

1. Термины, используемые в правилах

- 1.1. Время отправления – местное время, указанное в билете как самое раннее возможное время отправления автобуса, которое может изменяться на более позднее по независящим от перевозчика причинам.
- 1.2. Багаж - вещи, предусмотренные для личного использования пассажиров, упакованные в сумки или чемоданы и перемещаемые тем же рейсом в багажном отделении автобуса.
- 1.3. 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).
- 1.4. Поездка - движение по маршруту в одном направлении от начального до конечного пункта (включая смены автобусов/пересадки).
- 1.5. Груз - не упакованные в сумки и чемоданы вещи, предусмотренные для личного пользования, или другие, не предусмотренные для личного пользования, вещи (продукция, товар, связки, коробки, тележки, контейнеры и другие предметы).
- 1.6. Расписание - график движения, содержащий время, место и последовательность остановок на маршруте, а также дни и время осуществления перевозки.
- 1.7. Маршрут - установленный путь следования автобуса между определенными пунктами.
- 1.8. Перевозчик - организация, взявшая на себя обязательство перевозки по заказу, договору с пассажиром или на другом правовом основании.
- 1.9. 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.
- 1.10. Действительные проездные документы - документы, позволяющие пересекать внутренние и внешние границы страны, срок годности которых не истек или не истечёт во время предполагаемой поездки.
- 1.11. Ручная кладь - небольшие вещи личного пользования, не превышающие размеры 45 см x 35 см x 20 см (от 01.06.2015.) и вес 5 кг (верхняя одежда, женская сумка, бутылка воды, зонтик, ноутбук и т.д.). Ручная кладь располагается под ногами или на багажной полке. За сохранность ручной клади во время рейса, в том числе остановок и границ, отвечает сам Пассажир.

2. Действие правил

- 2.1. Настоящие правила определяют права, обязанности и ответственность Пассажира и Перевозчика и распространяются на проезд в автобусах Doris.
- 2.2. Выдержка из правил, размещенная в билете, носит только информационный характер. При возникновении спорных ситуаций по вопросам применения настоящих правил между Пассажиром и Перевозчиком, следует придерживаться полного текста указанных правил.
- 2.3. 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.

3. Права и обязанности пассажиров и перевозчика при осуществлении перевозок

- 3.1. Пассажир обязан сохранять билет до окончания поездки и предъявлять его по требованию.
- 3.2. Пассажир должен явиться к месту отправления автобуса, указанному в билете не позднее чем за 30 минут до отправления и зарегистрироваться у сопровождающего не позднее, чем за 20 минут до указанного в билете времени отправления автобуса. В случае опоздания Пассажир своими силами и за свой счет догоняет автобус.
- 3.3. На посадке Пассажир обязан предъявить действительные проездные документы. Пассажир предупрежден о том, что при отказе предъявить документы или при отсутствии какого-либо из документов, перевозчик имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор с Пассажиром. Перевозчик имеет право также отказать в поездке, если у экипажа автобуса есть подозрения, что проездные документы могут вызвать у Пассажира проблемы с пограничными службами и задержку во время прохождения границ.
- 3.4. Действительные проездные документы - документы, позволяющие Пассажиру пересекать внутренние и

внешние границы страны, срок годности которых не истек или не истечёт во время предполагаемой поездки. Перечень данных документов зависит от законодательства страны, из которой или в которую въезжает Пассажира.

3.5. Автобус делает остановки по маршруту каждые 3-4 часа, учитывая обстоятельства непреодолимой силы. Продолжительность остановок объявляется водителем или стюардессой. По истечении этого времени автобус уезжает, а опоздавший Пассажира продолжает маршрут самостоятельно без компенсации проезда.

3.6. Бесплатно разрешается перевозить три единицы багажа, общий объём которого не превышает 0,2 м³ и вес не превышает 30 кг, и ручную кладь, которая должна находиться в салоне автобуса у пассажира.

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

3.8. Перевозчик имеет право отказать Пассажиру в провозе дополнительного багажа/груза.

3.9. Перевозчик не берет на себя ответственность за нанесение какого-либо ущерба вещам, которые не допускаются к перевозке в багажном отделении автобуса согласно п. 3.12., а также за бьющиеся, быстропортящиеся, неправильно упакованные, ценные (деньги, документы, электронные и технические средства и т.д.) предметы.

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

3.11. Если Пассажира является на посадку в грязной одежде, в нетрезвом состоянии (включая последствия употребления алкогольных напитков/ наркотических средств) или другим образом угрожающем или ограничивающем безопасность, здоровье или комфорт других Пассажиров и/или экипажа, ведет себя неадекватно, агрессивно, подозрительно или не имеет при себе документов, необходимых для пересечения границы, перевозчик имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор на осуществление перевозки. В таком случае Пассажира не допускается к поездке.

3.12. Во время рейса пассажирам запрещено:

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

3.12.2. Распивать алкогольные напитки.

3.12.3. Курить в салоне и в туалете автобуса.

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

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

3.12.6. Лежать на сиденьях или на полу автобуса.

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

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

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

3.15. Пассажира должен бережно обращаться с оборудованием автобуса, не допускать его порчи. Пассажира несет материальную ответственность за ущерб, причиненный транспортному средству, и обязан возместить его Перевозчику.

3.16. Особые правила:

3.16.1. Места с номерами от 1 до 4 не могут занимать Пассажиры младше 14 лет.

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

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

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

4.2. Расписанием движения автобусов не предусмотрено время для посещения Duty Free.

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

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

5. Порядок рассмотрения претензий

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

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

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

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

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

5.6. Пассажир обязан выяснить всю необходимую и интересующую его информацию до приобретения билета, в том числе информацию о: выполнении рейса, доступном сервисе в автобусе, необходимых документах для пересечения границы и т.д.

5.7. Пассажир обязан проверить правильность указанных в билете данных сразу после получения билета.

5.8. 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).

5.9. Перевозчик не несет ответственности:

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

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

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

5.9.4. При проблемах, возникающих у Пассажира с государственными инстанциями в связи с документами

(паспорт, визы, страховка и т.д.) или содержимым багажа Пассажира.

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