


Согласовано:  
Участники ТОО «Сапаржай-Астана»:

  
Саламатов Н.Т.

  
Тулєбаєв Д.Х.

« 6 »  2019 г.

Утверждаю:

Директор ТОО «Сапаржай-Астана»

  
Ж. Бекжанов

« 6 »  2019 г.

## Положение о продаже и возврате билетов ТОО «Сапаржай-Астана»

### 1. Правила продажи билетов

1.1. Настоящее Положение о процедуре продажи проездных документов (далее-Положение) определяет процедуру продажи проездных документов (далее- Билет) автомобильным транспортом.

1.2. Продажа проездных документов (далее-билетов) осуществляется через билетные кассы автовокзала.

1.3. Предварительная продажа билетов, в том числе оформление заказа на приобретение билета на пригородные, междугородные, межобластные и международные маршруты начинается за 30 календарных дней до отправления автобуса, микроавтобуса и заканчивается за 24 часа до отправления автобуса, микроавтобуса. При покупке билета пассажиру необходимо представить документ, удостоверяющий его личность.

1.4. За предварительную продажу билетов взимается комиссионный сбор в размере 100 (сто) тенге за каждый билет. Комиссионный сбор возмещению не подлежит.

1.5. Покупка электронных билетов и посредством pos-терминала осуществляется с помощью банковских карт Visa и MasterCard.

1.6. Текущая продажа билетов заканчивается за 5 минут до отправления автобуса, микроавтобуса. Однако, если ведомость диспетчерам не закрыта, то кассиры продолжают осуществлять продажу билетов в пределах 5 минут, при этом кассиры должны связаться внутренней связью непосредственно с диспетчером и выяснить наличие свободных мест, а также закрытия ведомости.

1.7. Льготы:

- на пригородные, междугородные, межобластные маршруты для детей в возрасте от 7 до 15 лет – 50% от стоимости полного билета.
- дети в возрасте до 7 лет осуществляют поездку бесплатно с сопровождающим, без права предоставления отдельного места в автобусе, микроавтобусе.
- при поездке на международных маршрутах стоимость детского билета в возрасте от 5 до 12 лет составляет 50% от стоимости полного билета.



Дети в возрасте до 5 лет осуществляют поездку бесплатно с сопровождающим, без права предоставления отдельного места в автобусе, микроавтобусе.

- при покупке детских билетов необходимо предоставить свидетельство о рождении ребенка.

1.7. Продажа багажных билетов осуществляется в аналогичном порядке в автобусах, микроавтобусах пригородных, междугородних, межобластных и международных сообщений за провоз одного места ручной клади, размером не более 60х40х20 см.

1.8. Провоз ручной клади, превышающей размеры, указанные в пункте 1.7. Положения о продаже билетов ТОО «Сапаржай-Астана», разрешается только в багажных отсеках автобусов, микроавтобусов, плата за провоз багажа взимается в размере 20% от стоимости основного билета.

1.9. Для исключения очередей в кассы, а также в целях качественного обслуживания населения пассажир должен заранее обдумывать условия поездки и четко сообщить кассиру следующие данные: дату поездки, время отправления, пункт назначения, количество билетов, категорию билетов (полный, детский, льготный) и наличие багажа. После получения билета пассажир должен убедиться в правильности его оформления и проверить сдачу не отходя от кассы.

## **2. Правила возврата билетов.**

2.1. Настоящее Положение определяет процедуру возврата проездных документов (далее-Билет).

2.2. Билетом, указанным в пункте 2.1. настоящего Положения является оформленный на чековой ленте, установленного Товариществом образца чек, удостоверяющий право пассажира осуществлять поездку и подтверждающий заключение договора автомобильной перевозки пассажира.

2.3. За неиспользованные билеты и несостоявшуюся вследствие этого поездку и перевозку багажа, Товарищество возвращает пассажиру денежные средства в следующих случаях:

2.4. При возврате пассажиром, приобретенного Билета в кассу за 24 часа до отправления автобуса или микроавтобуса ему возвращается сумма без учета комиссионного сбора за предварительную продажу Билета, уплаченную стоимость Билета по предъявлению удостоверения личности (паспорта) и возвращаемого Билета, за вычетом 3 (три) процента от стоимости возвращенного Билета.

2.5. При возврате неиспользованных Билетов менее чем за 24 часа до отправления автобуса или микроавтобуса ему возвращается сумма без учета комиссионного сбора за предварительную продажу Билетов, уплаченную стоимость Билета по предъявлению удостоверения личности (паспорта) и возвращаемого Билета, за вычетом 30 (тридцати) процентов от стоимости возвращенного Билета.

2.6. При опоздании пассажира на автобус Билет возвращается не позднее 3-х суток с момента отправления автобуса в рейс, при этом возмещается сумма, равная 50% от стоимости Билета.

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

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

2.9. 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.

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

2.11. Возврат багажных билетов осуществляется в аналогичном порядке.

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

2.13. При возврате Билета, купленного через ros-терминал (далее-Билет) действуют те же Правила, что и для возврата бумажного Билета. Возврат денег за неиспользованный Билет будет осуществлен строго на банковскую карту, с которого производилась оплата, в сроки, установленные правилами платежных систем, от 10 до 30 календарных дней с момента оформления возврата Билета на кассе.

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

2.15. 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).