

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПРАВИЛА, СОВЕТЫ, РЕШЕНИЕ ВОПРОСОВ И УСЛОВИЯ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГАМИ В ПОЕЗДКАХ НА МИКРОАВТОБУСАХ КОМПАНИИ

О предоставляемых услугах, поездках и транспорте

Наша компания занимается пассажирскими перевозками в Европу из Калининграда и обратно и главной нашей задачей является обеспечение безопасности и комфорта для каждого нашего клиента, а также оказания услуг надлежащим образом.

Наши водители - опытные профессиональные специалисты, которые много лет осуществляют поездки по странам Европы, знают маршруты, способы их обезода иным путем, если на маршруте пробки или заторы, знают языки, а также успешно решают проблемы, которые могут возникнуть как в человеческом факторе, так и в транспортном. Решения вопросов осуществляются как самими водителями, так и при поддержке руководства компании и иных специалистов. Водители компетентны в вопросах и разрешении ситуаций на таможне, общения с пассажирами при решении различных ситуаций, а также в транспортных вопросах. Наши водители не курят и ведут трезвый образ жизни, осознавая всю ответственность за безопасность и комфорт во время поездок. Наши водители помогут сделать Вашу поездку комфортной и приятной.

Парк нашего автотранспорта составляют микроавтобусы, которые рассчитаны на 8 пассажирских мест и предназначены для осуществления пассажирских перевозок из Калининграда в страны Европы (Германия, Голландия, Бельгия, Чехия, Польша, Литва) и обратно. Также мы перевозим посылки, письма, грузы по указанным направлениям.

Каждый наш клиент всегда будет уверен в качестве предоставляемых нами услуг. Предлагаем ознакомиться с рекомендациями пассажирам и с правилами, которые действуют при поездках в наших микроавтобусах, а также условиях, ситуациях и их решении сотрудниками нашей компании.

Рекомендации и обращение к нашим пассажирам

У всех компаний, занимающихся пассажирскими перевозками на микроавтобусах, при поездках бывают различные нештатные ситуации (например, на таможне или посредине пути выясняется, что кто-то забыл какой-либо недостающий документ (такого человека не высадить с маршрута движения, проезд оплачен, нужно дожидаться решения данной ситуации) или произошли обстоятельства, связанные с ситуацией загруженности потока на дороге, с транспортом или с задержкой со стороны пассажиров, ожидаемых к посадке в микроавтобус и принимаемых в поездку по ходу маршрута и так далее), которые наши водители легко решают, как самостоятельно, так и при поддержке руководства компании удаленно. Большая просьба относиться с пониманием к таким ситуациям и иметь терпение и понимание, что это не воздушный и не железнодорожный транспорт, на котором также бывают задержки при определенных условиях.

Также просим наших пассажиров заранее готовиться как к заказу поездки, так и к самой поездке. Просьба к пассажирам заблаговременно быть готовыми к поездке, подготовив необходимые документы и личные вещи, которые Вы собираетесь взять с собой, а также планировать свою поездку с тем расчетом, что время прибытия может несколько отличаться от назначенного ранее из-за вышеуказанных условий и ситуаций. Если Вам, например, нужно на работу на следующее утро или быть к какому-то часу в течение дня в определенном месте. Просьба учсть задержки, которые иногда случаются, относиться к ним с пониманием (пассажиров много и мы за каждым заезжаем по месту, куда укажет пассажир, обычно к дому), а также планировать свою поездку, чтобы прибыть в конечную точку заранее, нежели Вам нужно там быть. Спасибо за учет этих особенностей наземного транспорта автобусного сообщения между городами и странами.

Правила, действующие при осуществлении поездок нашим автотранспортом

Настоящие правила определяют возможности, права, обязанности и ответственность пассажира (далее "Пассажир") и транспортной компании (далее "Перевозчик") при осуществлении проезда на микроавтобусах в рамках международных пассажирских перевозок. Перевозчик несет ответственность перед Пассажиром в соответствии с законодательством РФ.

1. Особенности перевозок микроавтобусами

1.1. Отсутствие строгого временного графика. Как мы указали выше - микроавтобусы при осуществлении междугородних перевозок являются неточным во времени видом транспорта, так как есть зависимость от вышеуказанных ситуаций, которые могут возникнуть при поездке. При подобных обстоятельствах, которые являются непредвиденными, а также к которым Перевозчик отношения не имеет, заранее их предполагает, но не может их предотвратить или решить в силу независимости возможности этих решений от него, Перевозчик снимает с себя любую ответственность за задержки.

1.2. Время отправления и прибытия. Время отправления микроавтобуса устанавливается равным 12-00 при поездке из Калининграда в страны Европы и не регламентируется при поездке из страны Европы в Калининград (зависит от времени готовности других пассажиров, которых перевозчик набирает в поездку по ходу маршрута). При поездке из стран Европы в Калининград сообщаем за сутки телефон водителя, с которым Вы оговариваете время его прибытия по нужному Вам адресу. Что касается ожидания Пассажира, то обычно водитель ожидает каждого Пассажира, однако Водитель, равно как и другие Пассажиры, участвующие в поездке - не могут и не должны рассчитывать на долгое ожидание опаздывающего Пассажира. При этом Водитель связывается с Пассажиром, связь с Пассажиром установлена, но Пассажир затягивает выход к транспортному средству и саму поездку и если ожидание будет слишком велико, то ожидание прекращается с уведомлением об этом Пассажиру. При этом деньги за поездку не возвращаются. В исключительных случаях (отмена поездки по форс-мажорным обстоятельствам или обстоятельствам, связанным со здоровьем или трудностями или ситуациями, возникшими у Пассажира в текущее время по независящим от него серьезным обстоятельствам) оплата за поездку может быть возвращена в части этой оплаты

(необходимо предоставление Пассажиром документов, подтверждающих серьезность таких обстоятельств, при этом возврат и размер суммы возврата в таком случае производится в течении длительного времени). Время прибытия Пассажира в конечную точку зависит от многих факторов и не является точным. Для Каждого маршрута расхождения фактического времени прибытия от предполагаемого могут составлять до нескольких часов. Это нужно принимать во внимание при планировании поездки Пассажиром.

1.3. Место отправления и прибытия. При осуществлении поездки в Европу из Калининграда и обратно забираем каждого клиента по домашнему адресу или с удобного для клиента места посадки, а также доставляем в необходимое место в указанном городе. Доставка Пассажира осуществляется в Европе до города, заявленного Пассажиром, а при поездке из Европы в Калининград - до города Калининграда и по нему. В область Пассажиров не доставляем (можем доставить только за дополнительную плату). При этом, такие близко расположенные к Калининграду города, как, например, Гурьевск или иные - считаются "областью".

1.4. Места посадки и высадки Пассажиров. Пассажир не вправе требовать посадку или высадку в местах, которые не предусмотрены на маршруте, а также отличающихся от заявленных Пассажиром ранее. Только в особых случаях Водитель может забрать Пассажира в не заявленаом ранее месте посадки, при этом расстояние между заявленым ранее и фактическим местами посадки Пассажира расстояние не должно превышать радиуса в 50 км. Пассажир обязан быть готовым к посадке в микроавтобус без ожидания Водителем. Микроавтобус, осуществляющий международные перевозки, не имеет права останавливаться там, где это не предусмотрено или запрещено правилами дорожного движения и требованиями безопасности международного транспортного законодательства.

1.5. Временные остановки на маршруте и изменения маршрута. Изменение маршрута возможно только для того, чтобы забрать Пассажира, который находится в месте посадки, отличном от ранее заявленного. Маршрут доводится до сведения Пассажиров Водителем в информационном режиме. Некоторые отклонения от маршрута возможны по усмотрению Водителя. Временные остановки в пути следования микроавтобуса по маршруту пассажирской перевозки возможны, но они осуществляются строго согласно соответствующим Нормативам и конкретно оговорены и доведены до сведения Пассажира. Остановки производятся в заранее оговоренных точках на маршруте. Такие временные остановки возможны также в силу возникших особых случаев, например:

1.5.1. Водителю требуется кратковременный сон (некоторые поездки осуществляются в течение суток), после которого поездка продолжается (во время такой остановки Пассажиры должны соблюдать тишину при нахождении в автобусе или могут находиться вне автобуса, исследуя местные достопримечательности).

1.5.2. У Водителя или Пассажира ухудшилось самочувствие или возникла ситуация невозможности сдерживания физиологических потребностей (при этом нужно учитывать такие ситуации заранее и предупреждать Водителя о желаемой остановке заблаговременно за некоторое разумное время до возможной остановки).

1.5.3. На дороге по маршруту возникла ситуация, временно или полностью препятствующая дальнейшему продолжению маршрута (ситуация с транспортом, дорожная ситуация, иная ситуация).

1.6. Место в микроавтобусе. Считается, что все пассажирские места в микроавтобусе - одинаково комфортны. Тем не менее, Пассажиру предоставлено право выбора места при бронировании поездки при условии, что данное место на момент посадки будет свободно. Перевозчик оставляет за собой право поменять место Пассажира по причине изменения ситуации со сменой состава Пассажиров или заменой транспорта или из соображений безопасности Пассажиров и Водителя. При поездке пассажиры должны быть пристегнуты (микроавтобусы оборудованы ремнями безопасности), места рядом с Водителем не могут занимать пассажиры младше 12 лет. Маленькие дети с родителем размещаются только за водителем.

1.7. Отмена поездки. В случае непредвиденных обстоятельств Перевозчик имеет право изменить время проведения поездки или вовсе отменить поездку (в особых случаях). При этом Перевозчик делает всё возможное, чтобы поездка совершилась и время её проведения и маршрут минимально отличались от ранее заявленного. В случае отмены пассажирской перевозки Пассажиры информируются лично или по телефону. Необходимо понимать, что автотранспорт не имеет 100%-ную устойчивость к износу механизмов и деталей, поэтому в случае отмены поездки из-за невозможности транспорта выполнять свои функции просьба проявить понимание и ожидать разрешения Ситуации со стороны Перевозчика.

1.8. Отвлечение водителя и создание дискомфорта. Запрещено отвлекать водителя во время поездки. Пассажиры, которые нарушают Правила, спокойствие и ведут себя громко и некорректно в транспорте, мешают Водителю и Пассажирам комфортно чувствовать себя в поездке, а также нарушают нормы этики и морали, в том числе провоцируют Водителя или оскорбляют его, могут быть пересажены на другое место в микроавтобусе, либо вовсе высажены с маршрута в любой точке маршрута без последующих пренезий со стороны данных нарушителей.

1.9. Нарушение правил. В случае нарушения настоящих Правил, а также иных правил и норм поведения в транспорте общего пользования, а также при некорректном или неадекватном поведении Пассажира, оскорблении компании Перевозчика, водителя или других участников поездки (равно как и самой поездки) в рамках пассажирской перевозки, при предъявлении Пассажиром дополнительных требований или условий, которые не предусмотрены при перевозке, а также противоречат нормам морали и законодательства, Перевозчик и непосредственно водитель по своему усмотрению имеет право высадить Пассажира из микроавтобуса. В таких случаях стоимость проезда Пассажиру не возвращается.

2. Права и обязанности Пассажиров

2.1. Пассажир обязан

2.1.1. Ознакомиться с настоящими Правилами, особенностями проезда в микроавтобусе, ограничениями по объемам личных вещей, багажа, возможности перевозки животных.

2.1.2. Выяснить всю необходимую о информацию о поездке у Перевозчика до произведения оплаты за поездку, проверить правильность данных о поездке после оплаты.

2.1.3. Прибыть заблаговременно к месту отправления микроавтобуса (или выйти к ранее заявленному месту посадки в микроавтобус, а если подъезд к дому узкий для подъезда микроавтобуса, то выйти с багажом на широкую улицу), поставить в известность водителя о своем прибытии, уточнить у Водителя, что данный Пассажир действителен к поездке (оплата за поездку совершена и Пассажир допущен к поездке), по результатам сверки с Водителем о возможности поездки загрузить багаж в микроавтобус по рекомендации Водителя.

2.1.4. Иметь при себе необходимые для поездки и пересечения границ документы, действие которых находится в разрешенных периодах. Документы (в том числе документы на право пересечения границ стран по маршруту) должны быть оформлены надлежащим образом.

2.1.5. Сохранять спокойствие во время поездки, а также не нарушать комфорт других участников поездки (Водителя, других Пассажиров).

2.1.6. При осуществлении международной поездки самостоятельно ознакомиться и соблюдать законы стран, пересекаемых по маршруту.

2.1.7. Соблюдать установленные правила пересечения государственных границ, содействовать пограничному или таможенному досмотру багажа и другого его имущества.

2.1.8. Не причинять своими действиями дискомфорт для Пассажиров, а также не причинять вред пассажирам, их багажу, а также Водителю и транспортному средству, включая его салон и багажный отсек.

2.1.9. Сообщать Водителю об обнаруженных в салоне транспортного средства вещах и документах, забытых кем-либо и/или оставленных без присмотра и объявления о том, что эти вещи принадлежат конкретному Пассажиру.

2.1.10. По прибытии в пункт назначения освободить салон транспортного средства и забрать свой багаж.

2.1.11. Возместить в установленном законодательством РФ порядке Перевозчику и/или другим Пассажирам ущерб, причиненный собственными неосторожными или умышленными действиями.

2.2. Пассажир имеет право

2.2.1. Предлагать Водителю и другим участникам поездки изменить какие-либо условия, сопутствующие нахождению в салоне (открыть/закрыть вентиляционный люк, форточку для проветривания/окончания проветривания) или в случаях ощущения дискомфорта. Вести себя вежливо и не создавать дискомфорта.

2.2.2. Попросить Водителя о временной остановке заблаговременно (подробности указаны в настоящих Правилах выше), если такая остановка не была оговорена заранее или вызвана особыми факторами.

2.2.3. Пользоваться средствами связи, а также электронными устройствами, не нарушая комфорта других участников поездки.

2.2.4. Уточнять у Водителя изменения маршрута, а также точки временных остановок по маршруту и иные сведения, относящиеся к данной поездке в целях повышения своего комфорта пользования услугой Перевозчика и создания для Водителя комфортных условий для осуществления поездки.

2.3. Пассажиру запрещено

2.3.1. Осуществлять поездку до достижения 18-летнего возраста без соответствующих документов, предусмотренных Законодательством РФ или стран Евросоюза.

2.3.2. Провозить в поездке вещества и предметы, опасные для жизни и здоровья человека, вещества и предметы, которые могут принести дискомфорт участникам поездки, а тем более нанести вред имуществу других пассажиров, а также предметы и вещества, запрещенные законодательством РФ и/или страны пребывания во время маршрута.

2.3.3. Курить в салоне микроавтобуса (касается как табачных изделий, так и электронных устройств и кальянов).

2.3.4. Находиться в салоне в состоянии любого типа опьянения, распивать алкогольные напитки, пиво и иные подобные напитки.

2.3.5. Своим поведением мешать работе Водителя или создавать неудобства и дискомфорт другим Пассажирам. Отвлекать водителя и разговаривать с ним во время движения.

2.3.6. Класть ноги на сидения. Загораживать проход в микроавтобусе, мешая движению и проходу Пассажиров.

2.3.7. Размещать свои вещи в проходе и у дверей транспортного средства, на сидениях микроавтобуса. Для этого существуют специальные ниши и отсеки.

2.3.8. Провозить домашних животных вне специальной сумки-переноски, а также доставать домашнее животное из сумки-переноски в салоне транспортного средства на протяжении всей поездки, устанавливать сумку-переноску на сидение, провозить домашнее животное без ветеринарной справки о безопасности для здоровья окружающих или ветеринарного паспорта с информацией о своевременно проведенных прививках. При нарушении настоящих правил Пассажир может быть высажен из салона без возмещения стоимости поездки.

2.1.9. Проезжать без оплаты поездки.

2.1.10. Проявлять самоуправство, высовываться из окон во время движения транспортного средства, приводить в действие механизмы транспортного средства, равно как и само транспортное средство по своему желанию, а также пытаться открыть двери во время движения транспортного средства.

2.1.11. Приводить в действие средства пожаротушения, рычаги аварийных люков, кольца аварийных выходов и другое оборудование, а также препятствовать закрытию и открытию дверей, если это не требуется для предотвращения несчастных случаев, связанных с угрозой жизни и здоровью пассажиров.

2.1.12. Наклеивать в салоне листки, стикеры, любые объявления и рекламные листки. Рисовать на любых предметах и портить внешний вид предметов салона транспортного средства. В таких случаях Водитель имеет право взыскать на месте с Пассажира стоимость нанесенного ущерба, согласовав размер этой стоимости с руководством компании Перевозчика.

2.1.13. Брать в руки забытые или оставленные неустановленными лицами предметы и вещи. При обнаружении подобных вещей необходимо сообщить Водителю.

2.1.14. Производить профессиональную фото-, видеосъемку в салоне транспортного средства.

2.1.15. Фотографировать и снимать на видеокамеру внутри транспортного средства, нарушая тем самым неприкосновенность частной жизни других участников поездки.

2.1.16. Мусорить в салоне транспортного средства. Пассажир после высадки из транспортного средства обязан убрать после себя весь свой мусор и забрать весь свой мусор с собой, вынеся его за пределы транспортного средства.

3. Возврат средств

3.1. Пассажир имеет право отказаться от поездки и получить возврат стоимости поездки в случае, если отказ происходит не менее, чем за 24 часа до начала поездки. В экстренных случаях, произошедших у Пассажира, он вправе отказаться от поездки и до самого начала поездки с предоставлением Перевозчику документов или данных, которые подтверждают экстренную необходимость в отказе от поездки.

3.2. Если Пассажиром была оплачена поездка в обе стороны (из пункта отправления и обратно), то отказаться можно как полностью от всей двусторонней поездки, так и от поездки в какую-то одну из сторон. При этом, если Пассажир уведомил Перевозчика заблаговременно (не менее, чем за 24 часа до поездки), то Пассажиру Перевозчик возвращает стоимость поездки (от которой отказался Пассажир) за вычетом 60 ЕВРО (в эквиваленте) (60 ЕВРО за одно направление). Если Пассажир совершил отказ от поездки менее, чем за 24 часа, то возврат стоимости поездки Пассажиру не возвращается.

3.3. Все условия возврата средств за неиспользованную поездку обговариваются между Перевозчиком и Пассажиром заранее до покупки Пассажиром поездки за её полную стоимость.

3.4. Возврат средств Пассажиру осуществляется Перевозчиком за вычетом стоимости минимального проезда, размер которой составляет 60 ЕВРО (в эквиваленте), если Пассажир не прошел пограничный и/или таможенный контроль или Пассажир в процессе поездки, не доехав до конечного пункта назначения, передумал ехать дальше и принял решение высадится с транспортного средства. Размер возврата средств Перевозчиком с Пассажиром обговаривается заблаговременно до покупки Пассажиром поездки за её стоимость.

3.5. При несвоевременном отказе Пассажира от поездки и при невозможности у Пассажира предоставить документы или ситуационные данные, подтверждающие необходимость в срочном или простом отказе от поездки, возврат стоимости проезда производится за вычетом 60 ЕВРО (в эквиваленте).

3.6. Если Перевозчик отказал в поездке всем Пассажирам по объективным обстоятельствам, то каждому Пассажиру производится возврат средств, оплаченных каждым Пассажиром за данную отмененную поездку.

4. Отзывы, претензии и разрешение ситуаций

4.1. Каждый Пассажир вправе оставить отзыв о поездке как лично в офисе компании перевозчика, так и письменно, отправив сообщение с сайта Перевозчика по электронной почте или используя форму отправки сообщений в разделе сайта "Контакты". Также, отзывы каждый Пассажир имеет права оставлять на специализированных сайтах Интернета, на которых имеется информация о Перевозчике и в которых предусмотрены функции размещения, редактирования и удаления отзывов. При этом Пассажир обязан выполнять как правила стороннего сайта, на котором Пассажир имеет намерение оставить отзыв, так и правила хорошего тона, исключая оскорблений, клевету и иные некорректные действия или слова в отношении Перевозчика и поездок, им, осуществляемых. Правила написания и размещения отзывов на сторонних специализированных ресурсах Интернета регламентируются Правилами этих сторонних ресурсов.

4.2. Перевозчик рассчитывает на корректность и адекватное составление отзыва Пассажиром при создании и размещении отзыва как на сайте Перевозчика, так и на стороннем ресурсе Интернета, при этом Пассажир учитывает права других Пассажиров, участвующих в данной поездке, о возможности выражения своего мнения и написания отзыва об оказанной услуге, Перевозчик рекомендует Пассажиру учитывать то, что Пассажир, оплачивая Услугу и благополучно воспользовавшись надлежащим образом оказанной Услугой, должен воздержаться от излишней эмоциональности, выражения неверных мнений и недостоверной информации об оказанной Пассажиру Услуге, а также не распространять клевету в отношении Перевозчика. Пассажир имеет право оставлять отзыв только о поездке, в которой он участвовал лично, а также, если состав его отзыва не будет противоречить отзывам большинства других Пассажиров, с которыми данный Пассажир осуществлял поездку (Пассажиры-соседи по микроавтобусу в конкретной

поездке). СПАМ, а именно массовая рассылка одного и того же отзыва на нескольких/множественных ресурсах Интернета (тем более "под копирку") является некорректным.

4.3. Перевозчик всегда доступен для связи с Пассажиром, а также приглашает Пассажира к переговорам по телефону или к посещению офиса Перевозчика с целью обсуждения и разрешения любых возникших вопросов и/или проблем, а также недовольства оказанной Услугой. Если Перевозчик предпринял попытки к урегулированию вопросов с Пассажиром, но Пассажир уклонился от предложенного решения или от общения с Перевозчиком для выражения своего недовольства оказанной Услугой (Пассажир не явился на встречу с Перевозчиком, отказался общаться по телефону и не выходит на связь, номер телефона Пассажира стал заблокированным и/или иные подобные события), то Услуга считается оказанной Пассажиру надлежащим образом. Размещение негативных отзывов, недостоверных, искажающих действительность фактов, а тем более, клеветы в адрес Перевозчика (как на сайте Перевозчика, так и на сторонних ресурсах Интернета) Пассажиром, с которым Компания пыталась урегулировать претензию Пассажира, но от решения которой Пассажир отказался - является недопустимым.

4.4. Каждый случай отрицательного отзыва Пассажира проверяется Перевозчиком с целью улучшения качества Услуг и уточнения содержания отзыва на достоверность, опросив Водителя, а также Пассажиров-соседей, следующих по конкретному маршруту (о котором идет речь в отзыве) вместе с Пассажиром, выражающим недовольство оказанной ему Услугой, уточнив, имели ли место те факты, которые излагает Пассажир в устной или письменной форме. При несоответствии и отличии фактов, изложенных Водителем и/или других участников поездки от фактов, излагаемых Пассажиром, считающим, что Перевозчик оказал услугу некачественно, Услуга считается оказанной Пассажиру надлежащим образом. Отзывы со стороны третьих лиц, не являющихся Пассажиром и/или пользователем Услуги Перевозчика, запрещены.

4.5. При составлении, написании и размещении отзыва на сайте Перевозчика или стороннем ресурсе Интернета следует придерживаться следующих правил:

4.5.1. Автор отзыва (Пассажир) обязан указать в тексте отзыва: название компании перевозчика, Услугой которой Пассажир воспользовался; точный маршрут поездки; дату поездки (оказания Услуги Перевозчиком); с помощью определенных данных идентифицировать случай пользования Услугой Перевозчика.

4.5.2. Автор отзыва должен указать дату и время обращения в компанию Перевозчика с целью урегулирования вопроса о качестве полученной Пассажиром Услуги со стороны Перевозчика, а также указать в отзыве, был ли такой контакт Пассажира с компанией Перевозчика установлен и какие Перевозчиком были предоставлены предложения для решения или урегулирования проблемы, а также указать, воспользовался ли Пассажир данными предложениями, в том числе указать причину, почему все предложенные Перевозчиком пути решения и предложения по урегулированию возникшего разногласия были Пассажиру приемлемы или неприемлемы.

4.5.3. Перевозчик вправе запросить у Пассажира (чтобы идентифицировать Пассажира) в ответ на отзыв следующие данные: последние четыре цифры номера телефона, дату, время или иные детали обращения в компанию Перевозчика и/или пользования Услугой, и другие необходимые для того, чтобы идентифицировать Пассажира, воспользовавшегося Услугой. При этом Автор отзыва обязан ответить на данный запрос Перевозчика. Автор отзыва (Пассажир) должен выйти на связь и помочь Перевозчику уточнить запрошенные Перевозчиком детали. Это указывается автором отзыва в ответе на запрос Перевозчика в рамках оставленного отзыва. При отсутствии ответа со стороны Пассажира на такой запрос Перевозчика в течении 5 (Пяти) дней с момента размещения такого запроса на сайте перевозчика или на стороннем ресурсе Интернета, Услуга считается оказанной Пассажиру надлежащим образом.

4.5.4. Если автор отзыва (Пассажир) не помнит деталей, которые запросил Перевозчик, то этот Пассажир обязан в ответе на запрос Перевозчика сообщить ему об этом, а также сообщиться о своем намерении связаться с Перевозчиком по телефону или прибыть в офис Перевозчика для урегулирования вопросов по качеству оказанных Перевозчиком Пассажири Услуг. Если этого не произошло, то на данный отзыв Пассажира Перевозчиком составляется решение со стороны руководства компании Перевозчика об удалении отзыва со своего сайта, а если отзыв размещен на стороннем ресурсе Интернета, то Перевозчиком составляется жалоба на отзыв, который следует удалить владельцам стороннего ресурса на основании того, что Перевозчик предпринял все возможные попытки контакта с Пассажиром для урегулирования вопросов о качестве оказанных Перевозчиком Услуг, но Пассажир (автор отзыва) не пошел на контакт с Перевозчиком для урегулирования разногласий и Услуга Перевозчика считается оказанной Пассажири надлежащим образом.

4.5.5. Если Перевозчик предлагает реальный контакт с Пассажиром (автором отзыва), как-то: общение по телефону, электронной почте, сервисом мгновенных сообщений, посещение офиса Перевозчика, то автор отзыва имеет право не отвечать на запрос Перевозчика на сайте Перевозчика или стороннем ресурсе Интернета в рамках размещенного отзыва. При этом если Пассажир (автор отзыва) не выходит на предложенный реальный с Перевозчиком в течении 5 (Пяти) дней с момента размещения Перевозчиком такого предложения, то на данный отзыв Пассажира Перевозчиком составляется решение со стороны руководства компании Перевозчика об удалении отзыва со своего сайта, а если отзыв размещен на стороннем ресурсе Интернета, то Перевозчиком составляется жалоба на отзыв, который следует удалить владельцам стороннего ресурса на основании того, что Перевозчик предпринял все возможные попытки контакта с Пассажиром для урегулирования вопросов о качестве оказанных Перевозчиком Услуг, но Пассажир (автор отзыва) не пошел на контакт с Перевозчиком для урегулирования разногласий и Услуга Перевозчика считается оказанной Пассажири надлежащим образом.

4.6. Если Пассажир обратился в компанию Перевозчика или Перевозчик самостоятельно по найденному в Интернете отзыву связался с Пассажиром или осуществил попытку связи с Пассажиром для разрешения конфликтной или сходной ситуации и Пассажири Перевозчиком было предложено решение ситуации или Перевозчиком Пассажири (после попытки урегулировать ситуацию) было отказано в

принятия претензии со стороны Пассажира в случае некорректности претензии Пассажира на надлежащим образом оказанную услугу, то Пассажиру не рекомендуется оставлять отзыв где бы то ни было, который будет не соответствовать действительности, а также наносить вред репутации Перевозчика. А если такой отзыв Пассажиром был уже размещен на сайте Перевозчика или на сторонних специализированных ресурсах Интернета, то Пассажиру предлагается удалить данный отзыв на основании того, что Перевозчик с Пассажиром пытался урегулировать ситуацию в реальности.

4.7. Если Пассажир сознательно и нарочно уходит от общения и разрешения ситуации (блокирует входящие звонки и приглашения со стороны Перевозчика), которая показалась Пассажиру в виде некачественно оказанной услуги со стороны Перевозчика, то для данного Пассажира оказанная услуга Перевозчиком считается выполненной надлежащим образом.

4.8. Случаи, когда Услуга Перевозчика считается оказанной Пассажиру надлежащим образом, являются основанием того, что отзыв Пассажира по возникшей ситуации после выполнения вышеописанных процедур, подлежит удалению с сайта Перевозчика, а также основанием к созданию запроса (к администрации и владельцам специализированных сайтов Интернета, на которых Пассажир оставил такой отзыв) на удаление данного отзыва.

4.9. В дальнейшем Пассажир, о котором ведется речь в пункте выше, равно как и Пассажир распространяющий излишне эмоциональную (с применением крайних выражений и выражений, не соответствующих действительности или соответствующих действительности, но "приукрашенных" крайне эмоциональными или излишне яркими "красками"), заведомо ложную и клеветническую информацию о поездке, водителе, пассажирах, транспорте, перевозчике, к последующим пассажирским перевозкам допускается только при условии договоренности между данным Пассажиром и Перевозчиком о корректности дальнейшего поведения Пассажира. Мы открыты для всех наших клиентов, оказываем услуги всем Пассажирам, но принимаем во внимание то, как Пассажиры соблюдают Правила перевозок, а также нормы этики и морали.

4.10. Перевозчик - за позитивное и комфортное пользование его Услугами и за разрешение любых ситуаций. Если Пассажир недоволен оказанной услугой со стороны Перевозчика или возникла какая-то ситуация, которую Пассажир желает обсудить - он всегда может позвонить нам по телефонам, указанным на сайте Перевозчика или приехать в офис Перевозчика. Стороны проведут беседу, Перевозчик постарается урегулировать ситуацию, предложит пути решения, учитывая пожелания и отзывы о поездке, о которой желает повести речь Пассажир, от других Пассажиров, являющихся "соседями по микроавтобусу" в данной поездке. Учитывается мнение большинства Пассажиров в имеющейся к обсуждению отношении поездке.

5. О перевозке грузов, посылок, писем

5.1. К перевозке допускаются:

5.1.1. Личные вещи без наличия в их составе предметов, запрещенных к отправке, пересылке, а равно как и вообще законодательством РФ.

5.1.2. Посылки (личные, бытовые вещи и подобное) без наличия в них предметов, запрещенных к отправке, пересылке, а равно как и вообще законодательством РФ. Вес посылки не должен превышать 20 кг.

5.1.3. Письма (документация, личные и иные сообщения) без наличия в них предметов, запрещенных к отправке, пересылке, а равно как и вообще законодательством РФ.

5.2. К перевозке не допускаются:

5.2.1. Запрещенные законодательством грузы, предметы, вещества и товары.

5.2.2. Запрещенные к междугородней и международной перевозке грузы, предметы, вещества и товары.

5.2.3. Домашние животные, питомцы, птицы и другие представители фауны без соответствующих разрешений, предусмотренных Законодательством РФ или стран Евросоюза.

5.2.4. Коммерческие и любые подобные грузы.

5.2.5. Грузы, превышающие массу 20 кг и/или объем 1 кв.м. и/или длину 1м (по наибольшему из данных показателей или габаритов).

Мы открыты для каждого клиента!

Мы, как компания-Перевозчик, надеемся на соблюдение данных Правил каждым Пассажиром, а также выражаем благодарность за сотрудничество с нашей компанией и участие в поездках, которые мы с удовольствием и профессионализмом выполняем для каждого нашего клиента. Приятных поездок!

Перевозчик:

Наименование: ИП Аллес О.В.

ИНН: 390800203260

Адрес офиса: Россия, Калининград, улица Мусоргского, 10.

Телефоны: +7 (9062) 105-307, +7 (9633) 507-560, +7 (4012) 303-415.

Руководитель компании: _____ Аллес О.В.
подпись

М.П.