

Утверждаю:  
Директор ТОО «Сапаражай-Астана»  
Суендыков Т.К.  
«03» июня 2014г.

## **Положение о процедуре возврата проездных документов (билетов) ТОО «Сапаржай-Астана»**

1. Настоящее Положение о процедуре возврата проездных документов (билетов) (далее - Положение) ТОО «Сапаржай-Астана» (далее –Товарищество) разработано в соответствии с Постановлением Правительства Республики Казахстан от 12.03.2014 года № 231 и «Правилами перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом», утвержденных Постановлением Правительства Республики Казахстан от 2 июля 2011 года № 767.
2. Настоящее Положение определяет процедуру возврата проездных документов (далее - Билет).
3. Билетом, указанным в пункте 2 настоящего Положения является оформленный на чековой ленте, установленного Товариществом образца чек, удостоверяющий право пассажира осуществлять поездку и подтверждающий заключение договора автомобильной перевозки пассажира.
4. За неиспользованные билеты и несостоявшуюся вследствие этого поездку и перевозку багажа, Товарищество возвращает пассажиру денежные средства в следующих случаях:
  - 4.1. При возврате пассажиром, приобретенного Билета в кассу до отправления автобуса или микроавтобуса ему возвращается без учета комиссионного сбора за предварительную продажу Билета, уплаченная стоимость Билета по предъявлению заявления с указанием места жительства и номера документа, удостоверяющего его личность, за вычетом 3 (трех) процентов от стоимости возвращенного Билета. К заявлению прикладывается возвращаемый Билет.
  - 4.2. При возврате неиспользованных Билетов приобретенными группами лиц до отправления автобуса или микроавтобуса им возвращается без учета комиссионного сбора за предварительную продажу Билетов, уплаченная стоимость Билетов по предъявлению заявления руководителя группы с указанием места жительства и номера документа, удостоверяющего его личность за вычетом 3(трех)процентов от стоимости возвращенного Билета. К заявлению прикладываются возвращаемые Билеты.
  - 4.3. При опоздании пассажира на автобус Билет возвращается не позднее 3 суток с момента отправления автобуса в рейс, при этом возмещается сумма,

равная 70 % от стоимости Билета.

4.4. При возврате неиспользованного Билета свыше 3 суток после отправления автобуса в рейс стоимость Билета пассажиру не возвращается.

4.5. В случае отказа пассажира от поездки из-за задержки отправления автобуса, микроавтобуса, Товарищество возвращает уплаченную стоимость Билета пассажиру в полном размере.

4.6. В случае невозможности движения автобуса по маршруту по техническим причинам, проданные пассажирам Билеты действительны для осуществления поездки на автобусе, предоставленном перевозчиком для замены неисправного автобуса, или другом автобусе этого же маршрута.

4.7. По предъявленным пассажирами испорченных (истертых, разорванных, обгоревших, подмокших, скомканных) Билетов, если их идентификацию невозможно осуществить, возврат денежных средств Товариществом не осуществляется.

5. Возврат багажных билетов осуществляется в аналогичном порядке.

6. При возврате электронного Билета действуют те же правила, что и для возврата бумажного Билета. Возврат денег за неиспользованный электронный Билет будет осуществлен строго на банковскую карту, с которой производилась оплата, в сроки, установленные правилами платежных систем, от 10 до 30 календарных дней с момента оформления возврата электронного Билета на кассе.

**Примечание:** для возврата денег за электронный билет можно распечатать бланк заявления (представленный ниже), заполнить и выслать с копией документа, удостоверяющим личность на электронный адрес [mail@saparzhai.kz](mailto:mail@saparzhai.kz).

7. За не приобретенный в кассах Товарищества Билет возврат денежных средств не производится.

8. Настоящее Положение доводится до сведения пассажиров Товарищества путем размещения в кассовом зале, а также на официальном сайте Товарищества [www.saparzhai.kz](http://www.saparzhai.kz).

***Бланк заявления на возврат электронного билета:***

Директору ТОО «Сапаржай-Астана»

Анарбекұлы А.

От \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

## Заявление

Я \_\_\_\_\_,  
(ФИО держателя банковской карты)

№ \_\_\_\_\_, прошу вас вернуть мне деньги за приобретенный билет  
(№ документа удостоверяющего личность)  
через интернет, в связи с тем что \_\_\_\_\_

Билет был приобретен на \_\_\_\_\_ Г,  
(дата отправления)

маршрут «Астана- \_\_\_\_\_», пункт назначения \_\_\_\_\_,  
место \_\_\_\_\_, время отправления \_\_\_\_:\_\_\_\_, стоимостью \_\_\_\_\_ ТГ  
( \_\_\_\_\_ ),  
(сумма прописью)

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

**Приложение: копия документа удостоверяющего личность владельца карты.**

Ст.кассир \_\_\_\_\_