

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ПАСАЖИРІВ ЩОДО КУПІВЛІ КВИТКІВ НА САЙТІ vopas.com.ua

1. Як на сайті переглянути розклад автобусів?

Для того, щоб переглянути розклад руху автобусів на сайті **vopas.com.ua**, необхідно зайти в он-лайн табло тієї автостанції, з якої планується відправлення автобусу в рейс. Після відкриття он-лайн табло слід вибрати пункт призначення, дату і час відправлення. На екрані відкриється інформація про наявні рейси на потрібну дату.

2. Тарифи та платежі

Вартість квитків. Вартість квитків визначається згідно правил та тарифів, що діють на сервері автовокзалу (автостанції, перевізника) в момент резервування місця та попередньої оплати. В разі зміни тарифів та/або правил, операції, виконані за попередніми правилами/тарифами є дійсними та не підлягають переоформленню.

3. Інструкція користувача

3.1. Пошук необхідного рейсу. Для того щоб одержати перелік рейсів, необхідно вибрати початковий та кінцевий пункти поїздки, а також дату поїздки. Якщо за обраним напрямком та датою(ми) поїздки можлива купівля та оплата, то виводиться таблиця з переліком рейсів та додатковою інформацією про можливу поїздку.

3.2. Попереднє замовлення та оплата

3.2.1. Перевірка наявності місць. Отримавши перелік рейсів (якій впорядкований по датам та часу відправлення), необхідно вибрати:

- 3.2.1.1. Конкретний рейс. (дату та час відправлення).
- 3.2.1.2. Кількість місць.

3.3. Замовлення квитка

3.3.1. На сторінці замовлення відображаються: автостанція відправлення, дата і час відправлення, марка автобуса, перевізник, станція призначення, кількість вільних місць, вартість проїзду.

3.3.2. Користувач може змінити станцію призначення, обравши іншу із доступних в списку.

3.3.3. Користувач вибирає номер місця з доступних (іконка зеленого кольору), натискаючи на відповідну іконку. Максимальна кількість обраних місць – п'ять. Одночасно на екрані відображаються результати вибору – кількість квитків і загальна сума замовлення.

3.3.4. Для подальшого переходу до оплати свого замовлення користувачу необхідно підтвердити погодження з даними правилами, поставивши відмітку зліва від напису **"Я повністю погоджуюсь з правилами бронювання, покупки, повернення квитків і надання послуг"** та натиснути кнопку "ОФОРМИТИ".

3.3.5. Наступна сторінка умовно відображає кожен замовлений квиток – дату відправлення, час відправлення, вартість, станцію відправлення/посадки та станцію призначення, а також загальну суму замовлення.

3.3.6. Для оплати замовлення необхідно ввести Прізвище та ім'я пасажирів (при замовленні декількох квитків - прізвище та ім'я пасажирів, який буде обмінювати ваучер в касі на квиток), номер телефону для отримання СМС-повідомлення з кодом ваучера, та e-mail адресу, на яку буде відправлений результат замовлення – ваучер. **Введення вищевказаної інформації обов'язкове.**

За її достовірність відповідає користувач. "СИСТЕМА" не перевіряє введену інформацію і не несе відповідальності за незручності, викликані помилками користувача.

Крайня дата, на яку можливі операції, визначається сервером автовокзалу (автостанції, перевізника). Звичайно, це не більше 15 днів від поточної дати. Можливість продажу місць конкретного рейсу визначається в режимі "Навність вільних місць". В одному замовленні резервується не більше 5 місць. Кількість замовлень не обмежується.

Додаткові обмеження стосовно часу, на протязі якого виконується оплата може накладати платіжна система (в сумі 15 хв).

3.4. **Оплата квитка**

3.4.1. Безпосередньо оплата замовлення відбувається при переході за посиланням "ОПЛАТИТИ ЗА ДОПОМОГОЮ LIQPAY". При цьому користувач переходить у вікно системи LIQPAY та вводить необхідну для оплати замовлення інформацію з кредитної карти згідно підказок на екрані.

3.4.2. Після того, як платіжна система підтвердить оплату замовлення, - на вказаний e-mail буде надісланий результат замовлення - ваучер, в тому ж вигляді, що відображений на екрані. Та буде вислане СМС-повідомлення на номер телефону, вказаному користувачем в попередньому кроці.

3.4.3. Ваучер не є проїзним документом та підлягає обміну на квиток в касі автостанції продажу.

3.4.4. Пасажири з ваучерами обслуговуються в касах позачергово.

3.5. Для обміну ваучера на квиток в касі автостанції необхідно назвати дату поїздки, код ваучера та надати документ, що посвідчує особу.

4. **Оформлення квитка.**

4.1. Типова процедура оформлення квитка

4.1.1. Ваучер (реквізити квитка), отриманий на електронну пошту не є квитком та не дає права проїзду. Право на проїзд дає тільки квиток. Оформлення квитка, при наявності ваучера, виконується в касі пункту відправлення в першу чергу. Оформлення квитків по ваучерам припиняється за 5 хвилин до відправлення автобусу в рейс по розкладу.

4.1.2. Квиток може бути оформлений та виданий тільки тій особі, чие прізвище значиться в ваучері, та по документу, що посвідчує цю особу.

4.1.3. Касир, одержавши ваучер (реквізити квитка) перевіряє наявність та його реквізити по комп'ютерній базі даних, пересвідчується що на ваучері та в базі даних комп'ютера реквізити квитка однакові, перевіряє особу та друкує (оформляє) квиток.

4.1.4. Якщо при перевірці буде виявлено будь яке розходження даних, або прізвище та ініціали особи, що отримує квиток не відповідають ваучеру, то касир відмовляє в оформленні квитка. Гроші в такому випадку можуть бути повернуті по заяві користувача згідно пункту 5.2. цих правил та згідно пункту 136 документу "Правила надання послуг пасажирського автомобільного транспорту" (Затверджені постановою Кабінету міністрів України від 26 вересня 2007 р. №1184).

4.1.5. За отриманий квиток, особа, що його одержує, видає розписку, на якій власноручно зазначає назву та номер документа, що засвідчує особу, дату та час отримання квитка.

4.1.6. Касир не має права вимагати та одержувати будь-яку оплату за оформлення квитка по ваучеру.

5. Повернення квитків

Якщо час повернення квитка перевищує одну добу до часу відправки - поверненню підлягає сплачена користувачем сума, крім зборів АС та комісійного збору платіжної системи;

- якщо час повернення менше однієї доби до часу відправки - поверненню підлягає сплачена користувачем сума за вирахуванням 10 відсотків, зборів АС та комісійного збору платіжної системи;

- користувач заповнює форму на повернення коштів та додатково надає необхідну для переказу коштів інформацію по запиті адміністрації ПрАТ "ВОПАС";

- заявка на повернення розглядається адміністрацією ПрАТ "ВОПАС" в термін п'ять робочих днів, після чого здійснюється повернення коштів.

6. Суперечки та порядок їх розв'язання.

6.1. Суперечки, пов'язані з роботою сайту vopas.com.ua .

При виникненні зауважень до роботи сайту vopas.com.ua слід направити листа електронної пошти на адресу "info@vopas.com.ua". В листі слід зазначити: дату та час виникнення проблеми, використаний ідентифікатор (адресу електронної пошти). Скарги без цих реквізитів не розглядаються. Додатково, бажано надати номер телефону для зв'язку та ім'я контактної особи. Якщо були одержані реквізити квитка та/або номер замовлення, треба вказати і їх. Далі необхідно описати проблему та конкретні вимоги. Скарги отримані по електронній пошті розглядаються на протязі 3-х робочих днів. Результати передаються на адресу реєстрації.

6.2. Суперечки, пов'язані з оформленням квитків та поїздкою розглядаються адміністрацією автовокзалу (автостанції). АС Луцьк - за адресою: м.Луцьк, вул.Конякіна, 39, довідка за телефоном +38(0332)24-60-47.

6.3. Суперечки пов'язані з роботою платіжної системи, розглядаються адміністрацією відповідної платіжної системи. Адміністрація сайту не несе

відповідальність за інциденти, що можуть виникнути при оплаті квитків на сервері платіжної системи. Одночасно адміністрація підприємства ПрАТ "ВОПАС» зацікавлена в отриманні інформації про якість роботи платіжної системи, що обрана користувачем для оплати замовлення.