

# **Правила перевозки пассажиров и багажа на международных рейсах**

## **Определения**

**Перевозчик** - поставщик услуги перевозки ANNISTON AS. Адрес домашней страницы: [www.anniston.ee](http://www.anniston.ee)

**Пассажир** - физическое лицо, использующее автотранспортное средство Перевозчика для поездки на основании соответствующего договора с Перевозчиком.

**Поездка** - автобусная поездка по определённом маршруту в одном направлении от начального до конечного пункта.

**Билет** - договор между Пассажиром и Перевозчиком на Поездку в соответствии с указанными данными.

**Агентство** - представитель Перевозчика, имеющий законное право продавать, изменять и аннулировать Билеты Перевозчика.

**Багаж** - Упаковка (чемодан, сумка и т.п.), надёжно закрытая, в которую помещены вещи Пассажира, сдаваемые им для перевозки в багажное отделение автобуса. Багаж определяется количеством мест, весом и размером.

**Online** - Система Online-продажи Билетов на домашней странице Перевозчика [www.anniston.ee](http://www.anniston.ee)

**E-Mail** - [pilet@anniston.ee](mailto:pilet@anniston.ee) адрес электронной почты Перевозчика для учёта Билетов.

## **1. Приобретение Билета**

1.1. Путем оплаты Рейсового билета, Пассажир также подтверждает, что он прочитал и понял правила Перевозчика относительно продажи билетов, перевозки пассажиров и багажа, с которыми можно ознакомиться во всех офисах обслуживания клиентов компании ANNISTON AS, во всех представительствах Агентов по продаже билетов, на странице в Интернете [www.anniston.ee](http://www.anniston.ee) и в системе продаж при подтверждении приобретения Рейсового билета.

1.2. Билет можно приобрести:

Через [Online систему](#).

В Агентстве. Полный [список](#) авторизованных Агентств можно посмотреть на домашней странице Перевозчика.

Непосредственно перед отправлением автобуса у водителя при наличии свободных мест.

1.3. При покупке Билета у водителя автобуса произвести оплату можно только наличными в евро. Банкноты выше 50 евро не принимаются.

- 1.4. При покупке Билета Пассажир должен предоставить следующую минимальную информацию о себе: Имя и фамилию, номер контактного телефона или адрес электронной почты, пункт отправления и назначения, желаемую дату и время Поездки.
- 1.5. В случае если Пассажир желает получить доступную льготную категорию, то он должен предоставить, при необходимости, подтверждающий документ.
- 1.6. Сразу после получения Билета Пассажир обязан проверить корректность всех внесённых в него данных.
- 1.7. После оформления заказа Пассажира перенаправляют на страницу выбранного Интернет-банка. Там Пассажир увидит предварительно заполненное платёжное поручение, где указана сумма к оплате. После оплаты Пассажир должен обязательно подтвердить свой платеж, нажав на кнопку «Вернуться к продавцу».
- 1.8. Перевозчик принимает к оплате банковские карточки VISA, Mastercard. При оплате покупки кредитной картой Пассажир вводит свои данные напрямую на сервер Центра обработки банковских карт (Pankade kuse). Безопасность транзакции гарантируется SSL (Secure Sockets Layer) соединением.

## **2. Изменения в Билете**

- 2.1. Изменения в Билете производятся не позднее, чем за 24 часа до отправления автобуса при предъявлении старого Билета, и в том Агентстве, где он был приобретён, учитывая время работы данного Агентства. В противном случае изменения не производятся.
- 2.2. При изменении в Билете имени, фамилии, времени отправления, даты поездки взимается плата в размере 1,00 евро.
- 2.3. При изменении маршрута, конечного пункта следования, направления, тарифной категории взимается разница в ценах Билетов плюс 1,00 евро. В случае если разница отрицательная, то деньги обратно Пассажир не возвращаются, но и 1,00 евро не взимается.
- 2.4. В случае, если Билет куплен через [Online](#) 1,00 евро не взимается и можно изменить направление, имя, фамилию, время отправления, дату поездки, но при условии что оригинальная цена не отличается от новой цены Билета, заполнив соответствующую форму на домашней странице Перевозчика [www.anniston.ee](http://www.anniston.ee) не позднее, чем за 24 часа до отправления автобуса. При условии разной цены Билетов, Билет изменению не подлежит (возможен только возврат Билета).
- 2.5. В случае, если Билет куплен через Online российского, белорусского или украинского Агентства изменения в Билете возможно внести ТОЛЬКО в

представительстве данного Агентства не позднее, чем за 6 часов до отправления автобуса при предъявлении старого Билета и учитывая время работы данного Агентства. Можно изменить имя, фамилию, время отправления, дату поездки, но при условии, что оригинальная цена не отличается от новой цены Билета. При условии разной цены Билетов, Билет изменению не подлежит (возможен только возврат Билета).

2.6. Изменения в Билете производятся только один раз.

. В случае если Билет был приобретён по акции, то изменение даты или времени отправления из пункта назначения не производится.

### **3. Восстановление Билета**

3.1. Утерянные билеты восстанавливаются в том Агентстве, где они были приобретены, учитывая время работы данного Агентства.

3.2. Для восстановления Билета приобретённого через Online необходимо отправить запрос на [E-Mail](#) не позднее, чем за 24 часа до отправления автобуса.

### **4. Возврат Билета, отказ от поездки**

4.1. Пассажир имеет право отказаться от поездки полностью (туда и обратно) или частично (туда или обратно).

4.2. Отказ от поездки необходимо оформить не позднее, чем за 6 часов до отправления автобуса при предъявлении Билета и в том Агентстве, где он был приобретён, учитывая время работы данного Агентства. В противном случае компенсация не выплачивается.

4.3. Билеты приобретённые через Online могут быть предъявлены к возврату только путем заполнения соответствующей формы на домашней странице Перевозчика [www.anniston.ee](http://www.anniston.ee). Компенсация будет перечислена на банковский счет, с которого производилась оплата за этот Билет, в течение 15 рабочих дней.

4.4. Билеты приобретённые через Online российского, белорусского или украинского Агентства могут быть предъявлены к возврату только в представительствах данного Агентства, учитывая время работы данного Агентства и беря во внимание, что за данную услугу Агентство оставляет за собой право взимать дополнительный сбор по действующему прейскуранту.

4.5. Если возврат Билета был осуществлён раньше, чем за 24 часа до отправления автобуса Пассажиру возвращается 80% от стоимости поездки. Если возврат Билета был осуществлён в период от 24 часов до 6 часов до отправления автобуса, Пассажиру возвращается 50% от стоимости поездки. При возврате Билета позднее чем за 6 часов до отправления автобуса Пассажиру деньги не возвращаются.

4.6. Билеты, купленные во время акции, возврату не подлежат.

4.7. Перевозчик не выплачивает компенсацию за Билеты, если Поездка не состоялась по причине:

не корректных данных в Билете

отсутствия необходимых документов, таких как: страховки, визы, рейсовые документы и т.п.

## **5. Перевозка, размещение Багажа и ручной клади**

5.1. Пассажир может взять с собой в салон одну единицу ручной клади. Весом до 5 кг. Размером не более: длина – 45 см, ширина – 35 см, высота – 20 см.

5.2. Пассажир может взять больше разрешенного багажа, если найдется достаточно места в багажном отделении и с согласия экипажа автобуса. Решение о возможности перевозки дополнительного багажа принимает водитель автобуса прямо перед отъездом в зависимости от ситуации и не взимает за это с Пассажира никакой дополнительной платы.

5.3. Вся ответственность за ручную кладь, которую Пассажир взял с собой в салон возлагается на самого Пассажира.

5.4. Пассажир может провести одно место Багажа бесплатно. Весом до 30 кг. Размером не более: длина – 70 см, ширина – 30 см, высота – 55 см.

Багаж Пассажира размещается в багажном отделении.

5.5. Запрещается перевозка Багажа, если Пассажир отсутствует на борту.

5.6. Запрещается перевозить Багаж и/или ручную кладь, которые содержат предметы, включенные в перечень запрещенного Багажа.

5.7. Багаж и/или ручная кладь считается запрещенной, если содержит: радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся, обладающие сильным запахом и красящие вещества, а также предметы и вещи, не упакованные надлежащим образом, которые могут испачкать или повредить автобус.

## **6. Права и обязанности Пассажира**

6.1. Пассажир имеет право:

получить услугу по перевозке согласно приобретённому Билету;

6.1.2. получить концессии в соответствии с существующим законодательством;

6.1.3. перевозить Багаж в соответствии с существующим порядком.

6.2. Пассажир обязан:

6.2.1. явиться к месту отправления автобуса, указанному в Билете, и зарегистрироваться не позднее, чем за 10 минут до указанного в Билете времени отправления автобуса;

6.2.2. на протяжении всей Поездки иметь при себе действующий «Билет» в распечатанном виде и документ, подтверждающий личность. В случае

получения Пассажиrom льготной тарифной категории, также он должен иметь при себе документы, подтверждающие право получения этой тарифной категории, если необходимо. Предъявить вышеуказанные документы водителю или службе контроля по их требованию;

6.2.3. обеспечить, чтобы ручная кладь или другие вещи не представляли угрозы или помехи остальным Пассажирам.

6.3. Пассажиру запрещено:

6.3.1. находиться в салоне автобуса в состоянии явного алкогольного или наркотического опьянения, в грязной одежде, распивать алкогольные напитки, курить и каким-либо образом беспокоить других Пассажиров;

6.3.2. открывать/закрывать окна и люки без разрешения водителя;

6.3.3. препятствовать открытию/закрытию дверей и закрывать обзор водителю;

6.3.4. мешать водителю или препятствовать выполнению работы службе контроля;

6.3.5. ломать, повреждать или пачкать автобус или салон;

6.3.6. подвергать опасности себя или других Пассажиров.

## **7. Права и обязанности Перевозчика**

. Все места в автобусе одинаково комфортны. Перевозчик оставляет за собой право без предварительного предупреждения поменять место Пассажира, желая обеспечить безопасность Пассажиров и экипажа и/или с целью максимально качественного осуществления перевозки. В случае если заводом-изготовителем место в автобусе оборудовано ремнями безопасности, Пассажир во время движения автобуса обязан быть пристегнутым.

7.2. Перевозчик не несет ответственности 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, прохождение границ 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.

7.3. Перевозчик не несёт ответственности за содержимое Багажа.

.4. В случае повреждения багажа по вине Перевозчика, Перевозчик несет ответственность только за восстановительную стоимость с учетом амортизации и подтверждающих документов. Общая сумма компенсации возмещения за ущерб не превышает 192,00 евро или эквивалента этой суммы

в другой иностранной валюте по официальному обменному курсу. В случае повреждения на сумму более 192 евро, такая сумма подлежит возмещению страховой компанией, если багаж был застрахован клиентом.

7.5. Перевозчик имеет право отказать Пассажиру в предоставлении услуги и отказаться от возврата денег за Билет если Пассажир:

7.5.1. при посадке в автобус или во время поездки не предъявил действующий Билет, документ, удостоверяющий личность или документ, подтверждающий льготную тарифную категорию;

7.5.2. в действующем Билете неправильно указаны имя и/или фамилия Пассажира;

7.5.3. Пассажир не прибыл на посадку или не сел в автобус ко времени, указанному в «Билете» в назначенный пункт отправления;

7.5.4. Пассажир не сел в автобус к объявленному времени отправления на промежуточной остановке;

7.5.5. находится в состоянии явного алкогольного или наркотического опьянения;

7.5.6. угрожает или каким-либо образом создаёт дискомфорт другим пассажирам;

7.5.7. препятствует выполнению или безопасности Поездки в любой иной форме;

7.5.8. представляет неправильно составленные документы, необходимые для пересечения границы, или таковые отсутствуют.

7.6. Вследствие недопонимания между Пассажиром и государственными органами на предмет виз, паспортов, любых видов страхования, контрабанды и т.п. Перевозчик имеет право оставить Пассажира на границе или действовать в соответствии с законными требованиями властей. В этом случае стоимость Билета или его часть не возвращается.

7.7. Любые жалобы или претензии к Перевозчику принимаются к рассмотрению только в письменном виде, если они были представлены не позднее чем через 14 дней после Поездки. Официальный ответ Перевозчик предоставляет Пассажиру в течение 14 дней с момента получения претензии. В случае если Перевозчику для рассмотрения жалобы или претензии необходимо больше времени, то Перевозчик уведомляет Пассажира об этом в течение 14 дней и обязательно указывает количество дополнительно необходимого времени.

7.8. Перевозчик не несёт ответственности за автобусы партнёров и иных перевозчиков, не соблюдающих расписание и за позднее прибытие на остановки, за несостоявшиеся поездки, а также за какие-либо неудавшиеся

пересадки на любые виды транспорта по причине отклонения от графика движения.

Перевозчик не несет ответственности за любой ущерб или упущенную выгоду, причиненные или возможно причиненными Пассажиру в ситуации, когда автобус не смог достичь пункта назначения в нужное время.

7.10. Перевозчик оставляет за собой право вносить изменения и менять данные условия, правила, расписания и цены в любое время, не оповещая об изменениях.

7.11. Пассажир имеющий Билет на Поездку, расписание которого было изменено, и его внесённые изменения не устраивают, то Перевозчик обязан вернуть ему полную стоимость Билета.

7.12. Если Поездка была отменена, то Перевозчик обязан вернуть Пассажиру полную стоимость Билета.

7.13. Перевозка домашнего скота и домашних животных запрещена. В качестве исключения лица с ослабленным зрением имеют право на перевозку собаки-поводыря, если Перевозчик был уведомлен об этом заранее.

7.14. В случае если Пассажир спрятал животное во время посадки, и такое животное было обнаружено позже, Перевозчик имеет право высадить Пассажира на следующей остановке по маршруту автобуса.

*Действует с 10.12.2019*