

**УТВЕРЖДЕНЫ**  
приказом Генерального директора

ООО «Авто Менеджмент»

от «02» ноября 2017 г. № ОК-5/2017

## **ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА ПО ЗАКАЗАМ**

### **ОБЩИЕ УСЛОВИЯ**

Настоящие Правила устанавливают порядок организации и исполнения перевозок пассажиров и багажа по заказу, регламентированный Федеральным законом "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта", Гражданским кодексом РФ, иными действующими законодательными и подзаконными актами РФ в области транспорта.

Настоящие Правила применяются при предоставлении юридическим и физическим лицам, выступающих заказчиками (далее – Заказчики), транспортных услуг, содержат информацию о правилах и требованиях компании ООО «Авто Менеджмент», предъявляемых к Заказчикам и пассажирам при осуществлении автотранспортной перевозки пассажиров и багажа, в том числе требования к оформлению заказа, условиям предоставления транспортных средств для таких перевозок, условиям исполнения таких перевозок.

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью заключаемых Договоров на оказание транспортных услуг в части, не противоречащей условиям заключенного Договора. При заключении Договора на оказание транспортных услуг применяется редакция Правил, действующая на дату оформления перевозочного документа. Настоящие правила, а также другие нормативные документы, изданные в развитие этих Правил, могут быть изменены и дополнены компанией ООО «Авто Менеджмент» в одностороннем порядке.

Настоящие Правила размещены на сайте ООО «Авто Менеджмент».

### **ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ**

Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- **фрахтователь** - физическое или юридическое лицо, которое по договору фрахтования обязуется оплатить стоимость пользования всей либо частью

*вместимости одного или нескольких транспортных средств, предоставляемых на один или несколько рейсов для перевозок пассажиров и багажа, грузов;*

*- **фрахтовщик** - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору фрахтования обязанность предоставить фрахтователю всю либо часть вместимости одного или нескольких транспортных средств на один или несколько рейсов для перевозок пассажиров и багажа, грузов;*

*- **перевозчик** - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, принявшие на себя по договору перевозки пассажира, договору перевозки груза обязанность перевезти пассажира и доставить багаж, а также перевезти вверенный грузоотправителем груз в пункт назначения и выдать багаж, груз уполномоченному на их получение лицу;*

*- **пассажир** - физическое лицо, перевозка которого транспортным средством осуществляется на основании договора перевозки пассажира или договора фрахтования транспортного средства для перевозки пассажира;*

*- **заказ-наряд** - форма договора фрахтования.*

*- **коммерческий акт** - документ, удостоверяющий недостачу, повреждение или порчу багажа;*

*- «**Минимальный заказ**», - согласованный сторонами объем услуг, оплачиваемый Фрахтователем независимо от частичного использования либо неиспользования им предоставленными по его Заявкам ТС.*

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА**

Перевозка пассажиров и багажа по заказу осуществляется транспортным средством, предоставляемым на основании договора фрахтования либо на оказание транспортных услуг, условия которого определяются соглашением сторон в соответствии со статьей 27 Федерального закона "Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта", Гражданским кодексом РФ и иными нормативными документами.

Договором может предусматриваться использование транспортных средств для перевозки определенного круга лиц или неопределенного круга лиц.

Договор может заключаться в форме заказа-наряда на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа, оформляемого фрахтовщиком. В заказе-наряде на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа допускается размещение дополнительных реквизитов и информации, учитывающих особые условия осуществления перевозок пассажиров и багажа по заказам.

Договор фрахтования, перевозки или его копия, а также заказ-наряд на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа, если договор заключен в форме указанного заказа-наряда, находятся у водителя от начала и до конца осуществления перевозки пассажиров и багажа по заказу и предъявляются в обязательном порядке по требованию должностных лиц федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных на осуществление контроля за наличием у водителей таких документов.

## **ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗОВ НА ПЕРЕВОЗКУ**

ООО «Авто Менеджмент» оказывает услуги по перевозке пассажиров на основании заключенного с Заказчиками Договора фрахта, либо Договора на оказание транспортных услуг по перевозке пассажиров по заказу.

По Договору на оказание транспортных услуг ООО «Авто Менеджмент» обязуется организовать услуги по перевозке пассажиров на основании подаваемых Заказчиком заявок, а Заказчик обязуется принять и оплатить оказанные услуги в соответствии с условиями Договора на оказание транспортных услуг.

По договору фрахтования (аренды на время) транспортного средства с экипажем Фрахтовщик предоставляет Фрахтователю транспортное средство за плату во временное владение и пользование и оказывает своими силами услуги по управлению им и по его технической эксплуатации.

ООО «Авто Менеджмент» вправе привлекать для исполнения своих обязательств по Договорам третьих лиц. ООО «Авто Менеджмент» несет ответственность за действия привлеченных им третьих лиц, как за свои собственные, в порядке и в объеме, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Заказчик, в целях организации каждой конкретной перевозки, направляет в адрес ООО «Авто Менеджмент» заявку по форме, установленной в Приложении к настоящим Правилам. Заказчик обязан заполнить пункты заявки, предназначенные для заполнения Заказчиком, куда, в том числе, должны входить данные о непосредственно Заказчике, тип, марка и количество необходимых АТС, время и место подачи АТС, маршрут и сроки перевозки, данные о пассажирах, порядок допуска пассажиров для посадки в транспортное средство (в случае, если транспортное средство предоставляется для перевозки определенного круга лиц), дополнительные услуги, такие как - предоставление воды, салфетки, водитель со знанием иностранного языка, переводчик, гид, координатор. Полный перечень предоставляемых дополнительных услуг указан на сайте компании ООО «Авто Менеджмент» по адресу: <http://automngm.ru/>.

Заявка составляется и направляется Заказчиком в 1 (одном) экземпляре в адрес ООО «Авто Менеджмент» в срок, позволяющий ООО «Авто Менеджмент» надлежащим образом подготовиться к оказанию услуг, но не менее чем за: 4 (четыре) часа на легковой автомобиль и минивен, и за 24 (двадцать четыре) часа на микроавтобус, автобус и грузовую машину и персонал с учетом продолжительности рабочего дня.

ООО «Авто Менеджмент» обязано рассмотреть поступившую заявку и в срок до 2 (двух) часов со времени ее принятия, также с учетом рабочего дня, проинформировать Заказчика о:

- принятии Заявки (в таком случае ООО «Авто Менеджмент» заполняет соответствующие разделы заявки и отправляет в адрес Заказчика 1 (один) экземпляр подписанной Заявки с заполненными разделами, предназначенными для заполнения ООО «Авто Менеджмент»).
- отказе в принятии заявки с обоснованием причин отказа (в таком случае ООО «Авто Менеджмент» возвращает Заявку без ее подписания).

После получения от ООО «Авто Менеджмент» подписанной и заполненной заявки Заказчик в течение 2 (двух) часов согласовывает заявку в письменном виде и отправляет ее в адрес ООО «Авто Менеджмент».

ООО «Авто Менеджмент» принимает заявку от Заказчика к исполнению с момента получения экземпляра заявки с письменным согласованием, либо имеет право отозвать ранее принятую заявку.

Заявки могут направляться в адрес ООО «Авто Менеджмент» в письменной форме нарочно, по электронной почте на адрес [am@automngm.ru](mailto:am@automngm.ru) или посредством факсимильной связи при условии, что данный способ передачи позволяет достоверно установить, что заявки исходят от Заказчика по Договору и обеспечивающий фиксацию времени ее отправления и принятия, а также подписавшего лица

ООО «Авто Менеджмент» принимает заявки Заказчика в рабочее время: с 09:30 до 19:00 по рабочим дням. В нерабочее время, выходные и общегосударственные праздничные дни заявки могут быть приняты только при сопровождении отправки заявки телефонным звонком ООО «Авто Менеджмент» на телефонный номер: +7-812-339-69-21 или +7-812-920-45-54.

Заказчик имеет право заявить об отмене либо изменении согласованной заявки вышеуказанными способами, но не позднее чем за 4 (четыре) часа легковой автомобиль и минивен, за 24 (двадцать четыре) часа микроавтобус, автобус и грузовую машину и персонала. В случае возможности отмены либо изменения согласованной Заявки ООО «Авто Менеджмент» письменно сообщает об этом Заказчику, в случае невозможности отмены либо изменения согласованной Заявки Заказчик обязан оплатить согласованную Сторонами плату независимо от фактического использования предоставленного транспортного средства.

Для оформления оказания услуг применяется заказ-наряд. Заказ-Наряд подлежит заполнению со стороны Заказчика и подписанию сразу после окончания услуг по перевозке (до высадки пассажиров) – со стороны ООО «Авто Менеджмент» – водителем ТС, со стороны Заказчика – представителем Заказчика или лицом, перевозимым по заявке и (или) ответственным за перевозку со стороны Заказчика. После подписания Оригинал заказ-наряда остается у водителя, копия передается Заказчику по требованию.

Порядок оформления Заявки на перевозку Детей указан в Приложении №2 к настоящим Правилам.

## **ПОРЯДОК ИСПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗА**

### **ООО «Авто Менеджмент»:**

- заблаговременно, до начала оказания услуг, сообщает Заказчику марку, государственный номер предоставляемого транспортного средства, ФИО и контактные данные водителя, включая номер мобильного телефона.

- при исполнении принятых на себя обязательств по заключенному Договору предоставляет Заказчику исправные транспортные средства, находящиеся под управлением квалифицированных водителей не позднее времени подачи транспортного средства, и в место, указанные в согласованной Сторонами Заявке.

- несет все сопутствующие расходы, связанные с предоставлением Заказчику АТС, в том числе расходы на оплату ГСМ, иные расходы, включая налоги и сборы. Расходы ООО «Авто Менеджмент», подлежащие отдельной компенсации со стороны Заказчика, и не включенные в стоимость фрахта, согласовываются Сторонами индивидуально.

- обеспечивает наличие у водителей АТС, предоставленных Заказчику по согласованным Заявкам, средств мобильной связи, свидетельства о регистрации АТС, страхового полиса ОСАГО, надлежащим образом заполненного путевого листа.

• ООО «Авто Менеджмент» вправе отказать и (или) приостановить выполнение согласованной заявки в следующих случаях (при этом любые неблагоприятные последствия такого отказа и (или) приостановки лежат на Заказчике):

• при выявлении в ходе посадки в АТС превышения количества пассажиров над количеством, согласованным в заявке и допустимым в данном АТС;

• при простое АТС, связанном с ожиданием пассажиров, в случае остановки в пути следования АТС по требованию Заказчика и (или) пассажиров) свыше согласованного сторонами времени остановки, и (или) если указанный простой АТС ведет к превышению согласованного сторонами временного периода оказания услуг. По согласованию сторон ООО «Авто Менеджмент» также вправе заменить предоставленное ТС на иное ТС;

• при выявлении в ходе посадки в АТС в качестве пассажиров несовершеннолетних детей, для перевозки которых требуется детское кресло, если информация о перевозке несовершеннолетних детей и необходимости предоставления детского кресла отсутствует в заявке;

• неисполнения Заказчиком условий и правил оформления и организации перевозки детей, регламентированных в Приложении №3;

• при выявлении в ходе посадки в АТС и (или) в ходе перевозки пассажиров в состоянии алкогольного, наркотического и (или) токсического опьянения.

• при выявлении в ходе посадки в АТС животных, если перевозка животных не была согласована Сторонами в заявке;

• при нарушении Заказчиком требования о сопровождении с его стороны несовершеннолетних пассажиров.

Водитель АТС вправе не выполнять требования пассажиров и (или) Заказчика, если они: противоречат действующему законодательству, в т.ч. ПДД, КоАП РФ; могут нанести ущерб транспортному средству, предоставленному ООО «Авто Менеджмент», создают угрозу жизни, здоровью и безопасности водителя и (или) других пассажиров, а также не соответствуют условиям согласованной сторонами Заявки. К таким случаям, в том числе, относится: остановка и (или) стоянка в неположенном месте (запрещенных для этого ПДД и (или) сотрудниками ГИБДД), проезд по грунтовым дорогам, заезд в жилую зону (дворы), несогласованное изменение маршрута и иные случаи.

Водитель АТС вправе потребовать от пассажиров предъявления документов, подтверждающих их личность.

ООО «Авто Менеджмент» вправе отказать в принятии багажа для перевозки, провозе ручной клади, если свойства или упаковка вещей, входящих в состав багажа, ручной клади, не отвечают требованиям, установленным условиями заключенных Договоров, согласованной сторонами заявки и действующему законодательству Российской Федерации.

ООО «Авто Менеджмент» вправе отказать в провозе ручной клади, если ее размещение в АТС будет препятствовать входу пассажиров в АТС, выходу пассажиров из ТС.

При необходимости ООО «Авто Менеджмент» прикладывает усилия к тому, чтобы предоставить Заказчику (пассажиру/ам) водителя со знанием иностранного языка, но не гарантирует этого если Заказчик не обозначил в заявке дополнительной услуги по предоставлению водителя со знанием иностранного языка. Незнание водителем какого-либо языка не является основанием для предъявления Заказчиком претензий ООО «Авто Менеджмент».

### **Заказчик:**

- обеспечивает посадку физических лиц (пассажиров), подлежащих перевозке в ТС, в строгом соответствии с условиями, согласованными сторонами в заявке либо Договоре, а также высадку в согласованных Сторонами местах. В случае отказа от высадки клиентов Заказчика в согласованных местах, доставка их до иного места, при наличии возможности, осуществляется за отдельную плату.

- в случае, если согласно заявке, услуги показываются двум и более пассажирам (групповой трансфер) старшим группы считается первый, указанный в заявке пассажир. Ответственность за сбор и размещение в АТС пассажиров лежит на старшем группы. ООО «Авто Менеджмент» не несет ответственности за сбор пассажиров в месте подачи АТС и не организует работу по сбору пассажиров в месте подачи АТС. Опоздание пассажира к месту посадки в АТС более чем на 30 минут (в аэропорту – более 1 часа после посадки самолета внутреннего рейса и не более 2 часов после посадки самолета международного рейса) считается отказом Заказчика от согласованного Сторонами использования АТС и влечет ответственность Заказчика по оплате в объеме и сроки, согласно условиям заключенного Договора либо Заявки.

- при перевозке несовершеннолетних лиц Заказчик обязуется организовать и гарантирует их сопровождение лицами, имеющими надлежащим образом оформленные на это полномочия.

- гарантирует наличие подъездных путей от автомобильных дорог к пунктам посадки и высадки пассажиров, обеспечивающим беспрепятственное и безопасное движение ТС и свободное маневрирование при осуществлении перевозки.

- обязан сообщить в ООО «Авто Менеджмент» о необходимости парковки автомобиля на платных автостоянках в городе во время выполнения заказа или на парковках в аэропорту во время встречи пассажира при оформлении заказа. Стоимость платных парковок на территории железнодорожных вокзалов и других общественных мест, не включается в стоимость поездки и оплачивается Заказчиком (пассажиром) по тарифу организации, предоставляющей парковочные места.

- обязан перед осуществлением перевозки проинформировать пассажиров о правилах поведения во время нахождения в транспорте и обеспечить соблюдение правил безопасности пассажирами во время движения. В процессе движения автомобиля пассажир должен быть пристегнутым ремнями безопасности. В ходе перевозки пассажиром категорически запрещается: распитие спиртных напитков, курение, приём пищи в салоне транспорта, принуждение водителя транспорта к нарушению правил дорожного движения и осуществлению действий, противоречащих условиям Договора на оказание транспортных услуг и заявки к Договору.

- обеспечивает по окончании перевозки взятие каждым пассажиром багажа и (или) ручной клади из салона и (или) багажного отделения ТС. В случае неисполнения данной обязанности Заказчик обязуется самостоятельно в течение 10 (десяти) дней с момента окончания перевозки забрать по месту нахождения ООО «Авто Менеджмент» ручную кладь (багаж), оставленные пассажиром в ТС.

Доставка забытых в ТС вещей Заказчику по указанному им адресу считается дополнительными расходами ООО «Авто Менеджмент» и подлежит компенсации исходя из стоимости минимального заказа ТС, используемого для указанной доставки.

## **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

Ответственность Сторон при заказе и оказании услуг компанией ООО «Авто Менеджмент» основывается на нормах действующего гражданского законодательства Российской Федерации.

ООО «Авто Менеджмент» несет ответственность за сохранность принятого для перевозки багажа с момента принятия его для перевозки зафрахтованным АТС и до момента выдачи его лицу, правомочному на получение багажа, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) багажа произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить или устранить по не зависящим от него причинам.

Возмещение ущерба, причиненного при перевозке багажа осуществляется в размере:

1) стоимости утраченного или недостающего багажа в случае утраты или недостачи багажа;

2) суммы, на которую понизилась стоимость багажа, в случае повреждения (порчи) багажа или стоимости багажа в случае невозможности восстановления поврежденного (испорченного) багажа;

3) доли объявленной стоимости багажа, соответствующей недостающей или поврежденной (испорченной) части багажа, в случае недостачи, повреждения (порчи) багажа, сданных для перевозки с объявленной ценностью;

4) объявленной стоимости в случае утраты багажа, а также невозможности восстановления багажа, сданного для перевозки с объявленной ценностью и испорченного или поврежденного.

Неурегулированные споры, возникшие между Сторонами по исполнению своих обязательств, принятых в соответствии с заключенными Договорами и согласованными Заявками, подлежат разрешению в Арбитражном суде по Санкт-Петербургу и Ленинградской области.

**В процессе своих взаимоотношений стороны обязуются отказаться от любых проявлений национальной, расовой, половой и любой иной неприязни. ООО "АМ" имеет право отказать Заказчику в исполнении пожеланий последнего, если это может привести к недопониманию, либо оскорблению сотрудников или клиентов Компании.**