

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ объекта транспортной инфраструктуры

1. Общие сведения.

1.1. Объект транспортной инфраструктуры (далее – ОТИ) предназначен для оказания услуг пассажирам и перевозчикам при осуществлении регулярных перевозок пассажиров и багажа на основании заключенных договоров.

1.2. В своей практической деятельности персонал ОТИ руководствуется Федеральным законом от 08.11.2007 г. № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», Федеральным законом от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности», Постановлением Правительства РФ от 01.10.2020 г. № 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» и другими руководящими документами, регламентирующими автомобильные пассажирские перевозки.

1.3. Режим работы ОТИ указан на сайте *avperm.ru*.

1.4. Перевозки пассажиров и багажа осуществляются в соответствии со сводным расписанием, размещенном в основном здании ОТИ и на территории.

1.5. ОТИ может состоять из основного здания и технологической зоны (при наличии) для автотранспорта и пассажиров:

а) в основном здании ОТИ размещаются:

- кассы для продажи билетов на проезд и оплаты провоза багажа;
- зал ожидания для пассажиров;
- туалет (туалет для инвалидов) (при наличии);
- камера хранения ручной клади и багажа (при наличии);
- пункт общественного питания (при наличии);
- киоски по продаже сопутствующих товаров (при наличии);
- администрация ОТИ;
- комната матери и ребенка (при наличии);
- комната отдыха водителей (при наличии);
- технические помещения.

б) в технологической зоне (при наличии) для транспорта и пассажиров размещаются:

- площадка для посадки пассажиров;
- площадка для высадки пассажиров;
- зона отстоя автобусов.

Без взимания дополнительной платы на территории ОТИ предоставляются следующие услуги маломобильным группам населения:

а) помощь (в случае необходимости) при передвижении по территории ОТИ, в том числе при входе в транспортное средство и выходе из него, до места посадки в транспортное средство и от места высадки из него, при оформлении багажа, получении багажа;

б) допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего специальное ее обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения (далее - специальный документ).

1.6. Пассажир имеет право бесплатного пользования размещенными на ОТИ залом ожидания и туалетом при наличии билета (копии электронного билета на бумажном носителе или в виде изображения на экране мобильного устройства) на перевозку по маршруту регулярных перевозок, в состав которого включен этот ОТИ.

2. Правила продажи и возврата билета.

2.1. Текущая и предварительная продажа билетов:

2.1.1. текущая и предварительная продажа билетов на проезд и провоз багажа на междугородные и пригородные маршруты осуществляется всеми кассами ОТИ на все направления, в том числе с иных ОТИ Пермского края;

2.1.2. предварительная продажа билетов на проезд и провоз багажа в междугородном и пригородном сообщении начинается не менее чем за 10 суток. За предварительную продажу билетов взимается комиссионный сбор. Продажа билетов заканчивается за 5 минут до отправления транспортного средства.

2.1.3. пассажиру может быть отказано в продаже билета в случае невозможности предоставления места вследствие превышения вместимости транспортного средства, предусмотренной его конструкцией, а в случаях междугородного сообщения – отсутствия свободных мест для сидения;

2.1.4. стоимость проезда (тариф), перевозку багажей и провоз ручной клади устанавливается перевозчиком, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами.

2.1.5. Билет действителен только на тот рейс, дату, время и пункт отправления, которые указаны в билете.

2.2. Продажа (оформление) льготных билетов:

2.2.1. Льготный проезд предоставляется в порядке и в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации и Пермского края.

Продажа (оформление) льготных билетов осуществляется в соответствии с порядком проезда отдельных категорий граждан с использованием социальных проездных документов (электронных социальных проездных документов), утвержденным нормативными актами Российской Федерации и Пермского края.

2.2.2. При продаже (оформлении) льготного билета кассир обязан запросить у пассажира документы, дающие право на льготу в соответствии с действующим законодательством. Пассажир обязан представить кассиру все запрашиваемые документы.

При продаже льготного билета взимаются все установленные комиссионные сборы.

2.2.3. Пассажиры, имеющие направления территориального фонда обязательного медицинского страхования, для оформления льготного проезда к месту лечения и обратно предъявляют кассиру для регистрации данное направление и паспорт.

Льготный проезд в этом случае оформляется на автобусы перевозчиков, имеющих договора с ФСС.

2.2.4. Для оформления льготного проезда по воинскому требованию военнослужащие срочной службы обязаны предъявить кассиру военный билет и воинское требование.

2.3. Возврат билетов:

2.3.1. Возврат пассажиру стоимости проезда, перевозки багажа и провоза ручной клади производится в кассах ОТИ, не позднее чем в течение десяти дней с момента предъявления соответствующего требования пассажиром. Комиссионный сбор (в случае его взимания) при возврате билетов пассажиру не возвращается.

2.3.2. В случае опоздания пассажира к отправлению транспортного средства в течении трех часов или вследствие болезни, несчастного случая в течение 3 суток с момента отправления транспортного средства, на которое был приобретен билет, пассажир имеет право возобновить действие билета на другое транспортное средство при условии доплаты, размер которой составляет 25 процентов стоимости проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади или получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, и провоза ручной клади, за вычетом 25 процентов их стоимости.

2.3.3. В случае возврата билета в кассу не позднее, чем за 2 часа до отправления транспортного средства получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за вычетом 5 процентов их стоимости или в случае возврата билета позднее этого срока, но до отправления транспортного средства получить обратно стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади за вычетом 15 процентов их стоимости.

2.3.4. Пассажир имеет право вернуть билет в кассу до отправления транспортного средства и получить обратно полную стоимость проезда, перевозки багажа, провоза ручной клади в следующих случаях:

- а) отмена отправления транспортного средства;
- б) задержка отправления транспортного средства более чем на час;
- в) предоставление пассажиру места в транспортном средстве с оплатой проезда по более низкой цене, чем в том транспортном средстве, на проезд в котором пассажиру продан билет;
- г) не предоставление пассажиру указанного в билете места.

3. Права и обязанности пассажира.

3.1. Обязанности пассажира.

3.1.1. До отправления автобуса заключить договор перевозки пассажира, свидетельством чего является билет, а для провоза багажа – багажный билет (квитанция).

3.1.2. Претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров и багажа или предоставлением транспортных средств, для перевозки пассажиров и багажа, предъявляются перевозчикам по месту их нахождения. Претензии, возникающие при обслуживании пассажиров на ОТИ, предъявляются администрации ОТИ через старшего кассира или путем записи в книгу жалоб и предложений. Книга жалоб и предложений находится в кассе ОТИ.

3.1.3. Пассажиры обязаны соблюдать порядок, быть взаимно вежливыми и доброжелательными.

3.1.4. Пассажир обязан хранить билет, багажную квитанцию (или билет) в течение всей поездки и предъявлять их по первому требованию лиц, осуществляющих контроль. Отсутствие билета на проезд или провоз багажа, выявленные в ходе проверки, влекут за собой оплату проезда или провоза багажа и штрафа за безбилетный проезд и провоз багажа.

3.1.5. Пассажиры, обнаружившие забытые вещи или другие подозрительные предметы в транспортном средстве или на территории автовокзала обязаны сообщить об этом водителю автобуса или уполномоченному должностному лицу ОТИ.

3.1.6. В автобусах междугородных сообщений исполнять указания водителей по использованию ремней безопасности во время движения автобусов.

3.2. Права пассажиров.

3.2.1. На маршрутах пригородного сообщения пассажир имеет право **БЕСПЛАТНО** перевозить детей в возрасте до 7 лет без предоставления отдельного места для сидения.

3.2.2. На маршрутах междугороднего и межрегионального сообщения **БЕСПЛАТНЫЙ** проезд ребенка не предусмотрен. За плату в размере 50% стоимости билета пассажир имеет право провезти не более 2 детей в возрасте до 12 лет с предоставлением отдельного места для сидения.

Для перевозчиков и владельца ОТИ отсутствуют требования по обеспечению пассажиров детскими удерживающими системами в автобусах на регулярных маршрутах. Организация перевозки детей с помощью детских автокресел является заботой их родителей или иных законных представителей.

3.2.3. Пассажир обязан иметь при себе документ, который подтверждает возраст ребенка, перевозимого с предоставлением преимуществ по провозной плате, указанных в 3.2.1 и 3.2.2, который в обязательном порядке предъявляется по первому требованию лиц, осуществляющих контроль за оплатой проезда.

3.2.4. Перевозить за плату в багажном отделении транспортного средства багаж в количестве не более двух мест, длина, ширина и высота каждого из которых в сумме не превышает сто восемьдесят сантиметров.

3.2.5. Перевозить с собой бесплатно ручную кладь вне зависимости от вида упаковки в количестве не более одного места, длина, ширина и высота которой в сумме не превышает сто двадцать сантиметров, одну пару лыж, детскую коляску или детские санки. Допускается провоз в составе ручной клади животных и птиц в клетках с глухим дном (корзинах, коробах, контейнерах и др.), если размеры указанных клеток (корзин, коробов, контейнеров и т.д.) отвечают указанным выше требованиям.

3.2.6. Пассажир имеет право бесплатного пользования размещенными на ОТИ залами ожидания и туалетами при наличии билета на перевозку по маршруту регулярных перевозок, в состав которого включен ОТИ, либо копии электронного билета на бумажном носителе или в виде изображения на экране мобильного устройства.

3.3. Ограничения, существующие на ОТИ.

3.3.1. Не допускаются к перевозке багажом и провозу в составе ручной клади зловонные и опасные (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные, коррозионные и др.) вещества, холодное и огнестрельное оружие без чехлов и упаковки, а также вещи (предметы) загрязняющие транспортные средства или одежду пассажиров.

3.3.2. Запрещается распитие алкогольной и спиртосодержащей продукции, потребление наркотических средств или психотропных веществ, как на территории ОТИ, так и внутри транспортных средств на пригородных и междугородных маршрутах.

3.3.3. Запрещается появляться на территории ОТИ в состоянии алкогольного и наркотического опьянения и с внешним видом, оскорбляющим человеческое достоинство и общественную нравственность.

3.3.4. Не разрешается проезд в салоне автобуса в пачкающей одежде, не разрешается препятствовать закрытию дверей или открывать их до полной остановки автобуса, курить в автобусе и на территории ОТИ, открывать окна в транспортном средстве без разрешения водителя, высовываться из окон, ставить детей и помещать багаж на сидения, приводить в действие сигналы тормоза и механизмы для открывания дверей (кроме необходимости предотвращения несчастных случаев), отвлекать водителя и разговаривать с ним во время движения.

3.3.5. Запрещается осуществлять деятельность, направленную на осуществление прибыли в здании и на территории ОТИ, за исключением мест, предназначенных для ее осуществления, в т.ч. совершать действия, направленные на привлечение пассажиров к перевозке в такси. В случае обнаружения факта осуществления указанной деятельности сотрудниками ОТИ (и/или сотрудниками охранной организации, оказывающей услуги на ОТИ) составляется акт фиксации факта нарушения. Об обнаружении факта осуществления указанной деятельности администрация ОТИ сообщает в органы, уполномоченные контролировать указанную деятельность.

4. Посадка и высадка пассажиров.

4.1. Посадка пассажиров в автобусы осуществляется на посадочных платформах, оборудованных указателями маршрутов, на ОТИ, отправление с которого указано на заранее приобретенном билете.

4.2. Пассажиры информируются о начале посадки через громкоговорящую связь.

4.3. Посадка в автобусы начинается за 5 минут до отправления автобуса.

4.4. При посадке производится контроль за правильностью оплаты пассажирами проезда и провоза багажа.

4.5. Погрузка багажа в багажный отсек автобуса производится пассажиром в присутствии водителя автобуса и перронного контролера.

4.6. Безбилетные лица к посадке в транспортное средство не допускаются.

4.7. Высадка пассажиров из автобуса осуществляется на площадке высадки.

5. Страхование пассажиров.

5.1. Обязательное страхование гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров производит владелец транспортного средства, осуществляющего данный вид перевозки.

6. Требования к сотрудникам и транспортным средствам перевозчика при нахождении на территории ОТИ

- 6.1. Движение транспортных средств перевозчика на территории ОТИ должно осуществляться согласно утвержденной схеме.
- 6.2. Водители транспортного средства перевозчика обязаны следовать указательным знакам, регулирующим движение по территории. При выявлении нарушения, данный факт фиксируется, об этом информируется перевозчик для принятия мер реагирования.
- 6.3. Высадка пассажиров осуществляется только в специально отведенных местах на территории ОТИ (на площадке/перроне для высадки пассажиров).
- 6.4. Длительный отстой транспортного средства на территории ОТИ с работающим двигателем запрещен!
- 6.5. Время отстоя транспортного средства на территории перед отправкой в рейс с работающим двигателем в зимний период не может превышать 30 минут.
- 6.6. Транспортное средство перевозчика не должно находиться во время отстоя на посадочной площадке или площадке для высадки пассажиров.
- 6.7. Запрещается осуществлять погрузку багажа и посадку пассажиров в неустановленных местах.
- 6.8. Перевозчик имеет право производить мелкий ремонт транспортных средств, не требующий дополнительного места и не нарушающий другие пункты данных Требований.
- 6.9. Запрещается выбрасывать мусор, ветошь, сломанные запчасти с остатками спец. средств, масел и иных химических средств, а также осуществлять мойку транспортного средства на территории ОТИ. Выброс мусора осуществляется в специально отведенном для этого месте.
- 6.10. Перевозчик самостоятельно несет ответственность за нарушение законодательства Российской Федерации в сфере перевозок пассажиров автомобильным транспортом, транспортной безопасности, безопасности дорожного движения.
- 6.11. Перевозчик самостоятельно несет ответственность за сохранность багажа в транспортном средстве, за его утрату, недостачу, повреждение, а также самостоятельно возмещает убытки, возникшие при осуществлении перевозочной деятельности, в том числе связанные со срывом и /или задержкой рейса.
- 6.12. В целях обеспечения транспортной безопасности:
запрещается осуществлять посадку пассажиров более чем через одну дверь автобуса;
обеспечивать допуск посадочного контролера (кассира по дополнительной продаже билетов) в транспортное средство для исполнения его должностных обязанностей;
- 6.13. При наличии неисправности или иной причины отсутствия транспортного средства перевозчик обязан предоставить на замену другое транспортное средство такой же вместимости на посадочную площадку без задержки, не менее чем, за 5 минут до отправления.
- 6.14. Сотрудники перевозчика (водители и кондукторы) при осуществлении своих должностных обязанностей должны вести себя корректно, не допускать хамство и нецензурную брань.
- 6.15. Запрещается осуществлять посадку/высадку пассажиров (пассажиров с багажом, выгрузку багажа) вне специализированных мест для посадки/высадки, а также осуществлять посадку/высадку пассажиров (пассажиров с багажом, загрузки/выгрузку

багажа) на территории ОТИ при отсутствии проданных билетов и неотраженных в посадочной ведомости на осуществляемый Перевозчиком рейс.

6.16. В случае обнаружения багажа без сопровождения - багаж выгружается, посадочный контролер вызывает представителя охраны ОТИ (при необходимости производится его досмотр с вызовом представителей правоохранительных органов) и в присутствии представителя охраны, водителя перевозчика составляет Акт. Акт подписывается посадочным контролером, представителем охраны автовокзала, ОТИ и водителем (представителем перевозчика). Далее багаж сдается в камеру хранения.