

**Загальні умови Договору**  
**ТОВ «Крафт-райзен ГмбХ» про перевезення пасажирів при регулярному автобусному сполученні через державний кордон на ліцензованих міжнародних маршрутах**

1.

Сфера застосування

1.1

ТОВ «Крафт-Райзен ГмбХ» (надалі іменоване компанія «Крафт Райзен») є компанією, що займається перевезенням пасажирів, відповідно до законодавства Німеччини, з центральним офісом в м. Карлсруе.

1.2

При перевезенні пасажирів компанією «Крафт Райзен» або субпідрядними компаніями, уповноваженими компанією «Крафт Райзен», дійсні наступні загальні договірні умови.

1.3 Разом з ними дійсні:

1.3.1 Закон про перевезення пасажирів Федеративної Республіки Німеччини (ЗПП) від 21.03.1961 р. (Федеральний вісник законів – ФВЗ I с.241) відповідно в редакції, що діє;

1.3.2

Розпорядження про Загальні умови перевезення пасажирів для трамвайного і автобусного сполучення, а також маршрутного сполучення транспортними засобами від 27.02.1970. (ФВЗ I с. 230) відповідно у діючій редакції;

1.3.3

Розпорядження України про надання послуг у сфері перевезення пасажирів транспортними засобами (№ 176 від 18.02.1997 р.);

1.3.4

Постанова Міністерства транспорту України «Про затвердження порядку та умов перевезення багажу і пасажирів транспортними засобами (№ 21 від 21.01.1998 р.);

1.3.5

А також відповідні Норми транзитних держав.

1.4

У разі суперечності положенням даних Загальних договірних умов Розпорядження пункту 1.3 мають перевагу перед ними, якщо вони володіють імперативним правом. Розпорядження німецького права мають перевагу перед розпорядженнями українського права і останні перед розпорядженнями права транзитних держав, якщо право відповідного населеного пункту не має обов'язкової переваги перед ними.

2.

Предмет Договору про перевезення пасажирів

2.1

Компанія «Крафт Райзен» надає послуги з перевезення пасажирів при регулярному автобусному сполученні через державний кордон на державних ліцензованих маршрутах, включаючи ліцензовані автобусні маршрути, і відповідно на дозволених державних

маршрутах руху, а також в місцях посадки і висадки пасажирів (зупинках) компанії «Крафт Райзен». Виключені відхилення від маршруту, зупинок або відповідних заборон ліцензії відносно обслуговування, проміжних умов усередині Федеративної Республіки Німеччини, усередині України або транзитної країни, а також посадки і висадки в транзитній країні.

## 2.2

Перевезення пасажирів здійснюється лише за наявності дійсного проїзного квитка з вказівкою прізвища пасажирів, дати поїздки, а також місця посадки і висадки. Проїзний квиток слід зберігати впродовж всієї поїздки та пред'являти за вимогою водія, а також уповноважених для цього представників влади. Проїзний квиток дійсний лише для вказаної у ньому поїздки. Компанія «Крафт Райзен» не несе відповідальності за загублені проїзні квитки і видає нові проїзні квитки лише після оплати їх повної вартості.

## 3.

### Укладення договору

#### 3.1

Договір про перевезення пасажирів між компанією «Крафт Райзен» та пасажиром, його представником або туристичним агентством обов'язково вважається укладеним, як тільки компанія «Крафт Райзен» підтвердить заявку про резервування, яка повинна містити прізвище, ім'я, дату народження, початок поїздки, місце відправки і прибуття, а також номер телефону. Підтвердження проводиться у письмовій формі факсом, електронною поштою або в усній формі безпосередньо пасажиром, його представнику або, якщо заявка поступає від туристичного агентства, безпосередньо йому. Також пересилка рахунку вартості поїздки або проїзного квитка вважається підтвердженням резервування.

#### 3.2

Оплата здійснюється за узгодженням з пасажиром шляхом переказу (якщо прихід оплати для компанії «Крафт Райзен» здійснюється ще до початку поїздки) готівкою безпосередньо компанії «Крафт Райзен», туристичному посереднику або водію автобуса. Але оплата здійснюється не пізніше початку поїздки.

#### 3.3

Після здійсненої оплати за бажанням проїзний квиток може пересилатися наперед на адресу, вказану пасажиром, або видається водієм автобуса перед початком поїздки.

#### 3.4

Компанія «Крафт Райзен» намагатиметься залежно від отримання замовлень розподілити сидячі місця за індивідуальними побажаннями пасажирів, якщо вони при резервуванні поїздки повідомили про свої побажання. Не існує права на певні сидячі місця.

#### 3.5

Після проведеного резервування можливе анулювання поїздки з боку пасажирів лише за п'ятнадцять днів до початку поїздки. У разі анулювання встановлена наступна плата за анулювання:

за 14 – 11 днів до від'їзду 12 Євро;

за 10 – 9 днів до від'їзду 10 % від вартості проїзду;

за 8 днів до від'їзду 20 % від вартості проїзду;

за 7 – 3 дні до від'їзду 30 % від вартості проїзду;

за 2 – 1 день до від'їзду 50 % від вартості проїзду;

в день від'їзду 100 % від вартості проїзду (тобто ніякого повернення).

При анулюванні зворотної поїздки (з певною датою) додатково вилучається перша плата за анулювання у розмірі 50 Євро. Після проведеного підтвердження компанією «Крафт Райзен» перенесення резервування на бажану нову дату можливе за плату у розмірі 12 Євро за умови наявності такої можливості.

### 3.6

За наявності зворотних квитків з певною датою зворотної поїздки компанія «Крафт Райзен» зобов'язана надати можливість такої зворотної поїздки у вказаний час. У разі анулювання зворотної поїздки пасажиром відповідно дійсні положення, перераховані в пункті 3.5.

Якщо у пасажира є квиток з позначкою «відкрита дата зворотної поїздки», то він може здійснити зворотну поїздку протягом 3 місяців після зворотної поїздки, що відбулася, з урахуванням вільних місць і за узгодженням з компанією «Крафт Райзен» поза сезоном за 5 робочих днів до передбачуваної зворотної поїздки. Потім зворотний квиток втрачає свою дійсність без якої-небудь компенсації. Положення, що діють в основний сезон, можна подивитися в актуальній інформації по цінам. Туристичні агентства або водії не мають права обіцяти конкретні дати зворотної поїздки або писати їх на зворотному квитку перед початком поїздки.

## 4.

### Ціна

Дійсні актуальні у момент резервування ціни компанії «Крафт Райзен», вивішені в автобусі і в компанії «Крафт Райзен», а також ті, які можна побачити в Інтернеті на сайті [www.kraft-reisen.de](http://www.kraft-reisen.de).

Такі ціни слід розуміти як ціни на одну людину і на одну поїздку.

Решта всіх витрат або витрат пасажира за користування якимись іншими транспортними засобами з метою здійснення можливих стикувальних поїздок або пересадок, доставки до місця посадки або висадки або з місця посадки або висадки з відхиленням від зарезервованого ліцензованого маршруту, за ночівлі в готелях, за перебування в залах очікування, харчування, користування транспортними засобами ближнього та дальнього сполучення, за будь-які інші послуги (зокрема, при нез'явленні або запізненні пасажира в кожному будь-якому пункті маршруту) не входять в ціну квитка і покриваються пасажиром за власний рахунок.

## 5.

### Здійснення перевезення пасажирів

#### 5.1

Поїздки здійснюються відповідно до положень дорожнього руху, що діють, зокрема, розпорядженнями по швидкості. Тимчасові відхилення від графіка руху унаслідок затримки на митниці і прикордонного оформлення, внаслідок фактичної дорожньої ситуації (зокрема, через затори, сильного або повільного рух, об'їздів, змін при виконанні дорожнього руху або регулюванні швидкості, несприятливі погодні умови) або переважних правових зобов'язань (як, наприклад, надання першої допомоги при нещасних випадках, медичне обслуговування пасажирів) не представляють собою ніякого порушення Договору з боку компанії «Крафт Райзен».

В зв'язку з цим компанія «Крафт Райзен» надає в Карлсруе довідкові відомості про передбачуваний час прибуття в німецькі місця висадки після перетину кордону Федеративної Республіки Німеччини та філіал компанії «Крафт Райзен» в Україні для українських місць зупинок після перетину кордону України.

## 5.2

З причин безпеки, а також з причин, обумовлених експлуатаційними вимогами, зокрема, з причин регіонального розподілу пасажирських потоків і унаслідок законних розпоряджень відносно часу управління та відпочинку допускаються заміни автобусів і/або водіїв.

## 5.3

Компанія «Крафт Райзен» надає послуги з перевезення пасажирів або із залученням власних службовців і автобусів, або через кооперативних партнерів або підрядчиків, що надають автобуси такого ж комфортного класу. Бортовий персонал кооперативних партнерів або підрядчиків користується такими ж повноваженнями, як і персонал компанії «Крафт Райзен».

## 6.

### Обов'язки пасажирів

#### 6.1

Пасажир зобов'язаний вчасно з'являтися до початку поїздки на відповідних зупинках, і він відповідає за наслідки нез'явлення, а також затримку відправки.

#### 6.2

Пасажир бере на себе особисту і юридичну відповідальність за правильність наданої компанії «Крафт Райзен» при резервуванні квитка інформації, за достовірність всіх документів, що надаються компетентним службовцем при митному та паспортному контролі на державних кордонах, за дотримання діючих розпоряджень по митному і паспортному контролю при перевезенні його багажу і ручної поклажі, включаючи і його цінні речі, валюту і всі інші майнові предмети.

#### 6.3

Під час поїздки пасажир повинен дотримуватись вивішених в автобусі правил внутрішнього розпорядку, а також виконувати вказівки водіїв.

Зокрема, пасажир зобов'язується:

- не порушувати безпеку дорожнього руху і стежити за технічним збереженням автобуса під час поїздки;
- точно дотримуватися оголошеної відповідно по мікрофону водіями тривалості перебування на паркувальних місцях, зупинках або в місцях посадки і висадки;
- дотримуватися порядку в автобусі;
- належним чином прибирати за собою сміття і з урахуванням інтересів інших пасажирів і неминуче обмеженого життєвого комфорту під час тривалої поїздки дотримуватися обмеженого часу користування бортового міні-туалету, бортового телефону, а також приймати встановлене регулювання потужністю встановлення кондиціонування повітря і опалювальної системи, кип'ятильника бортового міні-бару, регулювання гучності і при виборі репертуару (або ігрового плану) аудіо- та відеосистем і виконувати відповідні вказівки водіїв. Водії мають право на свій розсуд тримати закритим бортовий міні-туалет;
- забезпечувати самостійно і за свій рахунок своє харчування під час всієї поїздки;

- дотримуватися заборони куріння, що розповсюджується на всі автобуси, а також вживати алкогольні напої лише в незначних кількостях або зовсім відмовитися від їх вживання за вказівкою водіїв;
- дотримуватися часу очікування під час паспортного та митного контролю і виконувати вимоги митників і прикордонників з урахуванням інтересів всіх пасажирів у здійсненні швидких і безперешкодних прикордонних формальностей;
- зберігати виданий на його ім'я проїзний квиток під час всієї поїздки і пред'являти його на вимогу службовців, що мають право здійснювати контроль;
- розміщувати свою ручну поклажу в автобусі таким чином і стежити за нею під час всієї поїздки так, щоб зберігалася безпека руху, щоб було зручно іншим пасажиром і вона не стала об'єктом крадіжки;
- особисто вносити свій внесок до власної безпеки збереження своєї ручної поклажі (включаючи також свої документи, гроші й інші цінні речі) під час всієї поїздки, а також і на всіх паркувальних місцях, зупинках або місцях посадки і висадки;
- відмовитися від всіх дій, які можуть нанести шкоду здоров'ю, особистій недоторканності або власності інших пасажирів або водіїв, а також компанії «Крафт Райзен», і навмисно не погіршувати атмосферу подорожі і не створювати ніяких непотрібних незручностей для інших пасажирів і водіїв;
- при порушенні порядку або безпеки в автобусі питання відчуження пасажирів від поїздки передавати на рішення персоналу компанії «Крафт Райзен» і активно надавати допомогу лише по їх вказівці.

#### 6.4

Переконливо радимо не вживати алкогольні напої під час всієї поїздки, щоб із самого початку уникати можливих пригод і не втратити контроль над власними діями.

#### 6.5

Якщо пасажир порушує свої зобов'язання, то він відповідає за всі збитки, що випливають з цього, включаючи подальші збитки.

Крім того, водії, а також персонал компанії «Крафт Райзен» мають право усно або письмово звертатися до свого безпосереднього керівництва, службовців консульств, митних, прикордонних або правоохоронних органів, щоб продовжити поїздку без такого пасажирів відповідно до встановленого порядку на законних підставах і відповідно до графіка і гарантувати відповідні права відносно відшкодування збитків.

Якщо пасажир порушує умови цього Договору, завдає збитків або порочить добре ім'я або добру волю компанії «Крафт Райзен» або її коопераційних партнерів або підрядчиків, то компанія «Крафт Райзен» має право звернутися в компетентний орган з захисту прав споживача, засоби масової інформації, а також Консульство Федеративної Республіки Німеччини в Україні з нотою протесту.

#### 6.6

Компанія «Крафт Райзен» не зобов'язана перевозити п'яних або пасажирів, що грубо себе поведуть і має право висадити їх на найближчій зупинці без зобов'язання по відшкодуванню вартості проїзного квитка.

### 7.

#### Відповідальність

##### 7.1

Компанія «Крафт Райзен» несе відповідальність за вбивство і нанесення пошкодження пасажирів відповідно до загальних розпоряджень, що діють.

Компанія «Крафт Райзен» несе відповідальність за матеріальний збиток лише тоді, якщо він ґрунтується на намірі або дуже недбалій поведінці з її боку або одного з її виконавців.

Компанія «Крафт Райзен» не несе відповідальність за запізнення до 24 годин.

## 7.2

Компанія «Крафт Райзен» не несе відповідальність за форс-мажорні обставини (природні катастрофи, війни, терористичні дії, ембарго, блокади, міжнародні санкції, заборонені дії органів влади, епідемії, епізоотії), виникнення проблем унаслідок непередбачених технічних простоїв, зміненого положення з дорожнім рухом або поганих погодних умов, у разі страйків, виправданих і не виправданих дій митників і прикордонників, консульств або інших службовців, а також дій третіх осіб, що порушують виконання обов'язків компанії «Крафт Райзен» (наприклад, третіх осіб дорожньої аварії, пасажирів), хіба тільки, якщо йдеться про помічників компанії «Крафт Райзен».

## 8.

### Багаж

#### 8.1

У вартість проїзного квитка входить перевезення багажу, включаючи ручну поклажу, загальною вагою до 40 кг. У окремому випадку компанія «Крафт Райзен» може дозволити провезення багажу зверху вищезгаданої межі за додаткову плату, що стягується не пізніше чим на початку поїздки відповідно до тарифів, що діють, і з урахуванням вільних місць.

#### 8.2.

Ручна поклажа – це тільки особисті предмети і речі пасажирів, що належать йому як особиста власність, які мають вагу до 4 кг і за своїми розмірами в пасажирському салоні автобуса можуть бути розміщені без будь-яких труднощів в індивідуальній сітці для ручної поклажі (до 1 кг) або на багажних місцях (до 3 кг). У будь-якому випадку ручну поклажу слід розмістити так, щоб вона не заважала іншим пасажирів під час поїздки і не заставляла проходити.

Кожен пасажир винен сам стежити за своєю ручною поклажею під час всієї поїздки і повинен постійно тримати у себе, зокрема, свої документи, призначені для поїздки, гроші, а також інші цінні предмети.

#### 8.3

До решти багажу відносяться лише особисті предмети пасажирів, які перевозяться в багажному відділенні автобуса. Пасажир повинен під власну відповідальність гарантувати, що його багаж такий, що може витримати звичайний вплив унаслідок його транспортування автобусом, від нього не поширюється яка-небудь шкода, і він не пошкодить інший багаж. Компанія «Крафт Райзен» не несе відповідальність за пошкодження багажу, спричинені багажем інших пасажирів.

Кожен пасажир повинен позначити свій багаж виразним ярличком з вказівкою прізвища і в місцях посадки і висадки, прикордонних місцях і місцях зупинок і відпочинку звертати увагу на те, щоб інші пасажирів не прихопили його багаж при видачі. Компанія «Крафт Райзен» не контролює право відповідних осіб, що беруть багаж.

#### 8.4

Кожен пасажир повинен сам страхувати свій багаж під власну відповідальність. Компанія «Крафт Райзен» не несе відповідальність за зниклу, поцуплену, забуту або яким-небудь іншим чином втрачену ручну поклажу або інший багаж, хіба тільки, що це ґрунтуватиметься на умисній або недбалій дії компанії «Крафт Райзен» або одного з її помічників.

#### 8.5

Компанія «Крафт Райзен» не контролює зміст багажу і тому не несе відповідальність за матеріальні або нематеріальні збитки пасажира, інших пасажирів або інших третіх осіб. Але все таки суворо заборонено брати з собою багаж, через який явно можуть поширюватись такі небезпеки. Також пасажирам заборонено брати з собою предмети, заборонені згідно з відповідними законами або розпорядженнями відносно митного вилучення або ввезення.

#### 8.6

Під час прикордонного і митного контролю кожен пасажир бере з багажного відділення автобуса свій багаж з собою на весь період контролю. Компанія «Крафт Райзен» не несе відповідальність за зниклий багаж під час прикордонного і митного контролю.

Пасажир гарантує під свою особисту відповідальність, що його багаж відповідає митним розпорядженням і іншим законам, і ручається за це перед компанією «Крафт Райзен» і іншими пасажирами. Компанія «Крафт Райзен» не бере на себе відповідальність за відповідність багажу окремих пасажирів митним розпорядженням і іншим законам, а також і по відношенню до решти пасажирів. Зокрема, компанія «Крафт Райзен» не несе відповідальність за офіційне вилучення грошей, документів, речей і інших цінностей, а також тимчасові затримки, що виникають внаслідок цього.

#### 9.

У разі правових суперечок всі сторони піклуватимуться про їх узгоджене рішення. Якщо таке рішення не буде ухвалено, правове питання слід розглядати у Федеративній Республіці Німеччини згідно з приведеними в пункті 1 нормами і порядками.

ТОВ «Крафт-райзен ГмбХ»

Етглінгер Штр. 5А

76137 р. Карлсруе

Телефон 0721-354490

Факс 0721-35 44 944