

# ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

## 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. При бронировании и покупке услуги пассажирских перевозок (далее по тексту "Рейсовый билет") Клиент (далее «Пассажир») заключает договор перевозки (далее, "Рейс") с поставщиком услуг перевозки Обществом с ограниченной ответственностью «СКСавто» (далее «СКСавто» или "Перевозчик").
- 1.2. Оригинальный Рейсовый билет является договором, заключенным между Пассажиром и Перевозчиком.
- 1.3. Оригинальный день отправления рейса – это день изначально согласованный между Пассажиром и Перевозчиком и указанный на оригинальном Рейсовом билете до внесения различных возможных изменений.
- 1.4. Авторизованный дилер (далее "Агент") - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, уполномоченный Перевозчиком на продажу Рейсовых билетов, внесение в них изменений и возврат в соответствии с настоящими Правилами и Правилами перевозки пассажиров и багажа.

## 2. РЕЙСОВЫЕ БИЛЕТЫ

- 2.1. Рейсовый билет является подтверждением заключения между Пассажиром и Перевозчиком договора перевозки Пассажира, в соответствии с которым Пассажир имеет право на проезд в оговоренные дату и время из пункта отправления в пункт назначения автобусом Перевозчика на согласованных условиях.
- 2.2 Пассажир должен подтвердить право на Рейс при посадке в автобус. Для этого Пассажир должен предоставить:
  - Действующий Рейсовый билет в бумажном или электронном виде.
  - Действительный проездной документ, удостоверяющий личность.
- 2.3. На межрегиональных и международных маршрутах разрешены только именные Рейсовые билеты. Рейсовый билет не подлежит передаче и может быть использован только лицом, указанным в билете.
- 2.4. Путем оплаты Рейсового билета, Пассажир также подтверждает, что он прочитал и понял правила Перевозчика на продажу билетов, перевозку багажа с которыми можно ознакомиться на официальном Сайте: [www.sks-auto.ru](http://www.sks-auto.ru) и [sks-avto.rf](http://sks-avto.rf).
- 2.5 Для посадки на Рейсы достаточно действующего проездного документа, удостоверяющего личность (удостоверение личности или паспорт).
- 2.6. Настоящие Правила продажи билетов распространяются также при продаже билетов на автобусы партнеров СКСавто (Другие перевозчики). В данном случае СКСавто выступает как Агент.

## 3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ И ПОЛОЖЕНИЯ ПРОДАЖИ РЕЙСОВЫХ БИЛЕТОВ

- 3.1. Рейсовый билет можно купить:
  - 3.1.1. В Интернете, на главной странице официального Сайта: [www.sks-auto.ru](http://www.sks-auto.ru) и [sks-avto.rf](http://sks-avto.rf).

- 3.1.2. В офисах продаж СКСавто (перечисленных в п. 4.1).
- 3.1.3. У Агента, в таких случаях платежи за услуги Агента могут быть добавлены к тарифу на Рейсовый билет.
- 3.1.4. Также Рейсовый билет можно приобрести непосредственно перед отъездом у водителя автобуса (за исключением рейсов, отправляющихся с автовокзалов и автостанций), при наличии свободных мест в таком автобусе. Цены на билеты в автобусе могут быть выше, чем цены на билеты в Интернете или офисе продаж.
- 3.2. При покупке Рейсового билета через Интернет, билет можно оплатить через Интернет банк или по кредитной карте. Должна быть оплачена полная стоимость Рейсового билета.
- 3.2.1. В случае отсутствия бумажного или электронного проездного билета, купить билет у водителя автобуса (за исключением рейсов, отправляющихся с автовокзалов и автостанций).
- 3.3. При покупке Рейсового билета у водителя автобуса можно платить наличными (в рублях или в местной валюте).
- 3.4. Сразу же после получения Рейсового билета Пассажиры должны проверить данные в Рейсовом билете, включая дату и время отправления и прибытия, маршрут, точность количества Пассажиров и стоимость Рейсового билета. Претензии относительно правильности данных, указанных в Рейсовом билете и действительности сделок наличными за выданные билеты, в дальнейшем, не принимаются.

3.5. По требованию Перевозчика при покупке Рейсового билета Пассажир должен представить Перевозчику следующую минимальную необходимую информацию:

- фамилия, имя, отчество Пассажира (согласно написанию в паспорте);
- дата рождения;
- вид и номер документа, удостоверяющего личность, по которому приобретается билет на Рейс;
- пункт отправления и назначения, а также дата поездки и время отправления;
- пол, гражданство;
- номер телефона, адрес электронной почты.

Все данные запрашиваются в соответствии с Федеральным законом РФ № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».

- 3.6. Перевозчик оставляет за собой право предоставлять:
- 3.6.1. дополнительные льготы и скидки на стоимость услуги для Пассажиров, которые принадлежат к определенным группам (например, молодежь, дети, престарелые и т.д.);
- 3.6.2. различные категории льгот и уровни скидок на различные маршруты, и время выезда;
- 3.6.3. различные преysкурранты на Рейсовые билеты, продаваемые в сети Интернет, в офисах продаж и/или в автобусе.

## **4. ВОЗВРАТ РЕЙСОВЫХ БИЛЕТОВ**

- 4.1. Рейсовые билеты могут быть возвращены только в месте, где они были приобретены изначально:
- 4.1.1. Офис продаж СКСавто: Санкт-Петербург, Екатерининский п-кт, д.3. E-mail: info@sks-auto.ru
- 4.1.2. В офисах уполномоченных Агентов.

- 4.2. Заявления на возврат Рейсовых билетов, приобретенных в сети Интернет, на странице официального Сайта: [sks-avto.pf](http://sks-avto.pf) и [www.sks-auto.ru](http://www.sks-auto.ru), могут быть оформлены следующим образом:
- 4.2.1. на межрегиональные и международные маршруты только в офисе продаж СКСавто или отправлены на адрес электронной почты СКСавто (пункт 4.1.1). Денежные средства будут возвращены только на ту же кредитную карту, с которой был совершен платеж.
- 4.2.2. Вернуть Рейсовые билеты на межрегиональные маршруты, приобретенные в Интернете, возможно с помощью заявления, заполненного в онлайн системе продаж.
- 4.3. В случае отмены поездки Пассажиrom:
- 4.3.1. В случае возврата рейсовых Билетов на международные, межрегиональные и смежные маршруты **не позднее 2-х часов** до отправления с пассажира удерживается **5%** от стоимости Билета. В **течении 2-х часов** до отправления с пассажира удерживается **15%** от стоимости Билета. В **течении 3-х часов** после отправления с пассажира удерживается **25%** от стоимости Билета.
- 4.3.2. В случае опоздания к отправлению транспортного средства в течение трех часов или вследствие болезни, несчастного случая в течение трех суток с момента отправления транспортного средства, на которое был приобретен билет, возобновить действие билета на другое транспортное средство при условии доплаты, размер которой составляет **25%** стоимости проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади, или получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за вычетом **25%** их стоимости.
- 4.4. Компания СКСавто не выдает возмещение за билеты, если поездка не состоялась, по причине неправильной регистрации данных Пассажира (например, неверный маршрут, дата, время и т.д.) или по причине отсутствия необходимых документов (страховка, виза, Рейсовый документ, доверенность и т.п.).
- 4.5. Тариф, выплаченный Пассажиrom, возвращается Перевозчиком наличными лицу, указанному в Рейсовом билете или его представителю, по предъявлении документа или доверенности, за исключением случаев оплаты через Интернет-банк или по кредитной карте, когда денежные средства возвращаются на счет, с которого была произведена оплата, согласно специальной процедуре.
- 4.6. Пассажир обязан покрыть расходы, связанные с возвратом Рейсового билета.

## 5. ИЗМЕНЕНИЯ В РЕЙСОВОМ БИЛЕТЕ

- 5.1. Внесение изменений в Рейсовые билеты на маршруты возможно только за 24 часа до отправления, когда маршрут и Перевозчик не меняются в результате желаемого изменения.
- 5.2. В Рейсовом билете можно поменять имя и фамилию пассажира.
- 5.3. В Рейсовом билете можно поменять дату и время перевозки.
- 5.4. Дату и время, а также имя и фамилию можно изменить, отправив Заявление в свободной форме на адрес электронной почты [info@sks-auto.ru](mailto:info@sks-auto.ru) или обратившись в офисы продаж СКСавто (пункт 4.1.1), для справок позвонив по информационному телефону 8 800 770 00 20. Поправки могут быть сделаны в офисах Агентов только в том случае, если Рейсовый билет приобретен там. При изменении информации в Рейсовом билете к стоимости проезда могут быть добавлены дополнительные сборы за услуги по действующему прейскуранту.

- 5.5. Владелец Рейсового билета имеет право внести поправки в свой Рейсовый билет в офисах продаж СКСаавто на основании удостоверения личности; по электронной почте на основании номера брони, номера билета, а также имени Пассажира.
- 5.6. При изменении Рейсового билета Пассажир должен оплатить разницу в цене между оригинальным и новым Рейсовым билетом, если новый Рейсовый билет дороже.
- 5.7. Если тариф по новому Рейсовому билету, который желает приобрести Пассажир, ниже, чем тариф оригинального Рейсового билета, разница в цене Пассажиру не возвращается.
- 5.8. В случае если Пассажир хочет внести какие-либо другие изменения, он должен приобрести новый Рейсовый билет.

## **6. УСЛОВИЯ АКЦИЙ И СПЕЦИАЛЬНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

- 6.1. В билетах, приобретенных по акции, возможно изменить имя, фамилию, дату и время отправления обратившись в офис продаж СКСаавто (п. 4.1.1.) лично или по электронной почте до отправления автобуса. В этом случае необходимо доплатить разницу в стоимости между первоначально приобретенным и новым билетом. Также могут быть добавлены дополнительные сборы за услуги изменения билетов по действующему прейскуранту.
- 6.2. Билеты, приобретенные по акции, не подлежат обмену на билеты, приобретенные по другим акциям.
- 6.3. Билеты, приобретенные по акции, возврату не подлежат.
- 6.4. Специальное предложение распространяется на ограниченное количество мест в автобусе.
- 6.5. Место назначения, указанное в Билете, возможно поменять исключительно в пределах города назначения, выбрав одну из возможных остановок. В этом случае Пассажир обязан сообщить об изменениях в офис продаж СКСаавто не позднее чем за 1 час до отправления автобуса.

## **ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА**

### **1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 1.1. При бронировании и покупке услуги пассажирских перевозок (далее по тексту "Рейсовый билет"), Клиент (далее «Пассажир») заключает договор перевозки (далее, "Рейс") с поставщиком услуг перевозки Обществом с ограниченной ответственностью «СКСаавто» (далее «СКСаавто» или "Перевозчик").
- 1.2. Авторизованный дилер (далее "Агент").

### **2. ПЕРЕВОЗКА И РАЗМЕЩЕНИЕ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ**

- 2.1. Пассажир может взять на борт автобуса одну единицу ручной клади весом не более 5 кг, которая не превышает в сумме 120 см (длина - ширина - высота).
- 2.2. Пассажир несет ответственность за личные вещи и ручную кладь на борту автобуса. Перевозчик не гарантирует и не несет ответственности за вещи, забытые в салоне или утраченные. Малогабаритные личные вещи, найденные в салоне, такие как телефоны, книги, перчатки и т.д. направляются в офис продаж СКСаавто.

Вещи, переданные в офис продаж СКСаавто, хранятся там в течение 30 дней, и могут быть получены в рабочее время. Все вещи, в том числе багаж, содержание которого не может быть идентифицировано, не открывая его, передаются в службу безопасности автовокзала или полицию города.

- 2.3. В дополнение к ручной клади Пассажир может провести не более двух мест багажа (например, сумку или чемодан) за плату не превышающих в сумме 180см (длина - ширина - высота) каждое, которое размещается в багажном отделении автобуса. Багаж размещается в багажном отделении, а затем передается Пассажиру экипажем автобуса.
- 2.3.1. Пассажир за плату 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.
- 2.4. В случае повреждения, деформации или каких-либо других дефектов багажа Пассажира, экипаж автобуса составляет письменный документ о состоянии багажа, до размещения такого поврежденного багажа в багажном отделении и до отправления рейса.
- 2.5. Багаж пассажира, который размещается в багажном отделении, в начале путешествия маркируется двойной наклейкой, одна из которых прикрепляется к багажу пассажира, а другая – на билет пассажира. Багаж выдается только на основании номера на багажной квитанции.
- 2.5.1. На межрегиональных и смежных рейсах багаж Пассажира не маркируется.
- 2.6. В багажном отсеке запрещается перевозить багаж, не принадлежащий Пассажирам, присутствующим на борту.
- 2.7. Велосипеды можно проводить в багажном отделении автобуса только при наличии свободного места. Решение о возможности перевозки велосипеда в багажном отделении принимает водитель автобуса прямо перед отъездом в зависимости от ситуации. С перевозимого велосипеда должно быть снято переднее колесо, и как переднее колесо, так и велосипед должны быть упакованы отдельно. Упакованный велосипед не должен иметь острых выступающих частей. В случае если велосипед не может быть размещен в багажном отделении, водитель автобуса делает соответствующую отметку на билете пассажира. Стоимость билета подлежит возврату в соответствии с пунктом 4 Правил продажи билетов СКСаавто, за исключением билетов, имеющих соответствующие отметки у водителя автобуса, который можно изменить непосредственно перед выходом в рейс.
- 2.8. На борту или в багажном отделении автобусов СКСаавто запрещается перевозить радиоактивные, взрывчатые, ядовитые, едкие, легковоспламеняющиеся, обладающие сильным запахом и красящие вещества, а также предметы и вещи, не упакованные надлежащим образом, вещи и предметы, которые могут испачкать или повредить автобус.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАССАЖИРА**

- 3.1. Пассажир имеет право:
  - 3.1.1 получать услугу по перевозке согласно тарифу;
  - 3.1.2. получать концессии, предписанные законом или на основании закона;
  - 3.1.3. перевозить багаж в соответствии с существующим порядком;
  - 3.1.4. пассажир со слабым зрением имеет право перевозить собаку-поводыря без дополнительной платы. В этом случае на собаку-поводыря необходимо оформить Рейсовый билет. Пассажир с ослабленным зрением должен представить документы, необходимые для ввоза и вывоза собаки-поводыря в страну и из

страны. Компания СКСа́вто не выдает компенсации за проездные билеты, если поездка не состоялась из-за неверно оформленных документов или их отсутствия.

- 3.2. Пассажир обязан:
- 3.2.1. при поездке на межрегиональном или международном Рейсе иметь действительный документ, удостоверяющий личность (паспорт или удостоверение личности), подтверждающий право на поездку и предъявляемый водителю при входе в автобус;
- 3.2.1.1. осуществлять посадку в автобус только по документу, удостоверяющему личность, возможна исключительно на автобусах СКСа́вто.
- 3.2.2. предъявлять проездной билет или другой документ, подтверждающий право на поездку, по требованию любого официального лица, имеющего право на проверку;
- 3.2.3. иметь действительный документ, удостоверяющий личность - паспорт или удостоверение личности и действительную визу или другие документы, необходимые для пересечения границы;
- 3.2.4. обеспечить, чтобы его/ее ручная кладь или любые другие вещи не представляли угрозы или не мешали другим пассажирам.
- 3.2.5. совершать посадку в автобус на дополнительных остановках не позднее официального времени отправления с остановки или, как объявлено водителем автобуса в микрофон до остановки.
- 3.3. Пассажирам запрещается:
- 3.3.1. путешествовать в автобусе в состоянии алкогольного опьянения, в грязной одежде, курить или беспокоить других пассажиров;
- 3.3.2. открывать или закрывать окна и люки без разрешения водителя;
- 3.3.3. препятствовать открытию или закрытию дверей и закрывать обзор водителю;
- 3.3.4. мешать водителю или препятствовать выполнению работы должностным лицом, имеющим право на проверку проездных документов;
- 3.3.5. ломать, повреждать или пачкать автобус и салон;
- 3.3.6. подвергать опасности себя или других пассажиров;
- 3.3.7. нарушать иные требования, установленные настоящими Правилами.
- 3.4. В автобусах, оснащенных ремнями безопасности, пассажиры должны путешествовать с пристегнутым ремнем безопасности в течение всего Рейса.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА**

- 4.1. Перевозчик не несет ответственности за отставание от графика, несвоевременное прибытие на остановку, вызванные обстоятельствами непреодолимой силы (включая, но, не ограничиваясь: погодные условия, пробки на дорогах, дорожные работы, вследствие действий государственных органов, очереди на границах, таможенного и паспортного контроля, и т.д.), а также из-за действий Пассажира, влияющих на выполнение обязательств перевозчика, и по другим причинам, которые перевозчик не мог предвидеть, ни предотвратить, несмотря на все принятые меры.
- 4.2. Перевозчик не несет ответственности за любой ущерб или упущенную выгоду, причиненные или могущие быть причиненными Пассажиром в ситуации, когда автобус не смог достичь пункта назначения в нужное время.
- 4.3. Пассажир, купивший билет на маршрут СКСа́вто, но опоздавший на выезд, теряет право на передвижение или использование такого билета в любом другом автобусе СКСа́вто.
- 4.4. Перевозчик имеет право продать билет на место пассажира, если Пассажир не прибыл и не сел в автобус на автобусной остановке, указанной на билете, в официальное время отправления.

- 4.5. Перевозчик не несет ответственности за содержание или сохранность багажа в багажном отсеке, а также за уничтожение или потерю ценных предметов (драгоценностей, фото-видео техники, денег, чеков, документов, хрупких предметов), которые хранятся в багаже Пассажира.
- 4.6. В случае повреждения багажа по вине Компании, Компания возмещает ущерб в сумме до 5000 рублей или эквивалент этой суммы в другой иностранной валюте по официальному обменному курсу. В случае повреждения на сумму выше, чем 5000 рублей, такая сумма подлежит возмещению страховой компанией, если багаж был застрахован клиентом.
- 4.7. В случаях, когда автобус не может отправиться по вине Перевозчика или по причине технической поломки автобуса, Перевозчик организует замену транспорта при первой же возможности. В дополнение к этому перевозчик обязан:
  - 4.7.1. возместить Пассажиру 50% от тарифа на основании его заявления, если по причинам, перечисленным выше, автобус прибыл в пункт назначения с опозданием не менее 2 часов;
  - 4.7.2. возместить Пассажиру 100% от тарифа на основании его заявления, если, по причинам, перечисленным выше, автобус прибыл в пункт назначения с опозданием не менее 5 часов.
- 4.8. В случае невыезда автобуса по вине Перевозчика Пассажиру по его требования возмещается полная стоимость билета по тарифу.
- 4.9. Перевозчик имеет право отказать в предоставлении услуги перевозки и отказать от возврата денег за билет в случае, если Пассажир:
  - 4.9.1. при посадке в автобус на межрегиональный или международный Рейс не предъявил действительный проездной документ, удостоверяющий личность;
  - 4.9.2. имя на проездном документе, удостоверяющем личность, не совпадает с именем, указанным в списке пассажиров (в купленном Билете);
  - 4.9.3. не прибыл к моменту отправления на остановку, указанную в купленном билете;
  - 4.9.4. не сел в автобус в официальное время отправления на автобусной остановке, указанной в Рейсовом билете или на дополнительной остановке по маршруту;
  - 4.9.5. находится в состоянии опьянения;
  - 4.9.6. угрожает или создает дискомфорт другим пассажирам;
  - 4.9.7. препятствует выполнению и безопасности путешествия в любой другой форме;
  - 4.9.8. представляет неправильно составленные документы, необходимые для пересечения границы, или такие документы отсутствуют.
- 4.10. В случае недопонимания между Пассажиром и государственными властями по причине недействительной визы, паспорта, страхования путешествия, контрабанды и т.п., экипаж автобуса имеет право оставить Пассажира на границе или в ближайшем населенном пункте, или действовать в соответствии с законными требованиями со стороны властей. В этом случае стоимость проездного билета не возвращается.
- 4.11. Все жалобы и претензии к Компании рассматриваются только, если они представлены не позднее чем через 3 месяца после поездки. Компания СКСавто обязуется дать ответ на жалобу, касающиеся автобуса СКСавто и экипажа автобуса не позднее чем в течение 1 месяца.
- 4.12. Офисы продаж СКСавто также принимают жалобы, касающиеся перевозчиков, в отношении которых СКСавто выступает в качестве Агента, и передаёт все эти жалобы в ответственность перевозчика в течение 2 дней. На эти жалобы будет отвечать Перевозчик, а не СКСавто.
- 4.13. Перевозчик оставляет за собой право вносить изменения в расписания, прайс-листы и настоящие правила по перевозке пассажиров и багажа. В случаях когда

Пассажир имеет билет на Рейс, который был отменен или график которого был изменен, Перевозчик обязан вернуть стоимость такого Рейсового билета или предложить возможность поездки на другом автобусе, который подходит Пассажиру.

## **5. ДРУГИЕ ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ**

- 5.1. Перевозка домашнего скота и домашних животных на международных маршрутах не допускается. В качестве исключения лица с ослабленным зрением имеют право на перевозку собаки-поводыря, если Перевозчик был уведомлен об этом заранее. Плату за перевозку собаки-поводыря человеком с ослабленным зрением не взимается.
- 5.2. 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.
- 5.3. На межрегиональных и смежных маршрутах разрешена перевозка некрупных животных или птиц в специально предназначенных для этих целей клетках или коробках в том случае, если для их перевозки приобретен отдельный Рейсовый билет.