

## Правила перевозки пассажиров фирмы «Визит-Тур»

### Термины, используемые в правилах

- 1.1. **время отправления** – время, указанное в билете как самое раннее возможное время отправления автобуса, которое может изменяться на более позднее по независящим от перевозчика причинам.
  - 1.2. **отклонения от графика движения** (опоздание) – отклонением от графика движения считается превышение запланированного на поездку времени на 10% , но не менее одного часа.
  - 1.3. **скидка** – снижение цены, предоставляемое определенным категориям пассажиров, а также в случае различных акций и особых ситуаций.
  - 1.4. **багаж** – вещи, предусмотренные для личного использования пассажиров, упакованные в сумки или чемоданы и перемещаемые тем же рейсом в багажном отделении автобуса.
  - 1.5. **билет** – договор между пассажиром и перевозчиком, дающий пассажиру право на использование автобусной поездки в соответствии с данными, зарегистрированными в билете (именем, фамилией пассажира; маршрутом поездки; датой и временем).
  - 1.6. **доверенные представительства «Визит –тур»** – доверенные фирмы и филиалы «Визит –тур», которые представляют перевозчика в Беларуси (в Минске, Бресте, Могилеве, Гомеле), в России (в Москве, Смоленске, Новосибирске, Омске), в Германии (во Франкфурте-М, Манхайме, Дортмунде). Полная контактная информация [www.visit-tour.net](http://www.visit-tour.net) в разделе «контакты».
  - 1.7. **поездка** - движение по маршруту в одном направлении от начального до конечного пункта (включая смены автобусов/ пересадки).
  - 1.8. **опоздание** – см. Отклонение от графика движения.
  - 1.9. **груз** – не упакованные в сумки и чемоданы вещи, предусмотренные для личного пользования, или другие, не предусмотренные для личного пользования, вещи (продукция, товар, связи, контейнеры и другие предметы).
  - 1.10. **расписание** – график движения, содержащий время, место и последовательность остановок на маршруте, а также дни и время осуществления перевозки.
  - 1.11. **маршрут** – установленный путь следования автобуса между определенными пунктами.
  - 1.12. **перевозчик** - организация, предприниматель, взявший на себя обязательство перевозки по заказу, договору с пассажиром или на другом правовом основании.
  - 1.13. **пассажир** – физическое лицо, использующее автотранспортное средство для поездки и перевозки багажа, а также другие предлагаемые перевозчиком услуги в соответствии с договором (билетом) или на другом правовом основании.
  - 1.14. **время прибытия** – ориентировочное время прибытия автобуса в конкретный город, из расчета необходимого времени на прохождение соответствующего промежутка пути, при соблюдении ПБДД и принимая во внимание дорожные и другие обстоятельства. Время прибытия может измениться по независящим от перевозчика непредвиденным причинам.
- 2.1. Настоящие правила определяют права, обязанности и ответственность пассажира и перевозчика и распространяются на проезд в автобусах «Визит –Тур». 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.

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

2.3. Выдержка из правил, размещенная на обложке билета, носит только информационный характер. При возникновении спорных ситуаций по вопросам применения настоящих правил между Пассажиром и Перевозчиком, следует придерживаться полного текста указанных правил ([www.visit-tour.net](http://www.visit-tour.net) в разделе автобусные билеты)

2.4. 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. Данные правила составлены и рассматриваются согласно законам Республики Беларусь.

### **Права и обязанности пассажиров и перевозчика при осуществлении перевозок**

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

3.2. Пассажир должен явиться к месту отправления автобуса, указанному в билете, и зарегистрироваться у представителя перевозчика или водителя не позднее, чем за 10 минут до указанного в билете времени отправления автобуса.

3.3. Перевозчик гарантирует остановки или технические стоянки не реже, чем каждые 4,5 часа, если они не противоречат ПБДД и не угрожают безопасности пассажиров и их вещей.

3.4. Время прибытия и время отправления для всех остановок, которые не являются конечными пунктами, можно уточнить в представительствах «Визит –тур».

3.5. Бесплатно разрешается перевозить две единицы багажа, размером 60x50x25 вес которых не превышает 25 кг, ручную кладь, которая должна находиться в салоне автобуса у пассажира. Вес ручной клади не должен превышать 5 кг, а габариты – 60x40x20 см.

3.6. Дополнительный багаж или груз принимается к перевозке только при наличии свободного места в багажном отделении автобуса и за отдельную плату. Более подробная информация о перевозке багажа, груза и о тарифах доступна в представительствах «Визит –тур», в автобусах или на сайте [www.visit-tour.net](http://www.visit-tour.net).

3.7. 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. Перевозчик не берет на себя ответственность за нанесение какого-либо ущерба вещам, которые не допускаются к перевозке в багажном отделении автобуса согласно п. 3.9.1, а также за бьющиеся, быстропортящиеся, неправильно упакованные, ценные, (деньги, документы, электронные и технические средства и т.д.). Перевозчик рекомендует вещи, имеющие особую ценность, застраховать. Перевозчик не берет на себя ответственность за незначительную или поверхностную порчу багажа, такую как порезы, царапины, заломы или пятна, которые появились в ходе обычной амортизации и использования во время поездки. За сохранность ручной клади отвечает сам пассажир.

3.8. Если пассажир является на посадку в нетрезвом состоянии, ведет себя неадекватно 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. Представитель перевозчика (водитель) делает отметку о причине расторжения договора на билете, и пассажир с таким билетом, в случае претензии, обращается в представительство «Визит –Тур» для рассмотрения конкретного случая.

### **3.9. Во время рейса пассажирам запрещено:**

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

3.9.2. распивать алкогольные напитки;

3.9.3. курить в салоне автобуса и туалете;

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

3.9.5. класть ноги на сидения или загромождать проход в автобусе.

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

### 3.11. Особые правила:

3.11.1. пассажиры с номерами мест от 1 до 4 должны быть пристегнуты, если в автобусе предусмотрены ремни безопасности;

3.11.2. места с номерами от 1 до 4 не могут занимать пассажиры младше 14 лет;

3.11.3. дети до 5 лет (включительно) допускаются к поездке только в сопровождении совершеннолетнего лица;

3.11.4. При приобретении для одного пассажира нескольких мест, каждое дополнительное место необходимо оплачивать по тарифу "Pers >59, disabled, additional seat", другие скидки не применяются.

### ***Приобретение и сдача билета, изменение зарегистрированных в нем данных***

4.1. Перевозчик несет ответственность только за доставку пассажира в указанный в билете пункт. Страхование здоровья и багажа можно оформить самостоятельно в страховой компании. Во время рейса перевозчик может оказывать дополнительные услуги, наличие или отсутствие которых зависят от направления и длительности рейса- платные (буфет, телефон), бесплатные (видео, туалет, кондиционер, и т.д.)

4.2. Все места в автобусе одинаково комфортны. Перевозчик оставляет за собой право без предварительного предупреждения поменять место пассажира по причине смены автобуса во время поездки, желая обеспечить безопасность пассажиров и экипажа и /или с целью максимально качественного осуществления перевозки.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. До момента первой поездки в билете в рамках одного маршрута можно менять пункт отправления/прибытия. Эта услуга доступна только в представительствах «Визит –Тур». Если измененный билет стоит дороже, то пассажир должен доплатить разницу, если дешевле, то разница не возвращается.

4.6. 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.

4.7. Изменять дату выезда можно не позднее, чем за день до указанной поездки. Зарегистрировать билет с открытой датой или поменять дату поездки можно в любом агентстве, продающем билеты на рейсы «Визит –Тур». Агентства «Визит –Тур» оказывают услугу бесплатно, другие агентства могут взимать плату за услугу в соответствии со своими правилами. Меняя дату выезда по телефону, претензии по возможным ошибкам, произошедшим при регистрации билета, не принимаются.

4.10. Пассажиры, имеющие при себе незарегистрированные билеты с открытой датой поездки, допускаются на посадку только при наличии свободных мест в автобусе. В крайнем случае, допускается регистрация билета с открытой датой по телефону +375 29 3233909, при этом претензии по возможным ошибкам, произошедшим при регистрации билета, не принимаются.

### **Отказ от поездки**

5.1. Отказ от поездки необходимо оформить до отправления автобуса. При несвоевременном отказе от поездки, компенсация не выплачивается. Пассажир имеет право отказаться от поездки полностью (туда и обратно) либо от обратной поездки, при этом отказаться только от поездки туда невозможно. Билеты, которые приобретены по бонусным тарифам, сдать невозможно.

5.2. Оформить отказ от поездки можно:

5.2.1. в агентстве, где был приобретен билет;

5.2.2. в экстренных случаях, когда пассажир не имеет возможности явиться на посадку или в агентство, где билет был приобретен, отказаться от поездки можно в представительствах «Визит –Тур».

5.2.5. не позднее, чем за 5 часов до отправления автобуса, послав SMS по телефону +375293233909 и сделав звонок, подтвердить получение сделанного отказа.

### **5.3. Компенсация за неиспользованную поездку выплачивается:**

5.3.1. в агентстве, где был приобретен билет, при предъявлении билета со своевременно оформленным отказом, кассового чека и документа, удостоверяющего личность (паспорт или водительские права);

5.3.2. компенсацию можно получить в течение 6 месяцев со дня оформления отказа;

5.3.3. компенсация за билет, приобретенный в Интернете, перечисляется на банковский счет, с которого была произведена оплата за билет.

### **Компенсация за неиспользованный билет**

6.1. При сдаче билета в период времени от 48 до 24 часов до отправления автобуса возвращается 80% от стоимости поездки;

6.2. При сдаче билета в период от 24 часов и до самого момента отправления возвращается 50% от стоимости поездки.

6.3. В случае отмены поездки обратно, при наличии билета в обе стороны с пассажира удерживается 15% от суммы, вычисляемой следующим образом: тариф «Туда/Обратно» минус тариф «Туда». Вышеуказанная отмена поездки производится на основании письменного заявления пассажира и фиксируется на билете перевозчиком либо уполномоченным им агентом до момента отправления автобуса.

6.4. После отправления автобуса деньги за неиспользованную поездку не возвращаются.

6.5. Если отправление автобуса задерживается по вине перевозчика, пассажир имеет право отказаться от поездки и, предъявив билет с оформленным отказом, может получить компенсацию в размере 100% от стоимости билета.

6.6. Если рейс отменен по вине перевозчика, возвращаются 100% стоимости билета и компенсация прямых расходов на поездку к месту отправления автобуса при наличии подтверждающих документов.

6.7. В случае, если контактный/ мобильный телефон, указанный пассажиром в билете, оказался неправильным, и по нему не было возможности связаться с пассажиром или послать смс, компания-

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

### ***Порядок рассмотрения претензий***

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

7.2. Жалобы и претензии от пассажиров касательно поездки (с копиями билетов) должны быть адресованы фирме-перевозчику, выполнявшей данный рейс, в течение 30 дней после даты выполнения поездки. Адрес перевозчика можно узнать в агентстве, где был куплен билет, или на домашней странице перевозчика [www.visit-tour.net](http://www.visit-tour.net). Ответственность за качество перевозки полностью лежит на фирме-перевозчике. В крайнем случае жалобы можно подать в любое представительство «Визит –Тур» или обратиться в офис «Визит –Тур» по адресу: Бобруйск, ул. Пушкина 153..

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

7.3. В случае, если отправление по маршруту задерживается по вине перевозчика, однако пассажир решает использовать поездку, претензии о задержке отправления и прибытия не принимаются. Если пассажир решает не использовать поездку, необходимо действовать в соответствии с пунктом 6.4.

7.3.1. В случае, если отправление по маршруту отменяется по вине перевозчика, однако пассажир соглашается перенести дату и использовать поездку позднее, то претензии по компенсации возникающих дополнительных расходов не принимаются.

### ***7.4. Вынужденные остановки по техническим причинам во время рейса:***

7.4.1. В случае, если рейс прерван по вине перевозчика, и перевозчик не может обеспечить пересадку на другой автобус перевозчика, пассажиру при отказе от продолжения поездки выплачивается компенсация за непроследованное расстояние в соответствии со стоимостью приобретенного билета, или перевозчик компенсирует билет на другой автобус (или поезд, если по данному маршруту не курсирует автобус) до места назначения, указанного в билете перевозчика;

7.4.2. Допустимая задержка автобуса в пути по вине перевозчика составляет 10% от времени, предусмотренного расписанием движения. Если задержка в пути по вине перевозчика превышает допустимую, перевозчик выплачивает пассажиру компенсацию за время в пути свыше допустимого в размере 3% стоимости билета за каждый час сверх допустимой задержки.

7.5. 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 в доверительных представительствах «Визит –Тур».

7.6. Пассажир обязан проверить правильность указанных в билете данных сразу после получения билета. Претензии относительно правильности данных в билете принимаются только в день приобретения билета. Позднее изменения в билете производятся согласно с пункта 4.5 данного правила;

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

### **7.8. Перевозчик не несет ответственности:**

7.8.1. за отклонения от расписания, несвоевременную подачу транспортного средства, возникшие вследствие обстоятельств непреодолимой силы (включая, но не ограничиваясь: погодные условия, заторы ("пробки") на дорогах, действия госорганов и т.д., а также действия самих пассажиров, влияющие на исполнение обязательств) или других обстоятельств (технические неполадки автобуса по дороге к месту отправления), которые перевозчик, несмотря на предпринятые меры, не смог предвидеть и предотвратить;

7.8.2. за какие-либо убытки, которые возникли у пассажира по причине отклонения от графика движения, за исключением случаев попустительства или сознательного злого невыполнения обязательств фирмой-перевозчиком;

7.8.3. за какие-либо неудавшиеся пересадки на любые виды транспорта по причине отклонения от графика движения, за исключением пересадок, которые указаны в билете «Визит –Тур». Если пассажир не успевает к гарантированной пересадке, указанной в билете, «Визит –Тур» обеспечивает пассажира альтернативным видом транспорта;

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

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

7.8.6. за вещи, оставленные или забытые в салоне автобуса. Найденные в салоне автобуса вещи передаются на хранение в представительство «Визит –Тур» по адресу Республика Беларусь, г. Бобруйск, ул. Пушкина 153. 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 и утилизируются.