Утверждены приказом ГУП РК «Карелавтотранс»  № 63 от  04 сентября 2018 года

**Правила пользования услугами Петрозаводского автовокзала**

1. Петрозаводский автовокзал открыт для пассажиров с 5:00 до 22:00 ежедневно.

2. Продажа билетов на проезд и провоз багажа осуществляется всеми кассами автовокзала независимо от направления поездки. В зале ожидания автовокзала  расположены кассы**№ 1 - № 4**, а также 2 автоматические кассы по продаже билетов.

3. Продажа билетов начинается не позднее, чем за 10 суток и прекращается за 5 минут до отправления междугородного или международного автобуса. На отдельные междугородные маршруты установлена бОльшая глубина продажи билетов (до 30 дней).

4. Если пассажир приобретает билет для следования с пересечением государственной границы России или административной границы Республики Карелии, ему в обязательном порядке оформляется именной билет после предъявления пассажиром билетному кассиру оригинала документа, удостоверяющего его личность. По желанию пассажира, именной билет оформляется на любой рейс.

5. **Правильность приобретенного билета и сдачу необходимо проверять, не отходя от кассы.  Претензии, предъявленные позже, не  рассматриваются.**

6. При возврате пассажиром билета:

- не позднее, чем за два часа до отправления автобуса - удерживается 5 (пять)  процентов от стоимости проезда;

- позднее, чем за два часа до отправления автобуса, и до момента отправления автобуса по расписанию, удерживается 15 процентов от стоимости проезда;

- в течение трех часов от момента отправления автобуса по расписанию, по причине опоздания пассажира, удерживается 25 (двадцать пять) процентов от стоимости проезда;

- по причине болезни или травмы пассажира позднее чем через три часа от момента отправления автобуса, и до истечения 3 (трех) суток от момента отправления автобуса по расписанию, удерживается 25 (двадцать пять) процентов от стоимости проезда, при условии предъявлении пассажиром подтверждающего документа, выданного соответствующим медицинским учреждением;

- по истечении трех суток от момента отправления автобуса по расписанию, билет к возврату не принимается.

7. Бронирование билетов производится по телефону 76-10-44. Бронирование билетов осуществляется на всю глубину продажи билетов на данный рейс. Снятие брони происходит за 24 часа до момента отправления автобуса по расписанию, поэтому билет по брони должен быть выкуплен пассажиром до этого срока, в противном случае место автоматически поступает в свободную продажу. Плата за бронирование взимается в момент выкупа пассажиром забронированного билета.

8. В кассах автовокзала производится «обратная» продажа билетов на автобусы, отправляющиеся из городов  Санкт-Петербурга, Вологды, Медвежьегорска, Беломорска, Кеми, Костомукши, Сортавалы, Пудожа, Сегежи, Лахденпохьи, а также из следующих городов Финляндии: Йоэнсуу, Тохмаярви, Хельсинки, Лахти, Миккели, Варкаус, Куопио, Ювяскюля, и поселков Хейнола, Ниирала, Пиексамяки. Обратная продажа начинается с заблаговременностью, установленной для каждого рейса.

9. Проход на перрон отправления и посадка в автобусы осуществляется при наличии  билета, либо, если пассажир купил электронный билет через Интернет – при наличии распечатки «Маршрутной квитанции», либо после демонстрации пассажиром "Маршрутной квитанции" на экране мобильного устройства.  В случае покупки электронного билета, а также в случае, если кассовый билет является именным, при посадке необходимо также предъявить и документ, удостоверяющий личность пассажира, по которому был оформлен электронный билет или именной билет.

10. Справочное бюро располагается в зале ожидания. Справки выдаются пассажиру устно при личном обращении, и по тел.  76-10-44.  В справочном бюро можно уточнить расписание автовокзала, стоимость проезда, забронировать билет по тел. 76-10-44 или при личном обращении.

11. В зале ожидания автовокзала располагаются:

- расписания и схемы движения автобусов  от автовокзала в пригородном, междугородном и международном сообщении;

- стоимость проезда до конечных и основных промежуточных пунктов;

- информационный стенд с текущими и иными объявлениями;

- схемы расположения  и нумерации мест в автобусах, которые отправляются  от автовокзала;

- дополнительная информация для пассажиров: схемы движения городского транспорта; расписания железнодорожного, водного и воздушного транспорта по Петрозаводску; расположение ближайших гостиниц, и т.п.;

- медпункт по проведению предрейсовых медосмотров водителей (дежурная медсестра медпункта, по просьбе пассажира, вызывает ему бригаду скорой медицинской помощи и оказывает ему первую помощь; для оказания первой помощи, предъявление пассажиром каких-либо документов, в том числе полиса ОМС, не требуется);

- платный туалет (для пассажиров с билетами бесплатен в день отправления автобуса, или в течение двух часов с момента прибытия автобуса с пассажирами на автовокзал);

- точки общепита, иные предприятия розничной торговли.

В кафе «Ланч» (ИП Арутюнян Л.А.) расположена камера хранения (режим работы с 9:00 до 22:00 ежедневно).

Расписания автовокзала также расположены у входа на перрон  и на главном фасаде здания  автовокзала.

12. Платные справки о кратчайшем расстоянии или о минимально возможной стоимости проезда с пересадками автобусами до любого населенного пункта на территории России, куда имеется регулярное автобусное сообщение с пересадками (например, от Петрозаводска до Анапы, от Сегежи до Оренбурга и т.п.), выдаются в производственном отделе автовокзала (пн – чт  9:00-13:00 и 14:00-17:00, в пт до 15:00)  . Срок изготовления  справки - от 2 до 9 рабочих дней, в зависимости от направления, сложности и загруженности отдела (существует очередь на изготовление справок).

13. Стоимость платных услуг (бронирования билетов, выдачи письменных справок, пользования туалетом и т.п.) устанавливается локальными нормативно-правовыми актами.

14.  На территории автовокзала запрещается осуществление деятельности по перевозке (организации перевозки) пассажиров третьими лицами, не наделенными в установленном порядке правами осуществления регулярных автобусных перевозок по маршрутам пригородного и межмуниципального сообщений и не связанными соответствующими договорными отношениями с ГУП РК "Карелавтотранс", в том числе, но не ограничиваясь, осуществление деятельности такси и частного извоза, как на возмездной, так и на безвозмездной основе, включая: поиск, подбор и сбор пассажиров, осуществление оферт и предложений делать оферты (рекламная деятельность), посадка и высадка пассажиров, а также осуществление иной подобной деятельности без согласования с ГУП РК "Карелавтотранс".

15. На автовокзале располагается стационарный пункт полиции. Пассажиры, вызывающие своими действиями подозрения, могут быть подвергнуты досмотру сотрудниками полиции.

16. Лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию («украли/потеряли все деньги и документы», «не на что купить билет» и т.п.), необходимо обратиться  к сотрудникам полиции, чей стационарный пункт находится на перроне отправления у платформы № 1.

17. В здании и на территории автовокзала запрещается:

·   распивать алкогольные напитки (в предприятиях общественного питания разрешается приобретать и употреблять пиво), сорить, находиться в нетрезвом состоянии, в грязной одежде, пачкающей места для сидения; ставить крупногабаритные вещи на места для сидения, размещать в зале ожидания огнеопасные, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие, ядовитые, едкие и зловонные вещества, курить в зале ожидания; занимать места, предназначенные для инвалидов;

·   проход (проезд) в зоны транспортной безопасности вне КПП или без соблюдения условий допуска (пункт 5.14.1. Приказа Минтранса РФ  № 42 от 08.02.2011 г.);

·   приобретение проездных билетов по поддельным (подложным) и/или недействительным проездным перевозочным и/или удостоверяющим личность документам допуска (пункт 5.14.2. Приказа Минтранса РФ  № 42 от 08.02.2011 г.);

·   пронос (провоз) предметы и/или вещества, которые запрещены или ограничены для перемещения в зону транспортной безопасности и зону свободного доступа автовокзала, а также о предметах и веществах, которые запрещены или ограничены для перемещения, в том числе огнеопасные, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие, ядовитые, едкие и зловонные вещества, огнестрельное оружие, колющие и режущие предметы без чехлов или в незавернутом виде, предметы и вещи, загрязняющие  помещение автовокзала, кресла и иное имущество, находящееся на автовокзале, в том числе имущество пассажиров (пункт 5.14.3. Приказа Минтранса РФ  № 42 от 08.02.2011 г.);

совершение актов незаконного вмешательства в отношении объектов транспортной инфраструктуры, а также иных действий, приводящих к повреждению устройств и оборудования автовокзала и автобусов или использованию их не по функциональному предназначению, влекущих за собой человеческие жертвы, материальный ущерб или возможность наступления таких последствий (пункт 5.14.4. Приказа Минтранса РФ  № 42 от 08.02.2011 г.).