

**Правила бронирования и продажи\возврата дополнительных услуг  
на перевозки пассажира и ручной клади автобусным транспортом  
в международном сообщении из\в Турецкой Республики  
на территорию Республики Болгария**

**1. Термины и определения**

1. **Перевозка пассажира в международном сообщении** – перевозка пассажира, багажа и ручной клади автобусным транспортом, являющаяся групповым трансфером, по Маршрутной квитанции, оформленной на весь маршрут международного сообщения.

2. **Поставщик услуг** – общество с ограниченной ответственностью «Балкан», с присвоенным кодом провайдера БА, осуществляющее перевозку пассажира, багажа и ручной клади автобусным транспортом в международном сообщении на основании Маршрутной квитанции.

3. **Аккредитованное агентство** – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, прошедшие процедуру аккредитации в СВВТ и осуществляющие деятельность по продаже перевозок и дополнительных услуг на электронных билетах СВВТ в рамках заключенного с ТКП договора на продажу перевозок/ услуг.

4. **Расписание** – время отправления автобусного транспорта в международном сообщении от пункта отправления.

5. **Тариф** – провозная плата за перевозку пассажира и ручной клади автобусным транспортом в международном сообщении на основании Маршрутной квитанции.

6. **Маршрутная квитанция (электронный билет СВВТ)** – транспортный документ, удостоверяющий право на перевозку пассажира, багажа и ручной клади автобусным транспортом в международном сообщении.

**2. Оформление Маршрутной квитанции**

2.1. Оформление Маршрутной квитанции осуществляется исключительно при условии приобретения Маршрутной квитанции через Аккредитованное агентство в соответствии с настоящими Правилами.

2.2. Оформление Маршрутной квитанции через Аккредитованное агентство заканчивается за 36 часов до времени начала перевозки пассажира автобусным транспортом в международном сообщении.

2.3. Оформление Маршрутной квитанции осуществляется отдельно на каждого пассажира в том числе и на детей.

2.4. Перевозка детей от 0 до 2 лет в автобусном транспорте не разрешается.

2.5. Возраст ребенка определяется на дату начала поездки. Перевозка детей до 18 лет осуществляется только при сопровождении взрослых.

2.6. Оформление Маршрутной квитанции производится на основании документа, удостоверяющего личность пассажира.

2.7. Документом, удостоверяющим личность гражданина РФ за пределами РФ, является Общегражданский заграничный паспорт гражданина Российской Федерации.

2.8. При оформлении Маршрутной квитанции пассажир указывает номер мобильного телефона, адрес электронной почты или иной способ связи для его информирования.

2.9. Аккредитованное агентство, оформляющее Маршрутную квитанцию на несколько лиц, действует от имени всех пассажиров заказа, в связи с чем, все пассажиры заказа считаются проинформированными об условиях настоящих Правил.

2.10. Аккредитованное агентство, оформляющее Маршрутную квитанцию, подтверждает, что персональные данные пассажира предоставлены с их согласия.

2.11. Оплата Маршрутной квитанции производится за наличный и безналичный расчет в том числе с использованием платежных банковских карт.

2.12. К Маршрутной квитанции прилагается памятка автобусной перевозки. Памятка пассажиру высылается Поставщиком услуг по адресу электронной почты, указанный в бронировании.

2.13. Маршрутная квитанция не подлежит передачи иным лицам, ее перепродажа не допускается.

2.14. Для посадки в автобусный транспорт пассажир должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ (Общегражданский заграничный паспорт гражданина Российской Федерации с действующей визой).

### **3. Возврат и обмен Маршрутной квитанции**

3.1. Аккредитованное агентство имеет право осуществить вынужденный отказ от международной перевозки и возврат денежных средств, уплаченных за Маршрутную квитанцию, в следующих случаях: болезни пассажира или совместно следующего с пассажиром члена семьи (супруга, родителя (усыновителя) или ребенка (усыновленного), смерти члена семьи (супруга, родителя (усыновителя) или ребенка (усыновленного) либо травмирования пассажира в результате несчастного случая при условии обращения пассажира в течение пяти суток с начала перевозки автобусным транспортом в международном сообщении и предоставлении подтверждающих документов.

3.2. Аккредитованное агентство имеет право осуществить вынужденный отказ от международной перевозки и возврат денежных средств, уплаченных за Маршрутную квитанцию, или ее обмен на ближайший рейс автобусного транспорта по причине отмены или задержки отправления автобусного транспорта на 2 (два) часа и более.

3.3. За добровольный отказ от перевозки, вне зависимости от причин отказа, удерживается штраф в размере 100% от стоимости оплаченного Тарифа, денежные средства не возмещаются Поставщиком услуг.

3.4. В случае оплаты пассажиром Маршрутной квитанции банковской картой возврат стоимости Тарифа осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата в сроки, установленные правилами платежных систем (от 7-ми до 30-ти календарных дней с момента оформления возврата).

### **4. Перевозка пассажира, багажа и ручной клади автобусным транспортом в международном сообщении**

4.1. Посадка пассажира осуществляется на основании предъявленного водителю и/или лицу, уполномоченному Поставщиком услуг на проверку документа, удостоверяющего личность пассажира (Общегражданский заграничный паспорт гражданина Российской Федерации с действующей визой), который указан в Маршрутной квитанции. В случаях отсутствия у пассажира необходимых документов пассажир к перевозке не допускается.

4.2. Посадка пассажира, находящегося в алкогольном или наркотическом опьянении, не осуществляется.

4.3. Посадка и высадка пассажира производится только на остановочных пунктах после полной остановки транспортного средства.

4.4. Пассажир имеет право провозить с собой бесплатно ручную кладь (вещи пассажира) в количестве не более одного места до 15 кг. Сохранность ручной клади при перевозке обеспечивается пассажиром.

4.5. Бронирование места для дополнительного багажа осуществляется по запросу у Поставщика услуг.

4.6. Пассажир имеет право бесплатно перевозить в багажном отделении автобусного транспорта багаж, длина, ширина и высота которого в сумме не превышают 203 см, весом не более 23 кг.

4.7. Пассажирам с детьми допускается бесплатно провозить детскую коляску в сложенном виде, пассажирам-инвалидам инвалидную коляску в сложенном виде.

4.8. Перевоз животных в автобусном транспорте не допускается.

4.9. Поставщик услуг вправе отказать пассажиру в провозе ручной клади, если свойства или упаковка вещей, входящих в состав ручной клади, не отвечают требованиям, установленным правилами перевозок пассажиров.

4.10. Поставщик услуг вправе отказать пассажиру в провозе ручной клади, если ее размещение в транспортном средстве будет препятствовать входу пассажиров в транспортное средство или выходу пассажиров из транспортного средства.

4.11. Не допускаются к перевозке в составе ручной клади взрывчатые и опасные (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные и др.) вещества, холодное и огнестрельное оружие без чехлов и упаковки, а также вещи, (предметы), загрязняющие транспортное средство или одежду и вещи других пассажиров. Огнестрельное оружие при перевозке должно находиться в чехле, кобуре или специальном футляре в разряженном состоянии отдельно от патронов.

4.12. При обнаружении среди ручной клади пассажира вещей (предметов), животных, запрещенных к перевозке в качестве ручной клади, перевозка такого пассажира не осуществляется, возврат денежных средств, уплаченных за Маршрутную квитанцию, не производится.

4.13. При возникновении у пассажира в процессе перехода Государственных границ Турецкой Республики и Республики Болгария не по вине Поставщика услуг обстоятельств, влекущих за собой нарушение графика движения автобуса, Поставщик услуг оставляет за собой право продолжить движение по маршруту без такого пассажира и его ручной клади и не несет ответственности за его дальнейшую доставку и опоздание в пункт назначения. Возврат денежных средств, уплаченных за Маршрутную квитанцию, не производится.

4.14. Перевозка пассажира и ручной клади автобусным транспортом в международном сообщении может быть приостановлена при возникновении обстоятельств непреодолимой силы - чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства, сделавшие невозможным исполнение обязательств, к которым относятся в том числе аварии на опасных производственных объектах и аварии транспортных средств, не осуществляющих перевозки пассажиров в прямом смешанном сообщении, чрезвычайные ситуации природного или техногенного характера, блокады, военные действия, забастовки, распространения заболевания, представляющего опасность для окружающих, временные или постоянные ограничения движения транспортных средств, связанные с погодными или иными причинами, задержания транспортного средства на основании решения соответствующих органов исполнительной власти, изъятия или привлечения транспортного средства для государственных нужд.

## **5. Права, обязанности и ответственность пассажира и водителя при перевозке автобусным транспортом в международной перевозке**

5.1. Пассажир имеет право:

5.1.1. Провозить с собой детей, при условии оформления Маршрутной Квитанции с соблюдением требований по безопасности перевозки детей.

5.1.2. Провозить ручную кладь в объеме и порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

5.1.3. Обращаться к Аккредитованному агентству или Поставщику услуг по вопросам, связанным с перевозкой пассажира автобусным транспортом.

5.1.4. Осуществлять возврат неиспользованной Маршрутной квитанции в порядке, установленном настоящими Правилами.

5.2. Пассажир обязан:

5.2.1. Выполнять требования настоящих Правил.

5.2.2. Ознакомиться с памяткой автобусной перевозки перед отправлением автобусного транспорта в международном сообщении. Памятка пассажиру высылается Поставщиком услуг по адресу электронной почты, указанный в бронировании.

5.2.3. Осуществлять посадку (высадку) на остановочных пунктах, обозначенных специальными указателями, и только после полной остановки транспортного средства.

5.2.4. Быть пристегнутым ремнями безопасности при их наличии.

5.2.5. Сообщать водителю о находящихся без присмотра или забытых в салоне транспортного средства ручной клади, документах, денег и других ценностей.

5.2.6. Бережно обращаться с оборудованием транспортного средства, не допускать его порчи.

5.3. Пассажиру запрещается:

5.3.1. Отвлекать водителя от управления транспортного средства во время движения.

5.3.2. Ходить по салону транспортного средства во время движения.

5.3.3. Открывать двери транспортного средства, а также препятствовать их открытию или закрытию кроме ситуации, направленной на предотвращение несчастного случая или оказание помощи пострадавшим.

5.3.4. Выбрасывать предметы в окно транспортного средства. Мусор необходимо складывать в индивидуальные пакеты и выбрасывать в мусоросборники на стоянках.

5.3.5. Пользоваться аварийным оборудованием транспортного средства в ситуации, не угрожающей жизни и здоровью людей.

5.3.6. Загораживать проход ручной кладью и иными предметами. В целях безопасности проход должен быть свободен.

5.3.7. Распивать спиртные напитки, курить в салоне транспортного средства, находиться в одежде или с ручной кладью, загрязняющей одежду пассажиров или салон транспортного средства.

5.3.8. Провозить отравляющие, легковоспламеняющиеся, взрывоопасные, огнеопасные, ядовитые, едкие и зловонные вещества. Провозить острые и режущие предметы без соответствующей упаковки не позволяющей причинить вред гражданам, ручной клади, обшивки и деталям транспортного средства. Перевозить оружие, без защитных чехлов. Огнестрельное оружие при перевозке в качестве ручной клади должно находиться в чехле, кобуре или специальном футляре в разряженном состоянии отдельно от патронов.

5.3.9. Пассажир несет ответственность за нарушение требований настоящих Правил, нанесение материального ущерба пассажирам и участникам дорожного движения.

5.4. Водитель имеет право:

5.4.1. Требовать от пассажира выполнения настоящих Правил.

5.4.2. Ограничить или приостановить перевозку пассажира в случае чрезвычайной ситуации, оповестив об этом пассажиров, диспетчерскую службу Поставщика услуг.

5.4.3. Отказать в перевозке пассажиру, находящемуся в алкогольном или наркотическом опьянении, а также при несоблюдении настоящих Правил, и при необходимости предпринять меры по высадке пассажира из салона транспортного средства, оповестив при этом диспетчерскую службу Поставщика услуг.

5.5. Водитель обязан:

5.5.1. Знать и выполнять условия настоящих Правил, правила дорожного движения, а также другие документы по организации работы пассажирского автотранспорта, его технической эксплуатации и обеспечению безопасной перевозки пассажира.

5.5.2. Обеспечивать безопасную перевозку пассажира.

5.5.3. Знать расположение остановочных пунктов, опасные участки на маршруте, расположение пунктов оказания технической и медицинской помощи.

5.5.4. Строго следовать по установленному маршруту, соблюдая конечные и промежуточные остановочные пункты.

5.5.5. Начинать движение только с закрытыми дверями.

5.5.6. Проявлять тактичность при обслуживании пассажира и оказывать им необходимую помощь.

5.5.7. При обнаружении в салоне забытых вещей, документов, денег и других ценностей принять возможные меры в соответствии с инструкцией по действиям при обнаружении посторонних вещей и предметов.

5.5.8. При обнаружении в салоне транспортного средства подозрительных предметов, не трогая их, принять меры по обеспечению безопасности пассажира и немедленно сообщить в правоохранительные органы или в диспетчерскую службу Поставщика услуг.

## **6. Права, обязанности и ответственность Поставщика услуг**

6.1. Поставщик услуг несет ответственность за отправку памятки пассажиру по адресу электронной почты, указанный в бронировании.

6.2. Поставщик услуг не несет ответственности за опоздание пассажира к автобусному транспорту по какой-либо причине, убытки, дополнительные расходы, понесенные пассажиром.

6.3. Поставщик услуг не несет ответственности за ручную кладь и личные вещи, перевозимые пассажиром в салоне. В случае перерыва в выполнении рейса, указанного в проездном документе, пассажир при высадке с трансфера обязан забрать с собой размещенную там ручную кладь и личные вещи.

6.4. Поставщик услуг не несет ответственности перед пассажиром в случае, если пассажир не имеет документов или виз или не выполнит требования применяемых законов стран.

6.5. Поставщик услуг не несет ответственности за потерю стыковки из-за задержек на границе между Турецкой Республикой и Республикой Болгария.

6.6. Поставщик услуг не несет ответственность за случаи опоздания прибытия автобусного транспорта в пункт назначения, вызванными из-за задержек на границе, очередей, работы пограничных, таможенных, санитарно-эпидемиологических и других государственных служб, и как следствие опоздание пассажиров на воздушный транспорт. В этом случае оформление проездных документов на проезд воздушным транспортом до места назначения осуществляется пассажиром самостоятельно за свой счет.

## **7. Изменение условий перевозки пассажира и ручной клади в международном сообщении**

7.1. При задержке или отмене отправления воздушного транспорта или его задержке в пути следования по вине перевозчика воздушного транспортом и как следствие опоздание пассажира на автобусный транспорт, указанный в Маршрутной квитанции, пассажир имеет право на его перевозку следующим ближайшим рейсом по Маршруту, указанному в Маршрутной квитанции, при наличии свободных мест. В этом случае пассажир должен обратиться к Поставщику услуг по телефону Горячей линии: +7 (495) 628-04-04, через мессенджер WhatsApp: +7 926 604 04 04 и по электронной почте [al@balkan.ru](mailto:al@balkan.ru) для организации его дальнейшей перевозки автобусным транспортом.