



Правила продажи билетов и политика конфиденциальности

T grupp OÜ

Действителен с 01.03.2024

Настоящие правила распространяются на продажу автобусных билетов, принадлежащие билетной системе T grupp OÜ в кассах автовокзалов, автоматах продажи билетов, на веб-сайте www.tpilet.ee и в мобильном приложении Tpilet.

1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

1.1. Документом, дающим право на проезд в общественном транспорте, является официальный билет, приобретенный в кассе, автомате продажи билетов, веб-сайте www.tpilet.ee или в мобильном приложении Tpilet.

1.2. На билете должны быть разборчиво указаны номер билета, цена билета с налогом с оборота, величина налога с оборота, пункт отправления и пункт назначения, номер линии, время, место и дата отправления общественного транспорта, название и адрес перевозчика.

1.3. Все автобусные компании принимают самостоятельно распечатанные билеты.

1.4. Все автобусные компании принимают билеты, купленные через мобильное приложение Tpilet.

1.5. Все автобусные компании принимают электронные билеты.

1.6. Смс билеты, купленные в среде Tpilet акцептируют все перевозчики на внутренних коммерческих линиях.

1.7. Билет, купленный на конкретный рейс, действует только на тот рейс, на который был куплен. Продажа билетов на внутренние линии начинается за 10 (десять) дней до отправления автобуса. Продажа билетов в кассах заканчивается не позднее, чем за 5 (пять) минут. На www.tpilet.ee, через мобильное приложение и в автомате продажи билетов не позже, чем за 5–10 минут до отправления, в зависимости от перевозчика.

1.8. Если вы покупаете билет, чтобы сесть на автобус на промежуточной остановке, то автобусная компания не может гарантировать вам конкретного места в автобусе. При посадке на автобус после указанной на билете остановки или указанного на билете время отправления, автобусная компания имеет право отказать в посадке.

1.9. Приобретенные билеты можно поменять и изменить в соответствии с правилами, установленными перевозчиком.

1.10. В случае утери, повреждения или уничтожения билета, пассажир теряет право на проезд.

1.11. Утерянный, поврежденный или уничтоженный билет не заменяется и его стоимость не компенсируется.



1.12. Пассажир, купивший билет на общественный транспорт, но не попавший на рейс, теряет право на проезд с этим же билетом в каком-либо ином общественном транспорте. Билет обратно не выкупается, и деньги не возвращаются.

1.13. Ребенок дошкольного возраста имеет право ездить на автобусе только в сопровождении взрослого человека. При покупке билета для дошкольника в кассах автовокзала, у кассира есть право проверить наличие сопровождающего его взрослого человека.

1.14. Детям младше 12-лет не рекомендуется путешествовать на передних местах автобуса (на местах, перед которыми не располагаются другие сидения). В случае если на такое место, куплен билет ребенку до 12 лет, то у водителя автобуса или обслуживающего автобуса персонала есть право, в целях безопасности, пересадить ребенка и сопровождающего его пассажира на другое место.

1.15. T grupp OÜ не несет ответственности за происходящее на линиях общественных перевозчиков и за уровень обслуживания пассажиров.

1.16. При покупке билета в автомате продажи билетов, на веб-сайте www.tpilet.ee или в мобильном приложении Tpilet добавляется 55 (пятьдесят пять) центов за обслуживание. При покупке билета в кассе добавляется 25 (двадцать пять) центов за обслуживание.

1.17. При покупке нулевого билета за 0 (ноль) евро, через веб-сайт www.tpilet.ee, мобильное приложение Tpilet, в кассе или в автомате продажи билетов, добавляется комиссия 1 (одно) евро.

1.18. Запрещается перепродавать билеты, приобретенные в каналах продажи билетов T grupp OÜ, без заключения соответствующего договора с T grupp OÜ. T grupp OÜ имеет право аннулировать проездные билеты, которые были признаны проданными пассажиру лицом, не имеющим договора посреднического оказания услуг.

1.19. Оплачивая билет, пассажир подтверждает, что принял условия использования автобусной компании, с которыми можно ознакомиться на сайте www.tpilet.ee или в представительстве продажи билетов.

1.20. Перевозчик оставляет за собой право вносить дополнительные изменения в ценах на билеты при определенных условиях:

1.20.1. Различные категории льгот и скидок в зависимости от рейса и времени его отправления.

1.20.2. Разные ценовые предложения на билеты при покупке в интернете, в представительствах и/или в автобусе.

2. ОБЯЗАННОСТИ ПассажиРА

2.1. Пассажир должен сразу после получения билета проверить правильность данных, соответствие стоимости за билет, а также наличие билета на э-почте при покупке на www.tpilet.ee или в мобильном приложении Tpilet и возможность его открыть в своем мобильном устройстве. Претензии, предъявленные позже рассмотрению, не подлежат. В случае, если после покупки билет не пришел на э-почту или его невозможно открыть, просим немедленно связаться с нашей службой обслуживания клиентов по адресу info@tpilet.ee или по номеру 681 3408 с Пн–Пт 08.00–19.00, Сб–Вс 09.00–17.00 (кроме государственных праздников).



2.2. Пассажиры несут ответственность за правильность введенных данных в мобильном приложении и на www.tpilet.ee (э-почта, телефонный номер, имя пассажиров, номер скидочной карты и т. д.).

2.3. Скидочные билеты действительны только вместе с документом, подтверждающим скидку. Документ, подтверждающий право на льготу, должен быть с собой на протяжении всей поездки. В случае, если пассажир не имеет возможности предъявить документ, подтверждающий скидку, водителю, пассажиру необходимо купить новый билет или доплатить до стоимости полного билета

2.4. Пассажир обязан хранить билет до окончания поездки и представить его по первому требованию водителя общественного транспорта, контролера или других должностных лиц, имеющих право на контроль билетов. Билет нельзя отдавать водителю общественного транспорта на хранение.

2.5. Пассажирам рекомендуется пребывать на автобусный вокзал не позднее, чем за 15 минут до отправления автобуса (независимо от того, куплен билет заранее или нет).

2.6. Пассажир должен учитывать, что у фирмы-перевозчика есть право отказать в предоставлении услуг, если пассажир находится в алкогольном или наркотическом опьянении. В этом случае деньги за билет не возвращаются.

2.7. Если Вы путешествуете с домашним животным, то перед покупкой билета необходимо ознакомиться с правилами перевозки животных, действующих в конкретной фирме. Некоторые автобусные компании (например, Lux Express) разрешают перевозить животных только в специальной переноске. В случае несоблюдения данного правила автобусный перевозчик имеет право отказать в услуге и в таком случае деньги за билет не возвращаются.

3. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ

3.1. В случае отмены рейса билет выкупается обратно и деньги возвращаются.

3.2. Согласно правилам автобусных перевозчиков, билеты, купленные по акции/кампании обмену или возврату, не подлежат.

3.3. Билеты возможно вернуть только через тот канал, через который они были приобретены (исключение билеты, купленные в автомате) возвращаются в кассу вокзала или до выезда автобуса отправить билет на э-почту info@tpilet.ee.

3.4. Билет возможно вернуть до отправления автобуса, согласно расписанию. Возврат осуществляется согласно следующим правилам:

3.4.1. Комиссия за возврат билета составляет 1 (одно) евро.

3.4.2. Возможность оформить возврат билета заканчивается за 15 (пятнадцать) минут до отправления автобуса, согласно расписанию. Возвраты, оформленные позже, не возмещаются.

3.4.3. Если до отправления больше, чем 24 (двадцать четыре) часа, то возвращается 100% от цены билета, из которых вычитается комиссия за возврат, в размере 1 (одно) евро

3.4.4. Если до отправления автобуса меньше, чем 24 (двадцать четыре) часа, по возврату подлежит 60% от стоимости. Комиссия за возврат составляет 1 (одно) евро.



3.5. Все действия по возврату билетов в кассу автовокзала производятся только в часы работы автовокзалов.

3.6. Возврат купленных билетов осуществляется на основе правил возврата билетов T grupp OÜ при наличии оригинального билета в кассах вокзала (Хаапсалу, Йыхви, Тарту, Таллинн, Раквере, Выру, Курессааре) и в Нарве в кассе остановки Fata, согласно правилам, прописанных в пунктах 3.1 до 3.4. Билеты, приобретенные в кассах городов Пярну и Вильянди подлежат возврату согласно установленным правилам их автовокзала. Купленные билеты в кассах, которые оперирует T grupp OÜ, могут быть возвращены только в кассы автовокзалов оперируемых T grupp OÜ.

3.7. Возврат денег за билеты, возвращенные через веб-сайт www.tpilet.ee или мобильное приложение происходит в течение 3 (трех) рабочих дней на банковский счет лица, оплатившего билеты.

3.7.1. При оплате кредитной картой деньги на счет возвращаются в течение 2 (двух) недель.

3.8. В случае прерывания поездки из-за поломки общественного транспорта или по причине, зависящей от автобусной компании, билет, купленный на этот рейс, действует в другом общественном транспорте той же фирмы, который доставит пассажиров в место назначения.

3.9. В зависимости от правил, установленных самими общественными перевозчиками, порядок возврата/обмена билетов может отличаться от приведенного в настоящих правилах. В таком случае применяются правила, установленные конкретным перевозчиком.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЛИЧНЫХ ДАННЫХ И ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Данный документ регулирует принципы сбора, обработки и хранения персональных данных. Персональные данные собираются, обрабатываются и хранятся компанией T grupp OÜ, которая является контролером персональных данных.

1. Каналы продажи билетов Tpilet (веб-сайт www.tpilet.ee, мобильное приложение, автоматы продажи билетов) запрашивают личные данные пассажира со следующими целями:

1.1. Адрес э-почты пассажира используется для доставки, заказанного билета. Так же используя данную информацию, с пассажиром могут связаться для сообщения об изменении/отмены рейса (в случае если перевозчик предоставит данную информацию продавцу билетов). Также с согласия пассажира могут быть отправлены на э-почту предложения и новостные рассылки.

1.2. Имя и Фамилия пассажира необходимы при покупке билета на международный рейс. Для покупки билета внутригосударственных рейсов заполнение данной информации не является обязательной, однако эти данные могут облегчить процесс посадки пассажира в автобус (если у пассажира нет возможности распечатать билет или показать в электронном виде), необходимо только предоставить документ удостоверяющий личность. Также данная информация необходима для получения персональных скидок.

1.3. Ввод номера телефона необходим для пассажиров, покупающих билет на международный рейс. Данная информация необходима для связи с пассажиром, в случае задержки/отмены рейса (в случае, если автобусная компания сообщит об этом продавцу билетов). При покупке билетов на внутригосударственные линии, ввод номера телефона не является обязательным.



- 1.4. Номер документа, тип рейсового документа, дата рождения, гражданство необходимы для покупки билетов на международные рейсы, предполагающие пересечение границы.
2. Согласно закону о бухгалтерском учете первоначальные учетные записи и связанные с ними персональные данные сохраняются в течение 7 лет, с конца финансового года, когда документ был отображен в бухгалтерской системе.
 - 2.1. Личные данные, которые не связаны с бухгалтерским учетом, хранятся в течение 3,5 (трех с половиной) года.
3. T grupp OÜ имеет право передавать данные, указанные пассажиром при покупке билета автобусному перевозчику, обслуживающему маршрут, указанный в билете и правоохранительным органам (по запросу), например полиции.
4. Согласно двухстороннему договору между компанией T grupp OÜ и третьей стороной, цель использования передачи данных должна соответствовать целям, прописанным в уставе. Компания T grupp OÜ не несет ответственности за любое потенциально возможное злоупотребление данными, третьими лицами.
5. Список пользователей, у которых есть доступ к персональным данным, которые используются строго по назначению: Microsoft Azure (Microsoft Corporation, является партнером Tpilet по предоставлению электронной системы, Turnit OÜ (разработчики электронной системы), а также следующие автобусные фирмы Anniston AS, AO Eurlines, Arilix OÜ, Baltic Shuttle OÜ, Ecolines OÜ, Ekspress-Auto L OÜ, Ekspressbussiliinid OÜ, Estonian Lines OÜ, GoBus AS, Hansa Bussiliinid AS, Kalle Bussid OÜ, Lux Express Estonia AS, MK Autobuss OÜ, M.K.Reis-X OÜ, ООО „PTK Express“, ООО „Ukrainskie Linii“, Presto OÜ, SEBE AS, Sirel Reisid OÜ, Taisto Express OÜ, Tulisilm OÜ, V-Lines OÜ, Valgis OÜ.
 - 5.1. Пользователи которые располагаются за пределами Евросоюза (или деятельность находится за пределами ЕС): Microsoft Corporation, AO Eurolines, ООО „PTK“ Express, ООО „Ukrainskie Linii“.
6. В случае, если при покупке билета клиент подтвердил желание для получения рекламы, компания T grupp OÜ имеет право использовать данный адрес э-почты для рекламных рассылок. Отказаться от рассылки рекламы, можно используя ссылку для отписки.
7. Запросы и вопросы на обработку персональных данных можете предоставить по электронной почте info@tpilet.ee
8. Мы можем собирать неидентифицируемую информацию о пользователях приложения при каждом посещении приложения. К неидентифицируемой информации могут относиться имя браузера, тип устройства, техническая информация о подключении пользователей к нашему сайту, например, используемая операционная система и поставщики интернет-услуг, а также другая подобная информация.
9. Наше приложение может использовать файлы cookie для улучшения качества работы пользователей. Веб-браузер пользователя размещает файлы cookie на жестком диске для хранения информации, а иногда и для отслеживания информации о них. Пользователь может отключить файлы cookie в настройках своего веб-браузера или получить предупреждение при отправке файлов cookie. В этом случае следует учитывать, что некоторые части приложения могут функционировать некорректно.
10. Как мы используем информацию, которую собираем. Tpilet собирает и использует персональные данные пользователей для обработки транзакций. Мы можем использовать информацию, которую пользователи предоставляют о себе при размещении заказа, только для обслуживания этого заказа. Мы не передаем эту информацию внешним сторонам, за исключением случаев, когда это необходимо для предоставления услуги.
11. Как мы защищаем ваши данные. Мы применяем соответствующие методы сбора, хранения и обработки данных, а также меры безопасности для защиты ваших личных данных, имени



пользователя, пароля, данных транзакций и данных, хранящихся на нашем веб-сайте, от несанкционированного доступа, изменения, раскрытия или уничтожения.

С условиями и правилами перевозки, установленными для автобусных компаний, можно ознакомиться на сайте Министерства регионального развития и сельского хозяйства <https://agri.ee/ru> или на сайте Департамента транспорта <https://www.transpordiamet.ee/ru> и:

- Anniston AS www.anniston.ee;
- Arilix OÜ www.bussikeskus.ee;
- ATG Bussiliinid OÜ www.atko.ee;
- Batlic Shuttle OÜ www.balticshuttle.ee/ee;
- Ecolines OÜ www.ecolines.ee;
- Ekspress-Auto L OÜ www.ekspressautol.ee;
- Estonian Lines OÜ www.estonianlines.eu/reisiteenused;
- Esvil-Reisid OÜ www.anniston.ee;
- GoBus AS www.gobus.ee/liinireisid;
- AS Hansa Bussiliinid www.hansaliinid.ee/bussiliinid/kaugliinid;
- Lux Express Estonia AS www.luxexpress.eu;
- M.K. Reis-X OÜ www.reis.ee/kkk/;
- M.K. Autobuss AS www.mkautobuss.ee;
- Presto OÜ www.presto.ee/ticket/reisijate-vedu;
- SEM BUS <https://sem-bus.com/>;
- Taisto Liinid OÜ www.liinid.taisto.ee;
- TOV TransTempo <https://transtempo.ua/>;
- Tulisilm OÜ www.tulisilm.eu;
- Valgis OÜ <https://valgisbus.ee/>.