організованої групи пасажирів за визначеним маршрутом згідно з договором про замовлення транспортного засобу.

18.2. Квитки на нерегулярні рейси є дійсними тільки на перевезення у дати і на рейси, які зазначені у квитках. Замовник нерегулярного рейсу може змінити дату відправлення та повернення рейсу за умови, що такі зміни погоджені замовником рейсу з пасажирами та перевізником.

18.3. Якщо інше не передбачено укладеними договорами на виконання нерегулярних автобусних перевезень, у разі письмової відмови Замовника від чартерного автобусного перевезення з будь-яких причин, незалежних від Перевізника, Замовник зобов'язується сплатити Перевізнику штрафні санкції у наступних розмірах і порядку:

- При відмові у строк більший, ніж 7 (сім) днів до початку надання послуг – 25% від загальної вартості чартерного перевезення;
- При відмові у строк від 7 днів до 72 годин до початку надання послуги - 50% від загальної вартості чартерного перевезення;
- При відмові у строк від 72 годин до 48 годин до початку надання послуги – 75% від загальної вартості чартерного перевезення;
- При відмові у термін менше, ніж за 48 годин до початку надання послуги – 100% від загальної вартості чартерного перевезення.

Перевізник має право використати раніше сплачені Замовником кошти для покриття штрафних санкцій.

18.4. У випадку порушення умов цього розділу Правил Сторони несуть відповідальність, передбачену чинним законодавством України.

РОЗДІЛ 19. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОТРИМАННЯ ЦИХ ПРАВИЛ

19.1. Контроль за дотриманням цих Правил покладається на керівництво Товариства з обмеженою відповідальністю «Транспортна компанія «Нова Україна» (код ЄДРПОУ 45469651, місцезнаходження: 01032, м. Київ, вул. Симона Петлюри, буд. 28, оф. 1).