

Памятка к правилам перевозки

ПОСАДКА НА МАРШРУТ

- **только при наличии оригинала паспорта /свидетельства о рождении и посадочного билета,**
- за 10 минут до указанного времени (см.билет)

В случае опоздания автобуса (отклонение от графика более чем на 20 минут) представитель компании перевозчика связывается с пассажиром и оповещает пассажира о новом времени прибытия автобуса. Задержка автобуса может быть вызвана изменением дорожной ситуации, заторами, «пробками», дорожными ремонтными работами, погодными условиями. Мобильный телефон, который турист оставляет при покупке билета используется для sms-оповещения и устного оповещения Пассажира. Проверьте правильность его написания в билете.

МАРШРУТ

- полный перечень остановок указан на сайте перевозчика www.romanova-ticket.ru (через какие города следует маршрут, время прохождения городов). Заранее знакомьтесь с маршрутом вашей перевозки (автобусы следуют и через Муром и через Владимир – пассажир не может обсуждать с экипажем («почему по такому маршруту едет автобус», **лучше нужно, и тп.?**) так как маршрут утвержден компанией перевозчиком.

- время окончания маршрута указанное в билете является ориентировочным, так как полностью зависит от дорожной ситуации.

- категория автобуса, автобус марки MAN Lions Coach (премиум класс, вместимость до 57 мест), автобус марки HIGER (фирменный туркласс, вместимость до 49 мест) или автобусы других марок (туркласс, вместимость до 50 мест) выбирает сам пассажир, подтверждает свой выбор оплатой при выписке/покупке билета.

Во исполнения Перевозчиком своих договорных обязательств по перевозки, Перевозчик может поменять указанную марку автобуса/ категорию в посадочном билете на другую марку/катеорию автобуса.

- в случае замены **автобуса например: марки MAN Lions Coach (категория премиум класс) на автобус HIGER (категория фирменный туркласс) или автобус другой марки/категории (туркласс)**, из-за разницы в категории транспорта (выше/ниже) пассажиру компенсируется 200 рублей за билет, только после окончания поездки (окончания полного маршрута), и только после обращения пассажира в офис Перевозчика (на усмотрение пассажира возможно перечисление в виде пополнение средств на мобильный телефон пассажира). В случае замены категории/марки автобуса на равнозначную категорию/марку автобуса (премиум класс на премиум класс), пассажиру ни какой компенсации не компенсируется.

- в случае замены **автобуса например: марки HIGER (фирменный туркласс) или автобус другой марки (туркласс)**, на автобус марки/категории выше (премиум класс) или равнозначную марку/категорию автобуса (фирменный туркласс на фирменный туркласс, туркласс на туркласс, фирменный туркласс на туркласс), пассажиру ни какой компенсации не компенсируется.

- просьбы туристов **о внеплановых (невозможных) остановках** на маршруте не удовлетворяются;

- в случае возникновения ситуации с необходимостью объезда, новый маршрут следования автобуса может быть утвержден исключительно экипажем автобуса (без обсуждения с пассажирами);

- стоянки предполагаются каждые 4 часа, но могут быть сдвинуты по времени из-за невозможности произвести остановку на данном участке дороге (+/- 15 минут)

НЕ ДОПУСКАЮТСЯ К ПЕРЕВОЗКЕ :

- лица, пришедшие на посадку в состоянии алкогольного опьянения (стоимость билета при этом возврату не подлежит)

- дети в возрасте до 3-х лет включительно

- дети от 3-х до 16 лет без сопровождения взрослых

ТРЕБОВАНИЯ КОМПАНИИ К ПАССАЖИРАМ:

ПРИ ПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГАМИ ПЕРЕВОЗЧИКА ПАССАЖИРАМ ЗАПРЕЩЕНО:

- находится в грязной одежде;
- распивать спиртные напитки;
- находится в пьяном состоянии;

- использовать спички, зажигалки;
- курить в салоне автобуса или туалете;
- не выполнять требования сотрудников;
- не бережно относиться к оборудованию;
- наносить намеренный ущерб оборудованию;
- нарушать установленное законодательство РФ;
- перевозить запрещенные предметы и вещества;
- при движении автобуса перемещаться по салону;
- не цензурно выражаться, оскорблять пассажиров и сотрудников;
- отвлекать и мешать сотрудникам компании и водителю;
- громко разговаривать/включать музыку и мешать другим пассажирам;

Компания перевозчик при нарушении вышеуказанных требований может отказать пассажиру в обслуживании, высадить пассажира, передать пассажира сотрудникам полиции, в этом случае ранее оплаченные средства пассажиром не подлежат возврату, а также такому пассажиру в дальнейшем может быть отказано в обслуживании компанией (пассажир будет занесен в стоп лист).

БАГАЖ:

Бесплатно разрешается перевозить не более двух единиц багажа общим весом до 40 кг на пассажира и ручную кладь весом до 5 кг, не превышающую габариты – 60x40x20 см (для полки над головой). Дополнительный багаж Пассажира принимается к перевозке только после закладки бесплатного багажа всех пассажиров автобуса за дополнительную плату. Оплата производится на месте стюарду в размере 200 руб. за одну дополнительную единицу сверх разрешенной нормы провоза багажа (за третье место). Внимание ! Ящики с овощами и фруктами принимаются к перевозке только за доп. плату (50 руб./ящик) и только в упакованном виде (просьба иметь упаковку или приобрести у стюарда за доп. плату пищевую пленку от 50 до 100 руб./упаковка).

Перевозчик не несет ответственности за багаж пассажира.

УСЛУГИ НА МАРШРУТЕ

В приоритетном списке обслуживания – дети/люди почтенного возраста.

Предоставление кипятка / чая / кофе / пледов / воды / использование холодильника / является комплементарным от компании и предоставляются компанией на своё усмотрение.

- все услуги на маршруте осуществляет только представитель перевозчика (сопровождающий / стюард);
- категорически запрещено самостоятельно открывать кухню, приготавливать для себя горячие напитки, требовать приготовления напитков по время движения автобуса;
- представитель перевозчика (сопровождающий/стюард) может отлучаться от работы на «кухне» по личной необходимости на кратковременный период времени (до 15 минут) и располагает ночными часами отдыха с 00:00 до 08:00. Пассажир имеет право обращаться к представителю перевозчика (сопровождающему/стюарду) и в ночное время, при срочной необходимости если пассажиру необходима помощь (или есть экстренные вопросы)
- использование туалетной комнаты в автобусах предоставляется к использованию в исключительных случаях, так как биотуалет не подлежит чистке во время движения (пути), во всех случаях предполагаются специальные стоянки
- горячие напитки чай или кофе (одна чашка на пассажира) является **комплиментарным** предложением от перевозчика, осуществляется строго на остановках. Подается по времени «завтрак» + «обед» + «ужин». Просим принять во внимание, что количество кипятка в автобусе всегда ограничено, поэтому в первую очередь подаются горячие напитки, и только после этого предлагается **комплиментарно** кипяток, для нужд пассажира (заваривания блюд «быстрого приготовления»).

Одноразовая посуда в автобусах предоставляется **комплиментарно** вместе с чаем/кофе/кипятком/ - на завтрак/обед/ужин. ~~Для тех, кто заботится об окружающей среде предлагается повторное использование пластиковой посуды.~~

Рекомендуем иметь личный термос, который можно будет пополнять кипятком за доп. плату в любом придорожном кафе, также за дополнительную плату пассажирам предлагается чай и кофе других марок на выбор из расчета 50 рублей/чашка.

С полным перечнем услуг (бесплатных и платных) вы сможете ознакомиться непосредственно в автобусе.

ВОЗМОЖНЫЕ ИСКЛЮЧЕНИЯ

В случае минимального набора пассажиров на рейс, перевозчик имеет право на слияние двух рейсов, предлагая пассажиру только замену (смещение) номера места. Данная информация сообщается пассажиру не позднее одного/двух дней до начала рейса. В случае несогласия на пересадку Пассажиру производится 100% возврат билета без применения аннуляционных правил.

SMS - ОПОВЕЩЕНИЕ

Накануне рейса до 17.00 (московского времени) на моб. тел. пассажира отправляется автоматическое SMS-оповещение с государственным номером автобуса.

Внимание ! Просим принять во внимание, что sms (СМС) отправляются в автоматическом режиме оператором связи, поэтому перевозчик не несет ответственности за своевременную доставку sms (СМС), так как у пассажира возможны: **отключение мобильного телефона, его утеря, разрядка, недоступность абонента, включение телефона в сеть после определенного времени (рассылка sms (СМС) была сделана) и т.д.** В случае неполучения sms(СМС) с государственным номером автобуса пассажир может лично узнать гос.номер автобуса по телефону + 7 910 149 56 07 (оператор МТС **строго** с 17.30 до 19.30) или придти на посадку по билету.

По указанному телефону, вопросы, не касающиеся государственного номера автобуса не принимаются и не рассматриваются. Просим направлять Ваши вопросы по вашему отдыху/перевозке, туристическому менеджеру, продавшему тур, туруслугу.

Оповещением о задержке вашего рейса занимается только представитель перевозчика (он сам выходит на связь).

Связь с автобусом можно будет осуществить только в ДЕНЬ ВАШЕГО РЕЙСА (мобильная связь с автобусом).

Перечень автобусов: (государственные номера), НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ указаны **в личной памятке пассажира только после покупки билета.**

В случае если перевозчик использует автобусы сторонних перевозчиков (не собственные автобусы), пассажир поддерживает связь только с представителем перевозчика или по телефону горячей линии + 7 910 3840101 (МТС). Все телефоны указаны в бланке билета.

РАСЧЕТНЫЙ ЧАС В ОТЕЛЕ

Расписание автобуса **не зависит от расчетного часа вашего отеля.** Заранее планируйте свой день – продление (за доп.плату), поздний выезд из номеров или нахождение без номера в ожидании автобуса. В каждом билете указано время отправления на курорт и с курорта. претензии, связанные с желанием пассажира отправиться с курорта быстрее чем заявлено в автобусе не принимаются и не рассматриваются.

Генеральный директор Компании, руководящий состав, сотрудники транспортного отдела, водительский состав будут готовы рассмотреть ваши пожелания по улучшению сервиса. Убедительно просим направлять письменные замечания именно на отдел качества компании.

Отдел качества info@romanova-tour.ru

Генеральный директор
ООО «ТК Романовой Ольги» Близнюк А.Л.