



SK TOUR MALTA LIMITED

ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРІВ І БАГАЖУ

Дата набуття чинності: 1 квітня 2023 року

## Загальні умови перевезення

### 1. Вступ

1.1. Коли ви купуєте квиток на рейс, який ми обслуговуємо, ви укладаєте з нами контракт на перевезення. Контракт регулюється (1) умовами вашого квитка/маршруту й квитанції; (2) застосовними тарифами; (3) юридичними положеннями та умовами перевезення; (4) іншими нормами, які ми можемо мати час від часу.

1.2. Ці юридичні положення та умови перевезення ("Умови" або "Загальні умови перевезення"), які застосовуються до вашого Бронювання в компанії SK TOUR Malta Limited, приватному товаристві з обмеженою відповідальністю, зареєстрованому на Мальті за реєстровим номером C 102218 і адресою: 171, Old Bakery Street, Valletta VLT 1455, Malta. Ці Умови включають нижченаведені положення так, наче вони повністю викладені тут, і вони також застосовуються до вашого Бронювання.

1.2.1. Наші Умови використання Вебсайту, якщо ви користуєтеся нашим Вебсайтом чи Додатком.

1.2.2. Будь-яке Підтвердження бронювання чи спеціальні умови, викладені в ньому.

Уважно прочитайте ці Умови й переконайтеся, що ви розумієте їх, перш ніж бронювати послуги SK TOUR. Ми періодично оновлюємо наші Умови, тому їх потрібно прочитати та зрозуміти заздалегідь перед кожним бронюванням рейсів, оскільки після оплати Загального тарифу й видачі Маршруту укладається Контракт на перевезення.

1.3. Певні вирази та слова в цьому документі мають конкретне значення, яке може бути унікальним для цього документа й відрізнятися від інших компаній. Коли в цих Умовах певні слова та фрази написані з великої літери, вони є визначеними термінами, значення яких наведено в пункті 2 нижче.

1.4. У цих Умовах, коли ми зазначаємо "SK TOUR" або "ми", "Ми", "нас", "Нас", "наш" або "Наш", ми маємо на увазі компанію SK TOUR Malta Limited, а коли ми зазначаємо "ви", "Ви" або "Ваш" чи "ваш", ми маємо на увазі Пасажира або Бронювальника в Бронюванні.

## 2. Значення певних слів і виразів у цих Умовах / Визначення

**ДОРΟΣЛИЙ, ЯКИЙ СУПРОВОДЖУЄ**, — дорослий пасажир віком принаймні 16 років, який зазначений у тому самому Бронюванні, що й Немовля або Дитина, і супроводжує їх на рейсі.

**ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ** — будь-які товари та/або послуги, придбані Вами у зв'язку з наземним перевезенням і надані, запропоновані або продані Нами чи сторонніми постачальниками, наприклад, серед іншого, оренда автомобіля або проживання в готелі. У деяких випадках Додаткові послуги можуть юридично об'єднуватися в Пакет.

**АДМІНІСТРАТИВНА КОМІСІЯ ЗА ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВ**— комісія, яка сплачується за пасажира за рейс, якщо Ви відступаєте свої права на претензію відповідно до пункту 18.4.2, суму якої вказано на Вебсайті в момент укладення Контракту.

**ДОДАТОК** — мобільний додаток SK TOUR, у якому можна робити Бронювання та який підключено до Вебсайту й керований компанією SK TOUR або для неї.

**ЧИННЕ ЗАКОНОДАВСТВО**— усі закони, законодавчі акти, нормативні документи, підзаконні акти, обов'язкові кодекси поведінки та інструкції, зокрема Конвенція, Регламент 2027/97 і S.L. 499.24, що застосовуються до Бронювання, Вашої подорожі з нами та Інших послуг, які ми надаємо відповідно до цих Умов.

**БАГАЖ** — Ваше майно, яке супроводжує Вас під час Вашої подорожі у вигляді Зареєстрованого багажу, Незареєстрованого багажу, Додаткового багажу в салоні чи Особистих речей (за винятком предметів, заборонених до перевезення згідно з цими Умовами).

**ІДЕНТИФІКАЦІЙНА БАГАЖНА БИРКА** — документ, що видається виключно для ідентифікації Вашого Зареєстрованого багажу й розміщується на Вашому Зареєстрованому багажі.

**БИРКА ДЛЯ ЗАТРЕБУВАННЯ БАГАЖУ** — документ, що видається виключно для ідентифікації Вашого Зареєстрованого багажу й прикріплюється до Вашого Посадкового талона.

**БРОНЮВАЛЬНИК** — повнолітня та повністю дієздатна фізична або юридична особа, що виступає як агент Пасажира й робить бронювання на власне ім'я та від свого імені та/або від імені інших Пасажирів і за їхнім дорученням. Бронювальник також включає будь-яку фізичну особу або компанію, що сплачує нам Загальний тариф, указаний у Маршруті Пасажира, і туристичні агентства.

**БРОНЮВАННЯ** — бронювання на один чи кілька рейсів SK TOUR (з будь-якими Додатковими послугами, якщо є), яке Ми підтвердили як прийняте.

**ПОСАДКОВИЙ ТАЛОН** — документ, (i) який видається на стійці реєстрації багажу після пред'явлення Вашого коду бронювання або Вашого Маршруту й дійсних Проїзних документів; або (ii) який Ви друкуєте або завантажуєте, чи який відображається на Вашому мобільному пристрої в разі використання Додатка (Passbook або іншого додатка з подібними функціями) після виконання процедури реєстрації онлайн або мобільної реєстрації, який дає Вам змогу зайти в салон автобуса.

**РУЧНА ПОКЛАЖА** — Ваш Багаж, окрім Зареєстрованого багажу за цими Загальними умовами перевезення, який включено в Тариф і який залишається під Вашим наглядом протягом усієї поїздки.

**КОЛЦЕНТР** — телефонна лінія для обслуговування клієнтів, поточні номери якої можна знайти на Вебсайті.

**ЗБІР ЗА СКАСУВАННЯ** — плата, яку Ви повинні внести в разі скасування бронювання, як зазначено в пункті 6.4.1, у розмірі, який вказано на Вебсайті на час укладення Контракту.

**ЧАРТЕРНА УГОДА** — контракт на чартерне перевезення, укладений згідно з цими Загальними умовами перевезення.

**ЗАРЕЄСТРОВАНИЙ БАГАЖ** — Ваш багаж, який Ми приймаємо для перевезення, на який Ми видали Багажну ідентифікаційну бирку та Бирку для затребування багажу під час приймання.

**КІНЦЕВИЙ ТЕРМІН РЕЄСТРАЦІЇ**— час, до якого Ви повинні завершити процедуру реєстрації й отримати свій Посадковий талон.

**ЦИВІЛЬНИЙ КОДЕКС** — Цивільний кодекс Мальти, розділ 16 законодавства Мальти.

**ЦИВІЛЬНО-ПРОЦЕСУАЛЬНИЙ КОДЕКС** — Кодекс про організацію та громадянську процедуру Мальти, розділ 12 законодавства Мальти.

**УМОВИ КОНТРАКТУ** — означають терміни, що містяться у Вашому Маршруті й цих Загальних умовах перевезення.

**КОНТРАКТ (НА НАЗЕМНЕ ПЕРЕВЕЗЕННЯ)** — контракт на наземне перевезення Пасажирів і Багажу, укладений між Вами та компанією SK TOUR відповідно до Умов контракту на основі якої ми перевозимо Вас і Ваш Багаж з Місця відправлення до Місця призначення. Контракт представлений Маршрутом і Багажною ідентифікаційною биркою (якщо її було видано).

**КОНВЕНЦІЯ**— Монреальська конвенція про уніфікацію деяких правил міжнародних автобусних перевезень, підписана в Монреалі 28 травня 1999 року з поправками й додатками, що вносяться у відповідних випадках.

**КРАЇНИ, ЯКИХ СТОСУЄТЬСЯ ПЕРЕВЕЗЕННЯ** — країни, у яких розташовані Місце відправлення та Місце призначення.

**ЕКІПАЖ** — уповноважений персонал, що виконує обов'язки в салоні автобуса, наприклад водії, бортпровідники, технічний персонал і працівники служби безпеки.

**ДЕНЬ (ДНІ)** — календарні дні, включно з усіма сімома днями тижня, за умови, що в цілях повідомлення день, у який було відправлено це повідомлення, не зараховується до кінцевого терміну.

**ЄС** — Європейський Союз, зокрема його держави-члени.

**ДОДАТКОВИЙ БАГАЖ В САЛОНІ** — Ваш Багаж, окрім Зареєстрованого багажу й Ручної поклажі за цими Загальними умовами перевезення, за який сплачується Збір за обслуговування та який розташований у салоні впродовж усієї поїздки.

**ТАРИФ** — ціна наземного перевезення з Місця відправлення до Місця призначення.

Тариф включає податки та збори (включно з передбачуваними зборами автовокзалів і державними податками), один предмет Ручної поклажі й найменшу можливу суму Збору за інші послуги, якої неможливо уникнути в цілях бронювання.

ЗБІР ЗА ІНШІ ПОСЛУГИ/СЕРВІСНИЙ ЗБІР — плата, яку необхідно внести за різні послуги, пов'язані з наземним перевезенням, указана на Вебсайті, за винятком Збору за збереження місця, Збору за скасування, Збору за членство у Vizz Discount Club, а також збору за Додаткові послуги.

ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ПЕРЕВЕЗЕННЯ— положення, що застосовуються до наземного перевезення Пасажирів і Багажу компанією SK TOUR, як описано в цих Загальних Умовах перевезення (далі також — УМОВИ).

МАРШРУТ — (i) документ, що видається Пасажирам після повної оплати Загального тарифу SK TOUR, або (ii) документ, виданий йому на підтвердження прийняття таких змін компанією SK TOUR, у випадку внесення Пасажиром будь-яких змін у Бронювання.

БИРКА ОБМЕЖЕНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ — документ, у якому заявлено про нашу обмежену відповідальність за Зареєстрований багаж, ушкоджений будь-яким чином або такий, розмір або стан якого не є придатними, або який містить крихкі предмети, прийнятий нами для перевезення, та який видається під час передавання такого Багажу.

НЕПОВНОЛІТНІЙ — Пасажир, якому на момент поїздки ще не виповнилося 14 років;  
НЕМОВЛЯ — це дитина віком до двох років, якій виповнилося не менш як два тижні;  
ДИТИНА — особа віком від 2 до 14 років. Кілька дітей разом називаються ДІТИ.

ЗБІР ЗА ПРОПУЩЕНИЙ РЕЙС — збір, який сплачується в певних випадках, якщо Ви пропустили свій рейс і хочете скористатись іншим рейсом, який Ми обслуговуємо. Сума цього збору визначена на Вебсайті.

ІНШІ ПОСЛУГИ — будь-які придбані Вами продукти та/або послуги, які надаються, пропонуються чи продаються Нами або стороннім постачальником, крім тих, що пов'язані з Контрактом на повітряне перевезення чи Додатковими послугами.

ПАКЕТ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ — означає пакет відповідно до статті 2 акту "ПАКЕТ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТА ПОВ'ЯЗАНИХ УМОВ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОЇЗДКИ" (Підзаконний

акт 409.19), де компанія SK TOUR вважається організатором або продавцем пакета. Якщо кілька вибраних Додаткових послуг становлять Пакет, SK TOUR повідомляє Вас про це під час бронювання.

ПАКЕТ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ТА ПОВ'ЯЗАНИХ УМОВ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОЇЗДКИ — Підзаконний акт 409.19 Мальти законодавства Мальти про правила укладення

договорів на туристичні послуги, зокрема договорів на туристичні пакети та пов'язаних із ними умов організації поїздки.

ПАСАЖИР — будь-яка особа чи особи в Бронюванні на рейсі SK TOUR (крім членів Екіпажу).

ПАСАЖИР З ОБМЕЖЕНОЮ РУХЛИВІСТЮ АБО ТАКИЙ, ЩО ПОТРЕБУЄ СПЕЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ("PRM") — будь-який пасажир, рухливість якого обмежена через фізичну недієздатність (сенсорну або рухову), інтелектуальний розлад, вік, захворювання або з іншої причини інвалідності під час використання транспорту, стан якого потребує особливої уваги.

ОСОБИСТІ РЕЧІ — предмети, перелічені в пункті 15.3.5 цих Загальних умов перевезення, які Ви можете взяти в салон безкоштовно на додаток до Незареєстрованого багажу.

МІСЦЕ ВІДПРАВЛЕННЯ — автовокзал, указаний у Маршруті та в Нашій базі даних як початкова точка назменого перевезення.

МІСЦЕ ПРИЗНАЧЕННЯ — автовокзал призначення наземного перевезення, указаний у Маршруті та в Нашій базі даних як такий.

ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ — політика на нашому Вебсайті, що регулює обробку особистих даних, наданих Вами або Бронювальником компанії SK TOUR.

СЕРТИФІКОВАНИЙ СОБАКА-ПОВОДИР — як указано в Регламенті 1107/2006/ЕС.

Сертифіковані собаки-поводирі: собака-поводир для сліпих і людей із порушеннями зору;

собака-поводир для осіб з обмеженою рухливістю; собака-поводир для людей із вадами слуху;

собака, що попереджає про судоми; службовий собака, що допомагає людям з інвалідністю.

РЕГЛАМЕНТ 261 — Регламент (ЄС) No 261/2004 Європейського Парламенту та Ради ЄС зі всіма відповідним поправками.

РЕГЛАМЕНТ 2027/97 — Регламент (ЄС) No 2027/97 Європейської Ради від 9 жовтня 1997 року про відповідальність автоперевізника за перевезення пасажирів і їхнього багажу автобусом (з поправками, внесеними Регламентом (ЄС) No 889/2002 Європейського Парламенту та Ради від 13 травня 2002 року).

РОЗКЛАД— час прибуття та відправлення окремих рейсів, визначений компанією SK TOUR та опублікований на Вебсайті.

СПЗ — Спеціальне право запозичення, визначене Міжнародним валютним фондом. (Поточну вартість цієї валютної одиниці можна дізнатися на вебсайті МВФ — [www.imf.org](http://www.imf.org) — та на фінансових сторінках авторитетних газет.)

ЗБІР ЗА ЗБЕРЕЖЕННЯ МІСЦЯ — збір, який Ви сплачуєте в розмірі, визначеному на Вебсайті в момент укладення Контракту, якщо SK TOUR скористається своїм правом скасувати Ваше бронювання відповідно до цих Загальних умов перевезення або Ви скасуєте бронювання, як описано в пункті 6.4.2.

ПОСТАЧАЛЬНИК ПОСЛУГ — сторонній постачальник, що пропонує, надає, продає Додаткові послуги або сприяє їх наданню, зокрема якщо вони надаються спільно з іншою третьою стороною або від її імені.

S.L. 499.24 — Підзаконний акт 499.24, Наказ про наземні перевезення (міжнародні й внутрішні перевезення).

ТАРИФИ — опубліковані тарифи, збори й пов'язані Умови, які було надіслано (де це потрібно) відповідним органам, якщо відповідні деталі доступні на Вебсайті; це стосується Загального тарифу й відповідних умов і зборів для різних послуг, які Ми надаємо; а також інші норми компанії SK TOUR.

ЗАГАЛЬНИЙ ТАРИФ — ціна, яку необхідно сплатити за всі послуги, які Вам надає компанія SK TOUR, що включає Тариф за наземне перевезення та Збір за інші послуги або збір за будь-яку послугу, придбану Вами на Вебсайті.



ПРОЇЗНІ ДОКУМЕНТИ — документи, що їх вимагають Країни, яких стосується перевезення, для перетинання кордону, транзиту та/або перебування в певній державі.

НЕЗАРЕЄСТРОВАНИЙ БАГАЖ — Ваш Багаж, окрім Зареєстрованого багажу за цими Загальними умовами перевезення, що розташовується в салоні впродовж усієї поїздки.

ВЕБСАЙТ — [www.sk-tour.com](http://www.sk-tour.com)

### 3. Застосовність, вибір законодавства та юрисдикція

#### 3.1. Загальні положення

3.1.1. Якщо інше не передбачено Конвенцією або Чинним законодавством, ваш контракт на перевезення з Нами й ці Загальні умови перевезення регулюються та тлумачаться відповідно до законодавства Мальти.

3.1.2. Ці Умови застосовуються до всіх рейсів, зазначених у Маршруті, які обслуговує компанія SK TOUR як перевізник (незалежно від того, хто є фактичним автоперевізником), і до всіх рейсів, які виконує компанія SK TOUR.

3.1.3. На додаток до цих Умов, якщо ви купуєте Додаткові послуги, які надаються нами або через нас іншим Постачальником послуг, до цих послуг можуть застосовуватися спеціальні інші умови, згідно з якими Ви повинні переконатися, що прочитали ці Умови, усю пов'язану інформацію та сповіщення, а також умови й положення будь-яких Додаткових послуг, що надаються відповідним Постачальником послуг, до того, як Ви завершите транзакцію з Нами або Постачальником послуг (відповідно). Умови відображаються під час бронювання, а також у підтвердженні бронювання цих послуг, а в деяких випадках також на нашому Вебсайті. Щоб дізнатися більше, відвідайте наш Вебсайт.

3.1.4. У деяких випадках придбані Додаткові послуги можуть перетворити ваше Бронювання на Пакет туристичних послуг. У такому разі, разом із положеннями цих Умов, можуть також застосовуватися правила, що стосуються угоди на пакет туристичних послуг та пов'язані умови організації поїздки (а також спеціальні інші умови, описані в пункті 23).

3.1.5. Якщо після завершення Бронювання Ви придбаєте Додаткові послуги, які не об'єднані в Пакет туристичних послуг, то контракт про будь-які Додаткові послуги укладається між Вами та відповідним Постачальником послуг, а Ми не несемо жодної відповідальності перед Вами за надання чи виконання цих Додаткових послуг. Ціну на будь-які Додаткові послуги пропонує виключно відповідний Постачальник послуг. Приймаючи будь-яку пропозицію ціни й здійснюючи платіж через Вебсайт, Ви також надаєте дозвіл компанії SK TOUR отримати ваш платіж і передати його від вашого імені відповідному Постачальнику послуг. У деяких випадках збір за Додаткові послуги Ви вносите безпосередньо Постачальнику послуг.

## 3.2. Чартерне перевезення

3.2.1. Якщо перевезення відбувається відповідно до Чартерної угоди, ці Умови застосовуються лише тією мірою, якою вони включені (шляхом посилання або іншим чином) в Чартерну угоду або Бронювання (з поправками, які може бути викладено у квитку на чартерне перевезення чи правилах чартерних перевезень у пункті 23).

## 3.3. Вибір законодавства та юрисдикція

3.3.1. Якщо інше не передбачено Конвенцією або Чинним законодавством, ваш Контракт на перевезення з Нами й ці загальні умови перевезення регулюються та тлумачаться відповідно до законодавства Мальти.

3.3.2. Суди Мальти мають неексклюзивну юрисдикцію в будь-яких договірних або недоговірних спорах, які виникають у зв'язку з цією угодою, зокрема, без обмежень, її складанням, терміном дії та розірванням.

За умови:

- (i) якщо ви споживач, який є резидентом держави-члена ЄС, ви також можете мати змогу ініціювати провадження в судах такої держави- члена;
- (ii) для позовів, поданих відповідно до Конвенції і Регламенту 2027/97, ви також можете мати змогу ініціювати провадження в судах місця призначення рейсу. Якщо позов стосується смерті чи травми, тоді додатковий варіант передбачатиме суди за місцем проживання пасажирів.

## 4. Бронювання

### 4.1. Створення Бронювання

4.1.1. Рейси можна забронювати безпосередньо в нас через Вебсайт, Додаток чи Колцентр або в нашій квитковій касі в автовокзалі (якщо є).

4.1.2. Бронювання не вважатиметься остаточним без оплати Загального тарифу в момент бронювання, якщо тут не вказано інше. Ми залишаємо за собою право скасувати ваше Бронювання, якщо Загальний тариф оплачено не повністю.

4.1.3. Якщо Ви не вибрали нашу послугу "Універсальний туристичний партнер", Ви повинні надати Нам своє повне ім'я так, як його вказано у Вашому Проїзному документі. Якщо Ви не зробите цього під час бронювання або впродовж 2 годин після бронювання через Наш Колцентр, з вас може бути стягнуто адміністративний збір за зміну імені Пасажирів, деталі якого описано на Вебсайті, в Додатку та можна дізнатися в Нашому Колцентрі. Перегляньте Наш Вебсайт, щоб отримати докладну інформацію про Нашу послугу "Універсальний туристичний партнер".

4.1.4. Ви повинні надати нам контактну інформацію (номер телефону й електронну адресу), за допомогою якої з Вами можна будь-коли зв'язатися. Ви відповідаєте за те, щоб надана контактна інформація була й залишалася точною, а також за регулярну перевірку своїх поштових скриньок (папок із вхідними листами та спамом). Ми не несемо відповідальності за будь-які збитки, що виникають у результаті невиконання Вами вищевказаних вимог.

4.1.5. Якщо Бронювальник не є Пасажиром або здійснює бронювання для додаткових Пасажирів, вважається, що Бронювальник діє як агент, приймає ці Умови від імені Пасажирів, указаних у бронюванні, і, розміщуючи це бронювання,

заявляє та гарантує нам, що має повний і дійсний дозвіл на це від Пасажира. Усі Бронювання (разом із Маршрутами) регулюються цими Умовами та є обов'язковими для Бронювальника й Пасажира, указанного в Бронюванні.

4.1.6. Крім того, якщо Бронювальник не є Пасажиром, і у Вашому бронюванні вказано контактні дані Бронювальника, Ви погоджуєтесь, що Бронювальник:

(i) несе відповідальність за отримання і передавання всіх повідомлень щодо бронювання від Нас чи наших Постачальників послуг усім Пасажиром;

(ii) ЯКЩО ІНШЕ НЕ ВКАЗАНО В ПИСЬМОВІЙ ФОРМІ БРОНЮВАЛЬНИКОМ АБО ПАСАЖИРОМ, МИ ПРИПУСКАЄМО, ЩО БРОНЮВАЛЬНИК МАЄ ДІЙСНИЙ ДОЗВІЛ ВІД ЦЬОГО ПАСАЖИРА ОТРИМУВАТИ ВІДШКОДУВАННЯ ТА, ДЕ ЦЕ ДОРЕЧНО, НЕПЕРЕДБАЧЕНІ ВИТРАТИ ЧИ КОМПЕНСАЦІЮ, НАЛЕЖНІ ДО СПЛАТИ ЗА ЦИМ БРОНЮВАННЯМ. МИ НЕ НЕСЕМО ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ГАРАНТУВАННЯ ТОГО, ЩО ЦІ СУМИ БУДЕ ПЕРЕДАНО ЧИ ІНШИМ ЧИНОМ ПЕРЕКАЗАНО БРОНЮВАЛЬНИКОМ ПАСАЖИРУ.

4.1.7. Якщо Ви є Пасажиром з обмеженою рухливістю чи потребуєте особливої допомоги (зокрема, серед іншого, перевезення сертифікованого собаки-поводиря), Ви повинні повідомити Наш Колцентр, скориставшись спеціальними номерами телефонів або спеціальною електронною адресою, про свою фізичну інвалідність або обмежену рухливість, а також про тип перевезення чи іншу допомогу, яку Ви бажаєте отримати для перевезення або якої Ви потребуєте, чи про будь-які зміни щодо такої допомоги за 48 годин до запланованого часу відправлення Вашого рейсу. Номер телефону й електронну адресу можна знайти на Вебсайті.

4.1.8. Якщо Ви хочете перевезти спеціальний Багаж або предмети, що перевозяться за певних умов, Ви повинні зателефонувати в Наш Колцентр і повідомити про свій запит (див. пункт 1 5.5). Щоб отримати подальшу інформацію, відвідайте Наш Вебсайт.

## 4.2. Бронювання через агентів

4.2.1. Бронювання через агента потрібно здійснювати за допомогою облікового запису агентства VIZZ чи через Колцентр.

4.2.2. У разі підрядних агентств бронювання має здійснюватися так, як визначено в контракті, укладеному між підрядним агентством і компанією SK TOUR.

4.2.3. Агент або агентство мають надати (1) (а в разі змін оновити) контактні дані (зокрема електронну адресу, поштову адресу й номер телефону) агентства; (2) прямий номер телефону Пасажира в бронюванні, здійсненому агентством через обліковий запис агентства VIZZ.

4.2.4. Усі агенти й агентства мають дотримуватись умов і положень, установлених у цих Загальних умовах перевезення, а також тих, які визначено в Положеннях та умовах облікового запису агентства VIZZ, вони також мають упевнитися, що Ви також прочитали Умови до підтвердження Бронювання. Здійснюючи бронювання, агент або агентство заявляє та гарантує нам, що вони проінформувати Пасажира й надали йому копію цих Умов, а також, що вони мають повний і дійсний дозвіл Пасажира прийняти ці Умови від його імені й зобов'язати Пасажира цими Умовами.

## 4.3. Бронювання для групи

4.3.1. На нашому Вебсайті ви можете здійснити стандартне бронювання для щонайбільше 11 Пасажирів. Щодо Бронювань для понад 11 Пасажирів потрібно зв'язатися з нами за допомогою окремої форми, детальну інформацію про яку можна знайти на Нашому Вебсайті.

4.3.2. Якщо двоє або більше членів групи є особам з обмеженою рухливістю та/або потребують особливої допомоги (зокрема, серед іншого, перевезення сертифікованого собаки-поводиря), Ви повинні повідомити Наш Колцентр, скориставшись спеціальними номерами телефонів або спеціальною електронною адресою, про свою фізичну неспроможність або обмежену рухливість, а також про тип перевезення чи іншу допомогу, яку Ви бажаєте отримати для перевезення або якої Ви потребуєте, чи про будь-які зміни щодо такої допомоги за 48 годин до

запланованого часу відправлення Вашого рейсу. Номер телефону й електронну адресу можна знайти на Вебсайті.

## 4.4. Підтвердження Бронювання

4.4.1. Після сплати Загального тарифу ми підтвердимо Ваше Бронювання й видамо Маршрут.

4.4.2. Маршрут (у випадку перевезення Багажу — Багажна ідентифікаційна бирка) засвідчує укладення Контракту на наземне перевезення між Вами й Нами, окремий квиток не видаватиметься.

4.4.3. Ми забезпечимо перевезення осіб (тобто Пасажирів), указаних у Маршруті, і Вас можуть попросити пред'явити відповідне посвідчення особи.

4.4.4. Будь-які погоджені зміни у Вашому бронюванні будуть зазначені в новому Маршруті. У такому випадку виданий новий Маршрут буде вважатися Контрактом на перевезення з моменту його видачі.

4.4.5. Ви можете попросити про заміну (повторне надсилання) свого Маршруту або коду бронювання, зателефонувавши в наш Колцентр. Ми можемо стягувати з Вас адміністративний збір за цю послугу.

4.4.6. Якщо ви вважаєте, що ви зробили Бронювання, але не отримали Маршрут і підтвердження Бронювання, зверніться в Наш Колцентр.

## 5. Тарифи й оплата

### 5.1. Наші тарифи

Тарифи вказуються лише для ваших конкретних рейсів. Наші тарифи включають наземний транспорт лише з автовокзалу в автовокзал і не включають наземний транспорт чи будь-які додаткові послуги, якщо не вказано інше.

## 5.2. Загальний тариф

Сума Тарифу й Загального тарифу розраховується відповідно до сум, чинних на момент Бронювання, для відповідного перевезення, як указано на Вебсайті чи в Додатку. На Тариф і Загальний тариф (зокрема, серед іншого, Збори) не має впливати зміна цих сум у період між датою Бронювання та датою подорожі (за винятком зміни Бронювання і відповідно до умов, викладених у пункті 4.4.4).

## 5.3. Податки та стягнення

5.3.1. Якщо явно не вказано інше, Ми сплачуємо всі податки й стягнення, що стосуються Вашого Бронювання, які стягуються до моменту підтвердження Вашого Бронювання, тобто видачі Маршруту. Усі такі податки та стягнення не підлягають поверненню.

5.3.2. Наші ціни не включають інші сторонні збори й стягнення за витрати, які ми несемо, щоб надавати вам послуги (як-от збори за послуги автовокзалу, забезпечення дорожньої безпеки, обслуговування тощо). Ми самі сплачуємо ці послуги.

5.3.3. Податки, збори й оплати, пов'язані з автоподорожами, постійно змінюються і можуть бути встановлені після видачі Маршруту (тобто після підтвердження Вашого Бронювання). Приймаючи ці Загальні умови перевезення, Ви погоджуєтесь, що сплатите всі податки, оплати й збори (зокрема, Збори за Додаткові послуги та будь-які Інші послуги), що стосуються Вашого Бронювання, установлені урядами, іншими державними органами чи операторами автовокзалів у момент із дати видачі Маршруту (тобто після підтвердження вашого Бронювання) до дати Вашої подорожі зі зворотною силою (залежно від обставин). Якщо Ви не сплатите ці суми, Ми маємо право відмовити Вам у перевезенні відповідно до пункту 13. Якщо Загальний тариф суттєво підвищується внаслідок нових або збільшених податків, зборів чи оплат, що стягуються урядами, іншими державними органами або операторами автовокзалів, Ви маєте право анулювати бронювання та отримати відшкодування Загального тарифу.

5.3.4. З тарифів чи зборів за міжнародні рейси не стягується ПДВ, Для внутрішніх рейсів ми сплачуємо ПДВ з вашого Бронювання, тому ми не стягуємо з Вас конкретних платежів на цей податок.

## 5.4. Збори

5.4.1. Наші Збори доступні на нашому Вебсайті. Ми залишаємо за собою право змінювати наші Збори. За вимогою в нашому Колцентрі Вам нададуть інформацію про наші Збори.

5.4.2. Наші працівники, обслуговуючий персонал та агенти зобов'язані дотримуватись наших Зборів.

5.4.3. ЯКЩО ВИ РОБИТЕ БРОНЮВАННЯ ТА/АБО КУПУЄТЕ ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ ЧИ ІНШІ ПОСЛУГИ:

(i) У НАШОГО АГЕНТА З НАЗЕМНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В АВТОВОКЗАЛІ, ВАС МОЖУТЬ ПОПРОСИТИ ОПЛАТИТИ ДОДАТКОВУ СУМУ НАШОМУ АГЕНТУ НА ДОДАТОК ДО ВІДПОВІДНОГО СЕРВІСНОГО ЗБОРУ, ЗАЗНАЧЕНОГО НА НАШОМУ ВЕБСАЙТІ ЧИ В ДОДАТКУ. ІНФОРМАЦІЮ ПРО БУДЬ-ЯКІ ДОДАТКОВІ СУМИ, ЩО ЇХ СТЯГУЄ НАШ АГЕНТ, МОЖНА ОТРИМАТИ В АГЕНТА В АВТОВОКЗАЛІ;

(ii) ЧЕРЕЗ КОЛЦЕНТР, ВИ ПОВИННІ СПЛАТИТИ ДОДАТКОВУ СУМУ НА ДОДАТОК ДО ВІДПОВІДНОГО СЕРВІСНОГО ЗБОРУ, ЗАЗНАЧЕНОГО НА НАШОМУ ВЕБСАЙТІ ЧИ В ДОДАТКУ.

## 5.5. Збори за Додаткові послуги й будь-які Інші послуги

5.5.1. Деякі Додаткові послуги та Інші послуги можна придбати після здійснення бронювання.

5.5.2. Покупку можна здійснити через Вебсайт, Додаток і — відповідно до пунктів 5.4.3 (i) та 5.4.3 (ii) — в автовокзалі або через Колцентр (залежно від типу послуги).



5.5.3. Збори за Додаткові послуги та/чи Інші послуги можуть змінюватися після дати бронювання. Збори за Додаткові послуги та/або Інші послуги мають бути чинними станом на дату покупки, а відомості про них можна отримати на нашому Вебсайті, у Додатку чи через наш Колцентр.

## 5.6. Валюта

5.6.1. Рахунки за Тариф, Збори за Додаткові послуги й Збори за інші послуги виставляються та оплачуються у валюті Місця відправлення, якщо ми не вкажемо іншу валюту під час платежу чи раніше (наприклад, через неконвертованість валюти Місця відправлення) або якщо Ви не вирішите виконати оплату в іншій валюті.

5.6.2. Тариф і Збори, що підлягають сплаті в певній валюті на нашому Вебсайті, дійсні лише якщо ця валюта є валютою Місця відправлення, як це визначено нами під час здійснення Бронювання.

5.6.3. Ви можете оплатити в іншій валюті під час здійснення Бронювання, і Загальний тариф буде конвертовано у відповідну суму у вибраній іншій валюті, яка відобразатиметься вам у процесі Бронювання.

## 5.7. Платіж

5.7.1. Якщо ми не вкажемо інше, у момент здійснення Бронювання Бронювальник повинен оплатити Загальний тариф повністю. Ми повинні отримати оплату Загального тарифу в указаній Нами валюті впродовж зазначеного проміжку часу, інакше Ваше бронювання буде недійсним, і ми його скасуємо.

5.7.2. У деяких випадках, наприклад, коли податки й стягнення стягуються між моментом видачі Маршруту (тобто після підтвердження вашого Бронювання) і датою Вашої подорожі, Вам буде потрібно на запит оплатити податки й стягнення окремо. Ви отримаєте сповіщення про такий запит під час бронювання. Деякі автовокзали можуть вимагати оплату зборів за послуги автовокзалу безпосередньо в автовокзалі.

5.7.3. Ви несете відповідальність за оплату Загального тарифу, навіть якщо його або будь-яку його частину було сплачено за Вас третьою особою.

5.7.4. Під час бронювання через Вебсайт або Додаток Бронювальник має здійснити оплату впродовж зазначеного періоду. Під час бронювання через наш Колцентр Ви повинні здійснити оплату за допомогою інтерактивної голосової системи, сумісної з PCI.

5.7.5. Способи оплати можуть відрізнятися, як зазначено на Вебсайті чи в Додатку (і можуть включати подарункові ваучери SK TOUR чи кредити VIZZ).

5.7.6. Загальний тариф за Бронювання, які здійснюються у певних країнах, можна сплатити за допомогою банківського переказу. Щоб дізнатися більше, перегляньте наш Вебсайт. Ви несете відповідальність за всі оплати й витрати, пов'язані з оплатою Вашого Бронювання за допомогою банківського переказу.

5.7.7. Якщо ми вважатимемо, що Ваша оплата становить високу загрозу шахрайства, Ми зв'яжемося з вами напряму за номерами телефону, наданими у вашому Бронюванні, щоб підтвердити деталі Бронювання та оплати. Якщо ми не зможемо зв'язатися з Вами чи ви не зможете підтвердити деталі оплати або Бронювання, Ми залишаємо за собою право скасувати Ваше Бронювання й відшкодувати Вам Загальний тариф. Попри будь-що, що міститься в цьому пункті, Ми не несемо відповідальності за моніторинг або перевірку Ваших платежів на предмет потенційного шахрайства, і будь-які такі заходи, ужиті нами, відбуваються на наш незалежний розсуд.

5.7.8. ЯКЩО ВИ ОПЛАЧУЄТЕ СУМУ КРЕДИТНОЮ ЧИ ДЕБЕТОВОЮ КАРТКОЮ, СУМА, ЯКУ БУДЕ СТЯГНЕНО З ВАШОЇ КАРТКИ, МОЖЕ ВІДРІЗНЯТИСЯ ВІД ОСТАТОЧНОЇ ЦІНИ В НАШОМУ ПІДТВЕРДЖЕННІ БРОНЮВАННЯ ЧЕРЕЗ РІЗНИЦЮ, ЩО ВИНИКЛА В СИСТЕМІ ОБРОБКИ МІЖНАРОДНИХ КАРТКОВИХ ПЛАТЕЖІВ ПІД ЧАС КОНВЕРТАЦІЇ ВАЛЮТ. Ми не несемо відповідальності за цю різницю.

5.7.9. Ми повернемо невизначені платежі на рахунок, з якого було здійснено оплату. Усі витрати, пов'язані з таким поверненням банківського переказу, сплачує Ви.

5.7.10. Ми видамо рахунок на Загальний тариф виключно електронними засобами. Рахунок буде надіслано на адресу електронної пошти, надану Вами під час здійснення Бронювання. За додаткову плату ви можете подати запит на паперову копію рахунка через наш Колцентр. Ви можете попросити видати вам змінений

рахунок, що містить інші дані рахунка, ніж дані, надані під час бронювання, за якими з Вас може бути стягнуто плату.

5.7.11. Під час оплати банківським переказом, якщо Ми не зазначили інше, Ви можете одночасно оплатити лише два Бронювання на один обліковий запис Vizz.

5.7.12. Якщо впродовж 5 днів із моменту бронювання Ви не отримаєте від нас підтвердження Бронювання на електронну адресу, указану у вашому обліковому записі SK TOUR, Ви повинні зв'язатися з Колцентром, щоб підтвердити дійсність Бронювання.

## 5.8. Відшкодування

5.8.1. Наші тарифи й збори не підлягають відшкодуванню, тому якщо ви скасуєте, пропустите чи не прийдете на рейс, ви не отримаєте відшкодування, за винятком випадків, указаних у цих Умовах.

5.8.2. Якщо впродовж місяця перед запланованим часом відправлення рейсу помре ваш близький родич (мати, батько, дідусь або бабуся, дитина, внук чи внучка, сестра, брат, дружина, чоловік, цивільний партнер), зазначений у Вашому Бронюванні, ви можете подати запит на відшкодування вартості тарифу, який ви сплатили за рейси, якими не скористалися через цю смерть, а також пов'язаних податків, зборів і стягнень, які ви оплатили. Вам слід подати запит упродовж одного місяця після цієї смерті й надати копію свідоцтва про смерть та документи, що посвідчують особу.

5.8.3. Якщо хтось у вашому груповому бронюванні серйозно захворіє і не зможе подорожувати або якщо людина помре перед подорожжю, Ми відшкодуємо вам загальну суму за всіх Пасажирів у вашому Бронюванні. Ви повинні надати достатні докази серйозної хвороби чи смерті до дати подорожі.

5.8.4. Якщо Ми скасуємо ваш рейс чи змінимо маршрут або запланований час рейсу, зазначені у Вашому Маршруті відповідно до пункту 6.3, Ви можете скасувати Контракт і матимете право на відшкодування Загального тарифу.

## 6. Внесення змін у Бронювання

### 6.1. Розклад

6.1.1. ЧАС ВІДПРАВЛЕННЯ ТА ПРИБУТТЯ, ЗАЗНАЧЕНІ В НАШОМУ РОЗКЛАДІ ТА В ІНШИХ МІСЦЯХ, НЕ Є ГАРАНТОВАНИМИ Й НЕ ВХОДЯТЬ У НАШ ІЗ ВАМИ КОНТРАКТ НА ПЕРЕВЕЗЕННЯ. ВІДПОВІДНО ДО ЦЬОГО ПУНКТУ, МИ ЗАЛИШАЄМО ЗА СОБОЮ ПРАВО ЗМІНЮВАТИ ЇХ.

6.1.2. Ми не несемо відповідальності за помилки чи упущення в розкладі або іншій інформації, наданих третіми особами щодо дат і часу або виконання будь- якого рейсу.

### 6.2. Рейси з точки до точки

6.2.1. SK TOUR — перевізник, що здійснює рейси з точки до точки й не обслуговує транзитні чи пересадні рейси або рейси інших перевізників у зв'язку з іншими запланованими комерційними рейсами.

6.2.2. Якщо Ви забронювали подальший рейс у Нас або іншого перевізника, це означає окремий контракт на перевезення. Ми не гарантуємо й не беремо на себе відповідальності за пропущений наступний рейс. Якщо ви бронюєте такий наступний рейс, ви несете відповідальність за дотримання всіх вимог щодо реєстрації, багажу й проїзних документів для цього рейсу.

6.2.3. Ми вимагаємо, що ви мали право в'їзду в країну прибуття вашого рейсу. Ми не враховуємо жодні наступні рейси, які у вас можуть бути (навіть якщо в автовокзалі прибуття є транзитна зона). Ми залишаємо за собою право відмовити в перевезенні Вас або вашого Багажу, якщо Ви не надасте необхідні Проїзні документи.

## 6.3. Зміна Контракту на перевезення компанією SK TOUR

6.3.1. Можливо, нам знадобиться змінити час, дату або маршрут рейсу за розкладом (зокрема, Місце відправлення або Місце призначення) після видачі Вашого Маршруту. Ми зв'яжемося з Вами, щоб повідомити Вас про будь-які такі зміни, електронною поштою, у Додатку або телефоном, за електронною адресою або номером телефону, наданими Вами під час Бронювання. У разі зміни часу, дати або маршруту рейсу, якщо Ви приймаєте зміни в будь-якій формі, Контракт на перевезення між Вами й Нами вважатиметься відповідно зміненим.

6.3.2. Якщо інше не передбачено Конвенцією або Регламентом 261 чи будь-яким чинним регламентом, що може час від часу застосовуватися, то у випадку, якщо після здійснення Вами Бронювання, але до часу відправлення Вашого рейсу за розкладом, ми скасуємо Ваш рейс або змінимо запланований час відправлення, і Вам не підійде такий новий час або запропонований новий рейс, а ми не зможемо забронювати прийнятний для Вас альтернативний рейс, Ви можете звернутися в наш Колцентр і вибрати з нижченаведених варіантів.

6.3.2.1. Ми повторно забронюємо Вам інший рейс, який ми виконуємо, на такий самий або за потреби аналогічний маршрут протягом 14 днів до або 30 днів після запланованої дати відправлення затриманого/скасованого рейсу за умови наявності вільних місць.

6.3.2.2. Ви можете скасувати Бронювання та надіслати запит на відшкодування у формі кредиту на Ваш обліковий запис клієнта за скасований рейс, а також за відрізок подорожі назад (за наявності).

6.3.2.3. Ви можете скасувати Бронювання та надіслати запит на відшкодування Загального тарифу, сплаченого вами за скасований рейс, і, у відповідних випадках, за зворотний відрізок подорожі.

6.3.2.4. Якщо після вибору варіанту в пунктах 6.3.2.1—6.3.2.3, Ви захочете змінити вибраний варіант, Ви можете зробити це відповідно до загальних правил у цих Умовах, сплативши відповідний збір.

6.3.2.5. Звертаємо увагу на те, що в разі скасування Додаткових послуг та Інших послуг поширюється політика скасування і відшкодування стороннього постачальника відповідних послуг (де це доречно).

## 6.4. Зміна Контракту на перевезення Вами

6.4.1. Ви можете скасувати Ваше Бронювання не пізніше, ніж за 14 днів до запланованого часу відправлення Вашого рейсу. Ви матимете право на відшкодування Загального тарифу за вирахуванням Плати за анулювання.

6.4.2. Якщо Ви скасуєте Ваше бронювання впродовж 14 днів до відправлення Вашого рейсу за розкладом, Вам відшкодують повну вартість Загального тарифу за вирахуванням Збору за інші послуги та Збору за збереження місця.

6.4.3. Ви можете змінити свій рейс на інший доступний рейс SK TOUR, якщо сплатите пов'язаний Сервісний збір і різницю тарифу (якщо є) за новий рейс. Ця сума розраховується, коли ви вносите зміну. Якщо новий тариф нижчий за початковий, ми не відшкодуватимемо різницю. Докладніше дивіться на нашому Вебсайті.

## 7. Подорож із неповнолітніми

7.1. Ми не перевозимо немовлят віком до 14 днів станом на день рейсу.

7.2. Ми перевозимо Неповнолітніх віком до 14 років, лише якщо вони подорожують із Дорослим, який їх супроводжує, який має бути вказаний у тому самому Бронюванні, що й Неповнолітній.

7.3. Суму збору, що стягується за перевезення Немовлят, можна дізнатися на Вебсайті або в Колцентрі.

7.4. В одному Бронюванні має бути принаймні один Дорослий, який супроводжує, на кожні 10 Дітей, які зазначені в Бронюванні.

7.5. У деяких країнах законодавство стосовно подорожей Неповнолітніх може бути суворішим, ніж зазначене вище, і в цьому випадку застосовується це законодавство. Ви несете відповідальність за дотримання відповідного законодавства.

7.6. Вимоги щодо документів для Неповнолітніх можуть відрізнятися залежно від країни. Відповідно до пункту 11.2 (Проїзні документи та інші вимоги) нижче, ви несете відповідальність за те, щоб забезпечити наявність належних документів у всіх Пасажирів у Бронюванні.

7.7. Немовлята не потребують окремого місця і можуть сидіти на колінах у Дорослого, який їх супроводжує. Діти не можуть сидіти на колінах у Дорослого, який супроводжує, і повинні мати окреме місце.

7.8. Якщо Ви забронювали подорож у дві сторони й Немовляті виповниться два роки до дати зворотного рейсу, необхідно зробити окреме бронювання для нього на зворотний переїзд, оскільки ця Дитина вже не вважатиметься Немовлям.

7.9. З міркувань безпеки та з операційних причин, деякі місця недоступні для покупки для Неповнолітніх. На один ряд можна забронювати місце лише для одного Немовляти, що подорожуватиме на колінах Дорослого, який його супроводжує. У цілях безпеки в салоні одного автобуса можна перевозити не більше 15 Немовлят.

7.10. Дорослий може супроводжувати лише одне Немовля, і в нього на колінах може сидіти лише одне Немовля.

7.11. Якщо ви подорожуєте з Неповнолітніми, ви повинні нести всю відповідальність за них упродовж подорожі. Ви повинні гарантувати, що вони належно й безпечно розміщені в салоні. Ви не можете просити пасажира, якого немає у вашому Бронюванні, узяти на себе відповідальність за Неповнолітнього в будь-який час під час посадки, перевезення чи висадки.

## 8. Спеціальна допомога

### 8.1. Вимоги до бронювання спеціальної допомоги

8.1.1. Якщо Вам потрібна спеціальна допомога (зокрема, серед іншого, перевезення сертифікованого собаки-поводиря), Ви повинні повідомити Нас про це заздалегідь відповідно до пункту 4.1.7 або 4.3.2 цих Умов.

8.1.2. Незважаючи на будь-які права, передбачені для вас відповідно до Регламенту ЄС 1107/2006 щодо прав осіб з інвалідністю та осіб з обмеженою

рухливістю під час автоподорожей, якщо у вас є інвалідність або медичний стан, що може впливати на вашу безпеку й безпеку рейсу, ми можемо попросити вас взяти певних належних заходів, зокрема вимагати наявності людини, що супроводжуватиме Вас на рейсі.

8.1.3. Якщо чинним законодавством не передбачено інше, супутник має бути віком від 16 років і фізично здатним допомогти вам у разі надзвичайної ситуації.

8.1.4. Ми надамо спеціальну допомогу відповідно до Регламенту ЄС 1107/2006.

## 8.2. Стан здоров'я

8.2.1. ОСКІЛЬКИ МИ НЕ МАЄМО ЗМОГИ ПЕРЕВІРИТИ СТАН ВАШОГО ЗДОРОВ'Я, ЯКЩО ВИ СТРАЖДАЄТЕ НА БУДЬ-ЯКЕ СЕРЙОЗНЕ АБО ІНФЕКЦІЙНЕ ЗАХВОРЮВАННЯ ЧИ БУДЬ-ЯКІ ІНШІ ЗАХВОРЮВАННЯ, ЩО ВИМАГАЮТЬ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ, ВИ НЕСЕТЕ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ОТРИМАННЯ НАЛЕЖНОЇ МЕДИЧНОЇ КОНСУЛЬТАЦІЇ СТОСОВНО ТОГО, ЧИ БЕЗПЕЧНО ВАМ ПОДОРОЖУВАТИ АВТОБУСОМ. ВІДПОВІДНО ДО ПОЛОЖЕНЬ ЦИХ УМОВ, МИ НЕ НЕСЕМО ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКІ НЕЩАСНІ ВИПАДКИ, ПОГІРШЕННЯ СТАНУ ВАШОГО ЗДОРОВ'Я (ЗОКРЕМА ЗАХВОРЮВАННЯ ЧИ ТРАВМИ) АБО ВАШУ СМЕРТЬ ПІД ЧАС ПОДОРОЖІ АВТОБУСОМ, ЯКІ СПРИЧИНЕНІ ЧЕРЕЗ ТЕ, ЩО ВИ НЕ ОТРИМАЛИ НАЛЕЖНУ МЕДИЧНУ КОНСУЛЬТАЦІЮ ЧИ НЕ ДОТРИМУВАЛИСЯ ЇЇ.

8.2.2. Ми залишаємо за собою право вимагати заповнити форму придатності до тривалих автоподорожей, що підтверджує Вашу спроможність подорожувати автобусом і містять явне медичне схвалення перевезення Вас автобусом, у будь-якому випадку із зазначених тут і в будь-якому випадку, коли в нас є обґрунтовані сумніви щодо Вашої спроможності безпечно завершити переїзд без потреби в незвичайній медичній допомозі під час переїзду. За потреби ми можемо вимагати супроводу кваліфікованого лікаря або медичної сестри. Форма про придатність до автоподорожей має бути видана не раніше ніж за 6 днів до дати рейсу.

8.2.3. Якщо ви не дотримаєтеся вимог, викладених у цих Умовах (зокрема не надасте форму придатності до автоподорожей, яку ми вимагаємо), або якщо Ми не можемо забезпечити в автобусі, який ми застосовуємо відповідно до Розкладу,



умови, викладені у Вашій медичній довідці, Ми скасуємо Ваше Бронювання і перевезення та відшкодуємо Тариф після відрахування Збору за Інші послуги й Збору за збереження місця.

8.2.4. Вагітним жінкам не дозволяється подорожувати Нашими рейсами після 34го тижня вагітності. У разі багатоплідної вагітності цей граничний термін становить 32 тижні. Жінки після 28-го тижня вагітності можуть подорожувати Нашими рейсами, лише якщо нададуть Нам заповнену форму придатності до тривалих автоподорожей, у якій буде підтверджено їхню спроможність подорожувати автобусом. Форма про придатність до автоподорожей має бути видана не раніше ніж за 6 днів до дати рейсу.

### 8.3. Перевезення спеціального медичного обладнання

8.3.1. Ми не приймаємо Пасажирів на ношах.

8.3.2. Портативні концентратори кисню (ПКК), які не містять стисненого газу або рідкого кисню, можна брати в салон за умови надання документів, що підтверджують тип обладнання. До таких ПКК належить СІПАП-пристрій (апарат для вентиляції легенів постійним позитивним тиском), що містить вентиляційний пристрій, який видуває слабкий потік повітря в ніс, щоб відкрити дихальні шляхи, але не містить кисню. На ці пристрої не поширюється дія нашої політики щодо Незареєстрованого багажу, і їх можна брати в салон як додаткові предмети. Якщо Ви берете такий пристрій в салон, зверніться до нашого Колцентру принаймні за 48 годин до часу виїзду за розкладом. Докладні відомості див. на нашому Вебсайті.

8.3.3. В салон автобуса не можна брати дихальні апарати, які містять стиснений газ або рідкий кисень.

8.3.4. Ми не приймаємо Пасажирів, які подорожують із власним киснем, але ми надамо медичний кисень тим Пасажирам, які просили про таку спеціальну допомогу під час поїздки (застосовуються відповідні обмеження).

8.3.5. Якщо Вам потрібна така допомога, зверніться в наш Колцентр принаймні за 48 годин до часу виїзду за Розкладом, щоб домовитися про надання цієї послуги.

Докладні відомості можна знайти на нашому Вебсайті або дізнатися в нашому Колцентрі.

## 8.4. Подорож із сертифікованим собакою–поводирем

8.4.1. Якщо чинним законодавством не передбачено інше, у разі спеціальної допомоги, коли Вам потрібно подорожувати із Сертифікованим собакою–поводирем, Ви маєте право на це без додаткової плати, але з обмеженням в одного собаку на пасажира на рейс.

8.4.2. Ми не перевозимо терапевтичних собак та інших тварин, які надають емоційну підтримку.

8.4.3. Ми вимагаємо, щоб Ви повідомили нас про таку потребу відповідно до пункту 4.1.7 або 4.3.2 цих Умов принаймні за 48 годин до відправлення рейсу за Розкладом, щоб організувати вашу подорож. Таке сповіщення має включати документи, зазначені в пункті 8.4.4 цих Умов.

8.4.4. Сертифікований собака–поводир повинен мати офіційні документи, що підтверджують, що (1) ваш Сертифікований собака–поводир має дійсний паспорт домашньої тварини ЄС, який засвідчує, що собака відповідає Регламенту ЄС щодо схеми спрощеного перевезення домашніх тварин і вимог щодо вакцинації та лікування країни, до якої ви подорожуєте; (2) собака повністю навчений допомагати Вам як Сертифікований собака–поводир. Ми не несемо відповідальності за собак–помічників чи собак–поводирів, які не мають належної документації.

8.4.5. Ви повинні зберігати ці офіційні документи біля себе впродовж усієї подорожі.

8.4.6. Вашому Сертифікованому собаці–поводирю заборонено займати місце в салоні автобуса.

8.4.7. Будь–які Сертифіковані собаки–поводирі, які не мають належних документів або чий документи не надано до чи під час подорожі, не будуть допущені до подорожі.

## 9. Місця

9.1. Ми використовуємо систему призначення місць. Під час реєстрації (через Інтернет, за допомогою мобільного Додатка або в автовокзалі) місце обирається для Вас безкоштовно.

9.2. За наявності вільних місць Ви можете за відповідну плату вибрати інше місце:

9.2.1. у момент здійснення Бронювання;

9.2.2. якщо Ви вже здійснили Бронювання — на Вебсайті чи в Додатку;

9.2.3. в автовокзалі за 1 годину до часу відправлення за Розкладом.

9.3. Зверніть увагу, що після реєстрації Ви можете змінити попередньо вибране місце лише на певні місця, розташовані в передніх рядах або аварійних рядах.

9.4. Для цілей цих Загальних умов перевезення плата за вибір місця вважається Збором за інші послуги.

9.5. Після посадки Вас можуть попросити змінити призначене Вам місце з технічних причин або з міркувань безпеки. У цьому разі дотримуйтеся відповідних указівок екіпажу. Якщо Нам доведеться змінити вибране Вами під час придбання місце, Ви будете мати право на відшкодування суми, яку Ви заплатили за вибране місце.

9.6. Якщо під час бронювання Ви повідомили про потребу в спеціальній допомозі, Ви можете вибрати онлайн-реєстрацію, але не зможете роздрукувати свій Посадковий талон. Якщо Ви вибрали онлайн-реєстрацію, зверніться до нашого Колцентру, щоб Вам призначили місце. Для цього зателефонуйте на місцевий номер телефону, призначений для замовлення спеціальної допомоги, або надішліть запит на електронну адресу, призначену для подання запитів на спеціальну допомогу (указані телефонні номери й електронну адресу можна знайти на нашому Вебсайті). Після того, як Вам таким чином призначать місце, Ви можете роздрукувати свій Посадковий талон. Якщо Ви вибрали онлайн-реєстрацію, зареєструвалися, але вам не вдалося зв'язатися з нашим Колцентром для

призначення місця, ви повинні прибути до стійки реєстрації в автовокзалі, щоб вам було виділено місце. У такому випадку Ваш посадковий талон буде роздруковано безкоштовно.

9.7. Деякі місця з міркувань безпеки прийнятні не для всіх Пасажирів. Вони розташовані в першому ряду автобуса, біля люка аварійного виходу на дах та в останньому ряду.

9.8. Якщо Ви хочете внести зміни у Ваше Бронювання чи скасувати його, збори, сплачені Вами за виділені місця не відшкодовуватимуться.

9.9. Якщо:

9.9.1. ми змінимо маршрут чи час/дати рейсу за Розкладом, указані у вашому Маршруті або

9.9.2. ми скасуємо або затримаємо Ваш рейс більш як на 5 годин, а Ви придбали місце згідно з цим Бронюванням; у зв'язку з цим Ви можете:

9.9.2.1. скасувати Бронювання, і Вам буде відшкодовано плату за вибране місце;

9.9.2.2. змінити маршрут рейсу, і Ми перенесемо вибране місце на повторно заброньований рейс або виділимо Вам інше місце чи відшкодуємо вартість, яку Ви сплатили за вибране місце на Ваш запит у Колцентр.

Якщо Вам буде виділено інше місце, повна вартість збору, який Ви сплатили за вибране місце, буде доступна Вам для вибору й оплати місця на повторно заброньованому рейсі замість того, яке було попередньо виділено Вам на новому рейсі.

## 10. Реєстрація

10.1. Якщо під час реєстрації у Вас немає Маршруту, Ви маєте надати свій код бронювання. Під час реєстрації Вам доведеться пред'явити дійсні Проїзні документи.

10.2. За реєстрацію в автовокзалі стягується збір, якщо інше не вказано на Вебсайті.

## 11. В автовокзалі

### 11.1. Прибуття в автовокзал

11.1.1. Ви повинні прийти в автовокзал заздалегідь до відправлення рейсу за Розкладом, щоб вчасно здати багаж (якщо у Вас є Зареєстрований багаж), пройти всі формальності й процедури безпеки, а також з'явитися на платформі не пізніше як за 30 хвилин до запланованого часу відправлення. Процедури та час можуть відрізнятися в різних автовокзалах і для певних рейсів. Ви несете відповідальність за дотримання цих формальностей, часу й процедур. Кінцевий час реєстрації можна дізнатися на нашому Вебсайті або через наш Колцентр. Час закриття платформи на посадку відображається на Вашому Посадковому талоні й на нашому Вебсайті.

11.1.2. Вам потрібно буде пред'явити свій Посадковий талон і всі необхідні Проїзні документи. Перегляньте пункт 11.2 (Проїзні документи та інші вимоги). Ви повинні дотримуватися всіх перевірок і процедур безпеки, які вимагаються урядом, представниками автовокзалів або Нами. Сюди належить інформація, яку Ми вимагаємо надати задля дотримання вимог щодо попередньої інформації про пасажирів.

### 11.2. Проїзні документи та інші вимоги

11.2.1. Ми вимагаємо, щоб для всіх рейсів усі Пасажири надавали дійсний Проїзний документ із фотографією під час здачі багажу та/або на виході на посадку.

11.2.2. Ви повинні використовувати той самий Проїзний документ, який Ви використали для реєстрації на рейс, для перетину кордону й посадки в автобус.

11.2.3. Вимоги до Проїзних документів відрізняються залежно від маршруту, Вашого громадянства та статусу. Застосовується термін дії документів, який може бути довшим, ніж Ваше заплановане перебування. Вимоги також можуть

відрізнятися для Дітей і їхніх супутників. Зверніть увагу, що ми не можемо консультувати вас щодо конкретних обставин, і ви несете одноосібну відповідальність за ознайомлення з вимогами країн, до яких ви подорожуєте, і забезпеченням відповідності ваших Проїзних документів цим вимогам.

11.2.4. Ви несете одноосібну відповідальність за ознайомлення з Чинним законодавством і вимогами щодо документів (зокрема, стосовно віз і дозволів на в'їзд і виїзд, документів про стан здоров'я, медичних та інших документів) будь-яких країн, у, з та через які Ви подорожуєте, а також їх дотримання. Ви також несете відповідальність за ознайомлення з порадами уряду щодо міжнародних подорожей, які можуть стосуватися Вас. До подорожі ви маєте пред'явити всі Проїзні документи та всі інші документи про виїзд, в'їзд, стан здоров'я тощо, які вимагаються відповідно до законодавства, регламентів, постанов чи інших вимог відповідних країн, і дозволити нам зробити й зберігати копії таких документів. Ми залишаємо за собою право відмовити в перевезенні, якщо ви не дотрималися цих вимог або ваші Проїзні документи недійсні.

11.2.5. Якщо ви зобов'язані мати дійсну візу для в'їзду в країну, Ви повинні отримати її до крайнього терміну реєстрації. Якщо Ви не дотримаєтеся цієї вимоги, ми не нестимемо відповідальності за будь-які збитки чи витрати, що виникнуть унаслідок цього.

11.2.6. Ми не несемо відповідальності перед вами у зв'язку з отриманням і наявністю необхідних Проїзних документів (або їх відсутністю) чи вашим недотриманням Чинного законодавства, вимог або цих Умов. Подання Вами попередньої інформації про пасажира не означає, що Ви маєте право на в'їзд у певну країну чи територію. Ми залишаємо за собою право відмовити в перевезенні будь-якого Пасажира, якщо ми обґрунтовано вважаємо, що такий Пасажир не виконав такі вимоги або його документи не відповідають цим вимогами чи вважаються Нами фальшивими або якщо Ми отримали відповідну вказівку від державних органів.

11.2.7. Якщо Ми будемо зобов'язані сплатити будь-які штрафи, пеню або понести будь-які витрати через недотримання Вами правил, зазначених у пункті 11, Ви повинні відшкодувати Нам ці витрати на Нашу вимогу. Крім того, Ви повинні сплатити витрати за перевезення з держави, що не дозволяє в'їзд. Ми не відшкодуємо Вам частку Тарифу, що стосується перевезення до держави, яка не дозволяє Вам в'їзд.

## 11.3. Митний контроль та огляд служби безпеки

11.3.1. Ви повинні пройти всі імміграційні процедури та інші процедури безпеки, а також митний контроль, необхідні для Вашого рейсу. Якщо Ви не дотримаєтеся цих вимог, ми відмовимо Вам у перевезенні, анулюємо Ваше Бронювання і за Вашою вимогою відшкодуємо Загальний тариф за вирахуванням Збору за інші послуги та Збору за збереження місця.

11.3.2. Ви повинні з'явитися для перевірок безпеки, які виконують урядові органи або служби автовокзалів Країн, яких стосується перевезення, оператор автовокзалу або Ми.

11.3.3. Якщо цього вимагає Чинне законодавство, Ви повинні бути присутні під час перевірки Вашого Багажу, яку здійснюватимуть митні органи чи інші офіційні особи. Ми не нестимемо відповідальність перед вами за будь-які втрати чи збитки, які ви понесли (зокрема за ваш багаж) під час такої перевірки чи через ваше недотримання цієї вимоги.

11.3.4. Наскільки це дозволено законодавством, Ми відмовляємося від будь-якої відповідальності за збитки, завдані внаслідок перевірок, зазначених у цій Статті 11, і/або Вашої відмови з'явитись або пред'явити свій Багаж для таких перевірок.

## 11.4. Посадка

11.4.1. Якщо Ви маєте право на пріоритетну посадку на рейс, Ви можете приєднатися до пріоритетної черги на здачу багажу й посадку в автобус. Ваше право на пріоритетну посадку буде зазначено у Вашому Посадковому талоні.

11.4.2. Щоб скористатися можливістю пріоритетної посадки, Ви повинні бути біля платформи в момент початку посадки. Ми не гарантуємо, що пріоритетна посадка завжди дає змогу здійснити посадку в порядку пріоритетності, оскільки процедура посадки завжди залежить від операційних вимог.

## 11.5. Пропущений рейс

11.5.1. Якщо Ви пропустите свій рейс, Ви можете подати запит на пересадку на наступний рейс SK TOUR у те саме місце призначення, яке є доступним, сплативши Збір за пропущений рейс. Для цього ви повинні з'явитися разом із дійсними документами перед нашим агентом із продажу квитків у Місці відправлення впродовж 30 хвилин після часу відправлення за Розкладом пропущеного рейсу, за умови дотримання таких умов:

11.5.2. якщо Ви пройшли онлайн-реєстрацію, пропустили Кінцевий термін реєстрації з Багажем, якщо ви маєте Зареєстрований багаж, або пропустили час посадки на платформі; АБО

11.5.3. якщо Ви вибрали реєстрацію в автовокзалі, з'явилися до Місця відправлення, але пропустили Кінцевий термін реєстрації.

11.6. ЯКЩО ВИ ВИБРАЛИ РЕЄСТРАЦІЮ В АВТОВОКЗАЛІ Й ПРОЙШЛИ ЇЇ ВЧАСНО, АЛЕ ПРОПУСТИЛИ ЧАС ПОСАДКИ НА ПЛАТФОРМІ, ВИ ПОВИННІ ЗДІЙСНИТИ НОВЕ БРОНЮВАННЯ ТА НЕ МОЖЕТЕ ПЕРЕБРОНЮВАТИ РЕЙС ВІДПОВІДНО ДО ПУНКТУ 11.5.1.

11.7. Якщо Ви перебронюєте рейс відповідно до пункту 11.5.1 і виберете реєстрацію в автовокзалі для нового рейсу, Ми стягнемо збір за обслуговування, який не повертається, на додаток до Збору за пропущений рейс, який сплачується в момент бронювання.

11.8. Якщо Ви перебронюєте свій рейс відповідно до пункту 11.5.1, тоді Загальний тариф за Ваш початковий рейс не буде відшкодовано.

## 12. Кодекс поведінки

12.1. Відповідно до Чинного законодавства, автобусом керує начальник рейсу, і кожна особа в салоні має виконувати його законні команди. Ви повинні завжди дотримуватися вказівок Екіпажу під час перевезення.

12.2. Якщо в салоні автобуса чи в автовокзалі Ви поведетеся таким чином, що:



12.2.1. створюєте небезпеку для автобуса чи будь-якої особи або майна в салоні чи в автовокзалі;

12.2.2. перешкоджаєте Екіпажу чи персоналу наземному обслуговування виконувати свої обов'язки;

12.2.3. не дотримуєтеся вказівок Екіпажу чи персоналу наземного обслуговування;

12.2.4. вживаєте будь-які погрозливі, нецензурні або образливі слова щодо Екіпажу, персоналу наземного обслуговування чи інших Пасажирів або поводитесь в будь-який із цих способів щодо Екіпажу, персоналу наземного обслуговування або інших Пасажирів;

12.2.5. поводитесь неорганізовано, непередбачувано, небезпечно чи агресивно або в спосіб, проти якого може заперечувати інший Пасажир або особа,

Ми можемо вжити таких заходів, які вважатимемо необхідними, щоб запобігти продовженню такої поведінки, зокрема стримування чи виведення вас із автобуса чи автовокзалу, а також припинення подальшої подорожі на рейсі та/чи перевезення на майбутніх рейсах. Вас також можуть притягнути до відповідальності за правопорушення, скоєні в салоні автобуса чи в автовокзалі. Ви будете нести перед нами відповідальність за всі витрати, що виникли внаслідок вашої неналежної поведінки в салоні автобуса чи в автовокзалі або пов'язані з нею, зокрема будь-які витрати, пов'язані зі зміненням маршруту рейсу або збитками через вашу поведінку. Якщо поведінка Пасажира призвела до змінення маршруту, розв'язання проблеми може передбачати передачу цих Пасажирів працівникам служби безпеки або правоохоронних органів у пункті змінення маршруту. Ми можемо вживати заходів, які вважатимемо необхідними для стягнення з Вас відповідних витрат. За таких обставин ми також можемо відмовитися приймати від Вас майбутні Бронювання, доки Ви не виплатите заборговані кошти та/або доки Ми не будемо вважати, що Ви більше не становите загрозу для інших Пасажирів, нашого Екіпажу чи персоналу наземного обслуговування.

12.3. Відповідно до вимог щодо безпеки цивільного транспорту, на всіх наших рейсах заборонено курити. Куріння будь-якого характеру, включно з електронними сигаретами, заборонене в салоні нашого автобуса. Будь-яка спроба куріння може призвести до суворих кримінальних наслідків для Вас, а спричинені збитки ми стягнемо з Вас. Крім того, у таких випадках ми залишаємо за собою право

відмовити в будь-якому подальшому перевезенні Вас і Вашого Багажу та скасувати Ваше(-і) Бронювання.

12.4. Пасажирам заборонено вживати алкоголь на наших рейсах, крім алкоголю, придбаного Пасажирами в нас в салоні автобуса. Ми залишаємо за собою право на власний розсуд подавати алкоголь в салоні нашого автобуса й відмовлятися подавати алкоголь будь-якому Пасажиру в салоні.

12.5. У цілях безпеки ми можемо заборонити або обмежити використання електронного обладнання, зокрема, серед іншого, мобільних телефонів, ноутбуків, портативних записувальних пристроїв, електронних книг і планшетів, електронних ігор чи пристроїв передавання, іграшок на радіокеруванні й рацій в салоні автобуса. Використання слухових апаратів і кардіостимуляторів дозволяється, однак інші портативні електронні пристрої можна вмикати лише в режимі польоту.

### 13. Відмова в перевезенні

13.1. Ми можемо відмовитися перевозити Вас і/або ваш Багаж або зняти Вас із рейсу, якщо Ви вже перебуваєте в салоні, без будь-якого відповідальності для нас, якщо:

13.1.1. Ви чи Ваш Багаж можете поставити під загрозу безпеку автобуса та здоров'я чи безпеку будь-якої особи в автобусі або автовокзалі;

13.1.2. перевезення Вас чи Вашого Багажу може вплинути на комфорт будь-якої особи в автобусі;

13.1.3. Ви перебуваєте під дією алкоголю чи наркотиків в автовокзалі або в салоні автобуса;

13.1.4. Ви курили чи намагалися курити в автовокзалі (поза спеціально відведеними місцями) або в салоні автобуса;

13.1.5. Ви незаконно володієте наркотиками або є належні підстави вважати, що ви незаконно володієте наркотиками;

13.1.6. Ваш психічний чи фізичний стан видається таким, що становить небезпеку чи загрозу для Вас, автобуса чи будь-якої іншої особи на ньому або поблизу, або ви не виконали вимог щодо охорони здоров'я уряду, державного органу охорони здоров'я чи іншого державного правоохоронного органу країни, у яку Ви подорожуєте;

13.1.7. Ви завдали шкоди, травмували чи застосовували погрози, лайливу, образливу, нецензурну чи хтиву мову або поведінку щодо нашого працівника, персоналу наземного обслуговування чи будь-якого Пасажира;

13.1.8. Ви погрожували бомбою чи іншою загрозою безпеці;

13.1.9. Ваша поведінка створила обґрунтовані підозри щодо неналежної поведінки чи злочину або ви скоїли кримінальне правопорушення під час процесу Бронювання, реєстрації або посадки, в автовокзалі чи в салоні автобуса;

13.1.10. Вас сприймають як небезпеку чи ризик для самих себе чи інших осіб або майна;

13.1.11. Ви не виконали наші вказівки щодо безпеки в салоні автобуса чи в автовокзалі;

13.1.12. Ви поставили під загрозу безпеку автобуса чи будь-якої особи в ньому;

13.1.13. Ви порушили Кодекс поведінки;

13.1.14. Ви відмовилися від перевірки безпеки Вас чи Вашого Багажу;

13.1.15. Ви відмовилися від проходження імміграційних та/або митних процедур;

13.1.16. Ваш фізичний стан, Ваш одяг або поведінка лякають, викликають відразу або шокують інших осіб, які є в салоні чи здійснюють посадку в автобус;

13.1.17. Ви маєте захворювання чи медичний стан, що вимагає надання форми придатності до автоподорожей від Вашого лікаря, що підтверджуватиме Вашу спроможність їхати, і Ви не надали дійсну довідку або Ви іншим чином не відповідаєте вимогам чи не спроможні їхати;

13.1.18. Ви потребуєте спеціальної допомоги на додаток до послуг, які Ми пропонуємо людям з інвалідністю (див. пункт 8 і сторінку про спеціальну допомогу, щоб дізнатися більше);

13.1.19. Ви не надали необхідні Проїзні документи;

13.1.20. Ви відмовилися надати свої Проїзні документи члену екіпажу автобуса, коли ми попросили Вас зробити це;

13.1.21. Ви відмовилися дозволити нам зробити фотокопію Ваших Проїзних документів;

13.1.22. Ви знищили свої Проїзні документи під час рейсу або до посадки;

13.1.23. Ми отримали відповідні вказівки від державних органів (зокрема у зв'язку з попередньою інформацією про пасажирів);

13.1.24. Ви не пред'явили дійсний квиток;

13.1.25. будь-які з документів, які Ви надали:

13.1.25.1. отримані в незаконний спосіб або придбані в іншого суб'єкта (не в нас чи нашого авторизованого агента);

13.1.25.2. вважаються загубленими чи викраденими;

13.1.25.3. фальшиві або є предметом шахрайства з платежами;

13.1.25.4. змінені іншою особою (не нами чи нашим авторизованим агентом) або спотворені;

у будь-якому такому випадку ми залишаємо за собою право вилучити такі документи;

13.1.26. особа, яка з'явилася на здачу багажу чи на вихід на посадку, не може довести, що вона є Пасажиром, зазначеним у Бронюванні;

13.1.27. Ви втрутилися в роботу або навмисно завдали шкоди автобусу чи будь-якому обладнанню безпеки, або спробували отримати доступ до контрольованих зон без дозволу;

13.1.28. Ми обґрунтовано вважаємо, що перевезення Вас і/або Вашого Багажу може зашкодити безпеці;

13.1.29. Ви не сплатили застосовні Тариф, податки, стягнення або Збори за додаткові послуги та/чи Інші послуги;

13.1.30. Ви винні нам будь-яку суму грошей у зв'язку з будь-яким рейсом (рейсами);

13.1.31. Ви не пройшли реєстрацію до Кінцевого терміну реєстрації;

13.1.32. Ви не прибули до виходу на посадку вчасно;

13.1.33. Ви порушили Умови використання нашого Вебсайту;

13.1.34. Ви поводитися в згаданий вище спосіб на попередньому рейсі чи у зв'язку з ним, і ми вважаємо, що Ви можете повторити таку поведінку;

13.1.35. такі дії необхідні для дотримання Чинного законодавства.

## 14. В салоні

14.1. На власний розсуд на наших рейсах Ми можемо пропонувати на продаж напої, легкі перекуси й безмитні товари. Ми не можемо гарантувати вільне від алергенів середовище в салоні наших рейсів.

## 15. Багаж

### 15.1. Зареєстрований багаж

15.1.1. Кожний предмет Зареєстрованого багажу має важити до 32 кілограм. Максимальні габарити кожного предмету Зареєстрованого багажу — 149 x 119 x 171 см. Ми відмовимо в перевезенні Зареєстрованого багажу, що перевищує це обмеження. Ми залишаємо за собою право обмежити кількість предметів

Зареєстрованого багажу на кожного пасажера. Докладніша інформація про чинні обмеження доступна на нашому Вебсайті чи через Колцентр.

15.1.2. ЗА КОЖЕН ПРЕДМЕТ ЗАРЕЄСТРОВАНОВОГО БАГАЖУ МИ СТЯГУВАТИМЕМО ЗБІР ЗА ОБСЛУГОВУВАННЯ. СУМУ ТАКОГО ЗБОРУ МОЖНА ДІЗНАТИСЯ НА ВЕБСАЙТІ АБО В НАШОМУ КОЛЦЕНТРІ. ВІДПОВІДНО ДО ПУНКТУ 15.1.1, ЯКЩО ЗАГАЛЬНА ВАГА ВАШОГО ЗАРЕЄСТРОВАНОВОГО БАГАЖУ ПЕРЕВИЩУЄ ДОПУСТИМИ НОРМИ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ЗАРЕЄСТРОВАНОВОГО БАГАЖУ, ЯКІ ВИ ВИБРАЛИ, МИ СТЯГНЕМО ДОДАТКОВУ СПЛАТУ ЗА КОЖНИЙ НАДЛИШКОВИЙ КІЛОГРАМ ЗА ТАРИФОМ, ЧИННИМ У ДЕНЬ ПОДОРОЖІ. СУМУ ТАКОГО ЗБОРУ МОЖНА ДІЗНАТИСЯ НА ВЕБСАЙТІ АБО В НАШОМУ КОЛЦЕНТРІ. МИ ВІДМОВИМО В ПЕРЕВЕЗЕННІ ЗАРЕЄСТРОВАНОВОГО БАГАЖУ, ЯКЩО НЕ БУДЕ СПЛАЧЕНО ЗБІР ЗА ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА/АБО НАДЛИШКОВУ ВАГУ. ЦИМ МИ ВИКЛЮЧАЄМО ВСЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ЗБИТКИ, СПРИЧИНЕНІ ТАКОЮ ВІДМОВОЮ.

15.1.3. Дитячі та інвалідні візки необхідно реєструвати разом з іншим Багажем, вони перевозитимуться безкоштовно, якщо користувач цього обладнання подорожує цим рейсом.

15.1.4. Приймаючи Ваш Багаж для перевезення як Зареєстрований багаж, Ми приймемо його на зберігання та видамо Вам Багажну ідентифікаційну бирку та Бирку для затребування багажу для кожного предмета Зареєстрованого багажу. Ви повинні зберігати кожну Багажну ідентифікаційну бирку та Бирку для затребування багажу як доказ реєстрації багажу.

15.1.5. Ваш Зареєстрований багаж буде перевезено тим самим автобусом, що й Вас, крім випадків, коли це неможливо з міркувань безпеки. У такому разі Ваш Зареєстрований багаж буде перевезено пізнішим рейсом.

15.1.6. ЯКЩО ВАШ ЗАРЕЄСТРОВАНИЙ БАГАЖ МІСТИТЬ БУДЬ-ЯКІ З ТАКИХ ПРЕДМЕТІВ:

15.1.6.1. готівка, цінні папери;

15.1.6.2. коштовності, цінні метали, коштовне й напівкоштовне каміння;

15.1.6.3. комп'ютер, фотоапарат, відеокамера, мобільний телефон і будь-які інші електронні або технічні пристрої та аксесуари до них;

15.1.6.4. офіційні, ділові або приватні документи;

15.1.6.5. проїзні документи або інші документи, що засвідчують особу;

15.1.6.6. ключі;

15.1.6.7. рідину;

15.1.6.8. ліки;

15.1.6.9. товари, що швидко псуються;

15.1.6.10. мистецькі твори та витвори образотворчого мистецтва;

ВИ НЕСЕТЕ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ТЕ, ЩОБ УЗЯТИ ДО УВАГИ, ЩО ВОНИ МОЖУТЬ НЕ ПІДХОДИТИ ДЛЯ ПЕРЕВЕЗЕННЯ АВТОБУСОМ І МОЖУТЬ БУТИ ПОШКОДЖЕНІ АБО ПОГІРШЕНІ В РЕЗУЛЬТАТІ УМОВ АВТОПЕРЕВЕЗЕННЯ. МИ НЕ НЕСЕМО ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКУ ЗАТРИМКУ, ВТРАТУ ЧИ ПОШКОДЖЕННЯ ТАКИХ ПРЕДМЕТІВ.

15.2. У деяких автовокзалах можуть бути інші обмеження політики. У таких випадках переважну силу мають правила автовокзалу.

15.3. Ручна поклажа та Незареєстрований багаж

15.3.1. КОЖЕН ПАСАЖИР МАЄ ПРАВО НА ПЕРЕВЕЗЕННЯ ОДНІЄЇ ОДИНИЦІ РУЧНОЇ ПОКЛАЖІ. РУЧНА ПОКЛАЖА НЕ ПОВИННА ПЕРЕВИЩУВАТИ 40 X 30 X 20 CM БЕЗ УРАХУВАННЯ РУЧОК І КОЛІЩАТОК. КОЛІЩАТКА БУДЬ-ЯКОЇ РУЧНОЇ ПОКЛАЖІ НЕ МАЮТЬ ЗАЙМАТИ БІЛЬШЕ 5 САНТИМЕТРІВ. УКАЗАНІ В ЦЬОМУ ПУНКТІ ГАБАРИТИ ВКЛЮЧАЮТЬ БОКОВІ КИШЕНІ БУДЬ-ЯКОЇ РУЧНОЇ ПОКЛАЖІ.

15.3.2. Деякі додаткові послуги SK TOUR дають змогу окрім Ручної поклажі брати в салон додатковий багаж, розмір якого не перевищує 55 x 40 x 23 см, а вага не більше 10 кг (без урахування ручок і коліщаток, але коліщатка не мають займати більше 5 см).

15.3.3. ЯКЩО РОЗМІР ТА/АБО ВАГА НЕЗАРЕЄСТРОВАНОГО БАГАЖУ, ЗАЗНАЧЕНОГО В ПУНКТІ 15.3.1 АБО 15.3.2, ПЕРЕВИЩУЄ ЗАЗНАЧЕНІ ВИЩЕ ОБМЕЖЕННЯ, ТО ТАКИЙ БАГАЖ ВИНЯТКОВО ПІДЛЯГАЄ СПЛАТІ ЗБОРУ ЗА НАДЛИШКОВУ ВАГУ АБО НАДЛИШКОВИЙ РОЗМІР, СУМА ЯКОГО ВКАЗАНА НА НАШОМУ ВЕБСАЙТІ. ОПЛАТА

ВИКОНУЄТЬСЯ НА ВИХОДІ НА ПОСАДКУ. МИ ЗАЛИШАЄМО ЗА СОБОЮ ПРАВО ПЕРЕВОЗИТИ БУДЬ-ЯКИЙ НЕЗАРЕЄСТРОВАНИЙ БАГАЖ ІЗ НАДЛИШКОВОЮ ВАГОЮ АБО НАДЛИШКОВИМ РОЗМІРОМ ЯК ЗАРЕЄСТРОВАНИЙ БАГАЖ.

15.3.4. Якщо в цьому буде потреба з міркувань роботи та/або безпеки, Ми залишаємо за собою право безкоштовно перевозити Незареєстрований багаж, що відповідає зазначеним вище обмеженням розміру й ваги, у багажному відсіку. Це положення не застосовується до Особистих речей згідно з пунктом 15.3.5.

15.3.5. Окрім цього, до Незареєстрованого багажу Ви можете взяти в салон без оплати окремого збору такі невеликі Особисті речі:

15.3.5.1. пальто або ковдру;

15.3.5.2. мобільний телефон;

15.3.5.3. матеріали для читання протягом рейсу;

15.3.5.4. для дітей віком до двох років: їжу на період рейсу;

15.3.5.5. товари, що не обкладаються митом;

15.3.5.6. пару милиць для фізично недієздатних осіб;

15.3.5.7. дитяче автокрісло, яке встановлюється проти руху й обладнане внутрішнім паском безпеки, якщо немовля подорожує на окремому придбаному сидінні автобуса та автокрісло обладнане пристроєм, що дозволяє надійно прикріпити його за допомогою паска безпеки пасажирів.

15.3.6. Деякі автовокзали можуть мати інші обмеження політики щодо Незареєстрованого багажу й Особистих речей, які можуть бути більш жорсткими, ніж зазначені вище. У таких випадках переважну силу мають правила автовокзалу.

15.3.7. У деяких автовокзалах відповідний збір можна сплатити лише за допомогою кредитної або дебетової картки. Перелік таких автовокзалів Ви можете дізнатися на нашому Вебсайті або в Колцентрі. Якщо ми не оновимо перелік таких автовокзалів на Вебсайті, ми не несемо відповідальність за будь-які збитки, викликані безпосередньо такою відсутністю оновлення, як зазначено в цих Загальних умовах перевезення та у відповідних законах.



#### 15.4. Небезпечний вантаж

15.4.1. НАВЕДЕНІ ДАЛІ ПРЕДМЕТИ НЕ ДОПУСКАЮТЬСЯ ДО ПЕРЕВЕЗЕННЯ (ЇХ НЕ МОЖНА КЛАСТИ У СВІЙ ЗАРЕЄСТРОВАНІЙ АБО НЕЗАРЕЄСТРОВАНІЙ БАГАЖ, АБО БРАТИ ІЗ СОБОЮ ЯК ОСОБИСТІ РЕЧІ):

15.4.1.1. зброя та вибухові речовини, зокрема зброя мисливського або спортивного призначення, як визначено законами будь-якої з Країн, яких стосується перевезення, перелічених в Маршруті;

15.4.1.2. будь-який предмет або речовина, що виглядає як зброя або вибухова речовина;

15.4.1.3. займисті речовини (за винятком алкогольних напоїв, спреїв для волосся, парфумів, одеколону);

15.4.1.4. радіоактивні матеріали;

15.4.1.5. зріджений газ (за винятком CO<sub>2</sub>, що використовується для руху штучних кінцівок; контейнера з горючим газом, що використовується в надувних рятувальних жилетах);

15.4.1.6. будь-який предмет, непридатний для перевезення через те, що він небезпечний, або через його вагу, розмір, форму чи характер, або тому, що він крихкий чи швидко псується, враховуючи, серед іншого, тип повітряного судна, що використовується. Інформація про недопустимі предмети доступна за запитом;

15.4.1.7. отруйні або інфекційні речовини;

15.4.1.8. корозійні речовини (за винятком ртуті в термометрах, барометрах, акумулятор інвалідного візка);

15.4.1.9. дипломати безпечного типу, портфелі або чемодани з вбудованими сигнальними пристроями, що містять літієві батареї або піротехнічні матеріали;

15.4.1.10. предмети та матеріали, які наражають на небезпеку літак або життя, здоров'я, тілесну недоторканість чи майно осіб на борту (як-от ті, що вказані в Технічних інструкціях Міжнародної організації цивільної авіації (ICAO) щодо безпечного транспортування небезпечних вантажів повітрям і Правилах

перевезення небезпечних вантажів Міжнародної асоціації повітряного транспорту (IATA));

15.4.1.11. будь-який предмет або матеріал, заборонений за правилами та законодавством Країн, яких стосується Перевезення;

15.4.1.12. останки тіла людини;

15.4.1.13. живі тварини (зокрема, домашні улюбленці, комахи, рептилії чи будь-які інші тварини), за винятком сертифікованих собак-поводирів;

15.4.1.14. будь-які предмети, указані в Технічних інструкціях Міжнародної організації цивільної авіації (ICAO) з безпечного перевезення небезпечних вантажів повітрям і Правилах про небезпечні вантажі Міжнародної асоціації з повітряного перевезення (IATA) з певними додатковими обмеженнями. Докладніше про ці обмеження можна дізнатися на нашому Вебсайті.

## 16. Збої

16.1. За винятком Ваших прав згідно з цими Умовами або Чинним законодавством, час рейсів, указаний у нашому Розкладі, на Вебсайті чи в інших місцях, не гарантується.

16.2. У будь-який час після Бронювання Ми можемо змінити наш Розклад або скасувати чи затримати рейс, змінити його маршрут або відмовити в посадці. Такі заходи можуть передбачати зміни з міркувань безпеки, необхідних нормативних схвалень чи з інших комерційних або операційних причин.

16.3. Якщо ми застосуємо скасування чи суттєву зміну, Ми якнайшвидше зв'яжемося з Бронювальником щодо цього питання, використовуючи контактні дані, зазначені в Бронюванні. Якщо Ви є Бронювальником, Ви зобов'язані зв'язатися з усіма іншими Пасажирями в Бронюванні щодо такої зміни.

16.4. Ніщо в цих Умовах не впливає на Ваші права відповідно до Чинного законодавства. Перегляньте наш Вебсайт, щоб дізнатися більше про свої права й додаткову інформацію щодо збоїв у роботі послуг.

## 17. Відповідальність

### 17.1. Загальні положення

17.1.1. Ці Умови регулюють нашу відповідальність перед Вами та в деяких випадках Вашу відповідальність перед нами. Відповідальність будь-якого стороннього перевізника, за квитком чи бронюванням якого Ви подорожуєте, визначатиметься умовами перевезення такого іншого перевізника. Короткий виклад основних положень, що регулюють відповідальність за пасажирів і їхній багаж, зокрема терміни подання позову про компенсацію та можливість подання спеціальної декларації щодо багажу, можна знайти в Додатку до цих Умов.

17.1.2. У багатьох випадках наша відповідальність щодо Вашого перевезення Нами регулюється Конвенцією та Регламентом 2027/97, а якщо вони не діють, застосовуватимуться відповідні положення S.L. 499.24 (зокрема, другий додаток до нього) та будь-яке інше Чинне законодавство. **ДЕ ЦЕ ДОРЕЧНО, НАША ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА СМЕРТЬ АБО ТРАВМУ, ЗНИЩЕННЯ АБО ВТРАТУ ЧИ ПОШКОДЖЕННЯ БАГАЖУ, А ТАКОЖ ЗА ЗАТРИМКУ БУДЕ ОБМЕЖЕНО ВІДПОВІДНО ДО КОНВЕНЦІЇ ТА ЯК ВИКЛАДЕНО В ЦИХ УМОВАХ (КОНВЕНЦІЯ МАТИМЕ ПЕРЕВАГУ У ВИПАДКУ КОНФЛІКТУ), І СУМА НАШОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ В ЖОДНОМУ ВИПАДКУ НЕ ПЕРЕВИЩУВАТИМЕ СУМУ ДОВЕДЕНИХ ЗБИТКІВ.**

17.1.3. Якщо Ми доведемо, що заявлена шкода була спричинена недбалістю або іншою протиправною дією чи бездіяльністю особи, яка вимагає компенсацію, або особи, від якої вона чи вона отримує свої права, Ми будемо повністю або частково звільнені від відповідальності згідно з Чинним законодавством.

17.1.4. За винятком випадків, передбачених Конвенцією або цими Умовами, Ми не несемо відповідальності за будь-яку шкоду, завдану Вами або Вашим Багажем, і Ви несете відповідальність за будь-яку таку шкоду, завдану іншим особам або власності інших осіб (включно з Нашою).

17.1.5. У відповідних випадках Контракт на перевезення, ці Загальні умови перевезення, а також винятки й обмеження відповідальності також застосовуються до наших працівників, службовців і агентів, якщо вони діють у межах своїх службових обов'язків і за умови, що вони не діяли недбало або з наміром завдати

шкоди. Де це доречно, сукупність сум, що підлягають стягненню з Нас, Наших працівників, службовців та агентів, не може перевищувати застосовні обмеження відповідальності, як зазначено в цих Умовах.

17.1.6. Якщо інше не передбачено в Конвенції чи Регламенті 2027/97 або обов'язкових положеннях будь-якого Чинного законодавства, ми не відповідаємо за втрату прибутку, непрямі або випадкові збитки чи втрати.

## 17.2. Відповідальність за Багаж

17.2.1. Ми не несемо відповідальності за будь-яке пошкодження Вашого Незареєстрованого багажу в салоні чи Особистих речей, за винятком пошкодження, яке виникло з нашої вини.

17.2.2. Стосовно Зареєстрованого багажу ми несемо відповідальність перед Вами за його знищення, втрату або пошкодження (якщо така шкода перевищує звичайний знос під час наземного транспортування) протягом часу, коли ми відповідали за нього, і тією мірою, якою пошкодження не є результатом властивого дефекту, якості чи недоліку Зареєстрованого багажу або Вашої вини, наприклад надмірного завантаження або надмірного пакування.

17.2.3. Наша відповідальність за шкоду, завдану затримкою в процесах, пов'язаних із наземним перевезенням Багажу, передбачена Конвенцією, і Ми матимемо захист від такої відповідальності, якщо зможемо довести, що Ми, наші працівники, службовці чи агенти вжили всіх обґрунтовано можливих заходів, щоб уникнути збитків, або якщо Ми доведемо, що Ми або вони не могли вжити таких заходів.

17.2.4. Ми не несемо відповідальності за пошкодження, втрату, знищення або затримку (i) будь-яких предметів, заборонених для перевезення; (ii) небезпечних вантажів; (iii) будь-якого Багажу, прийнятого для перевезення з биркою обмеженої відповідальності; (iv) предметів, що перевозяться за певних умов, про які нам не було повідомлено під час Бронювання або які Ми не прийняли для перевезення.

17.2.5. Ми виключаємо відповідальність за незначні пошкодження зовнішнього вигляду Вашого Багажу (як-от подряпини, забруднення, плями, вм'ятини), які можуть виникнути внаслідок звичайного зносу під час транспортування, і

приймаємо лише такі пошкодження, які перешкоджають функціональному використанню Вашого Багажу.

17.2.6. Наша відповідальність за пошкодження Багажу (зокрема Зареєстрованого багажу, Незареєстрованого багажу й Особистих речей) обмежена 1288 СПЗ на кожного Пасажира, якщо цей Пасажир не зробив під час передачі нам Зареєстрованого багажу спеціальної декларації про зацікавленість у доставці до місця призначення та не сплатив додаткову суму за потреби. У такому випадку Ми повинні будемо сплатити суму, що не перевищує задекларовану суму, якщо Ми не зможемо довести, що ця сума вища за фактичну зацікавленість Пасажира в доставці до місця призначення. Наша відповідальність обмежується 2224 СПЗ у зв'язку з кожною спеціальною декларацією про зацікавленість у доставці.

17.2.7. Якщо вартість Багажу перевищує обмеження в 1288 СПЗ, Ви повинні повідомити нас про вартість Багажу під час реєстрації або повністю застрахувати Багаж до подорожі.

17.2.8. Обмеження відповідальності в пункті 17.2.6 не застосовуються, якщо доведено, що шкода стала результатом наших дій або бездіяльності чи наших працівників, службовців або агентів і була вчинена з наміром завдати збитків або з необережності та з усвідомленням того, що шкода може ймовірно результатом, і Ви доведете, що наші працівники, службовці чи агенти діяли в межах своїх робочих обов'язків.

17.2.9. Ви відповідаєте за те, щоб не залишити будь-яких предметів в салоні, висаджуючись із автобуса. Якщо Ви залишили якийсь предмет в салоні, радимо звернутися до відділу знахідок в автовокзалі.

17.2.10. Ми не несемо відповідальності за будь-які збитки, що є наслідком нашого дотримання Чинного законодавства чи урядових правил і норм, або Вашої нездатності дотримуватися їх.

### 17.3. Відповідальність за смерть, травму чи затримку Пасажирів

17.3.1. Згідно з Конвенцією ми несемо відповідальність перед Вами у випадку "нещасного випадку" в значенні Конвенції, який спричинив смерть або інше тілесне

ушкодження, коли нещасний випадок стався під час перебування в салоні автобуса або під час посадки в салон чи висадки.

17.3.2. Наша відповідальність за смерть чи тілесне ушкодження Пасажира підлягає обмеженням, викладеним у Конвенції та цих Загальних умовах перевезення. За умови підтвердження прав позивача відповідно до Чинного законодавства ми несемо сувору відповідальність за доведені збитки в розмірі до 128 821 СПЗ за кожного Пасажира, якщо Ми не можемо довести, що збитки були спричинені або викликані недбалістю з боку пораненого або загиблого Пасажира. У випадку перевищення 128 821 СПЗ Ми також матимемо право на інші засоби захисту, доступні згідно з Конвенцією (якщо це стосується позову). У випадку претензій, що перевищують 128 821 СПЗ, Ми можемо бути звільнені від відповідальності, якщо Ми зможемо довести, що: (i) такі ушкодження не виникли через неправильні дії, відсутність дій, намір чи недбалість з нашого боку або з боку наших працівників чи обслуговуючого персоналу; або (ii) такі збитки були виключно результатом неправильних дій, відсутності дій, наміру або недбалості третьої сторони.

17.3.3. Якщо ми доведемо, що шкода була спричинена або викликана недбалістю або іншою протиправною дією чи бездіяльністю загиблого чи травмованого Пасажира, Ми будемо повністю або частково звільнені від відповідальності згідно з Чинним законодавством.

17.3.4. Ми без затримки та в будь-якому випадку не пізніше ніж через 15 днів після встановлення особи фізичної особи (осіб), яка має право на компенсацію (судом чи іншим чином), здійснимо такі авансові платежі, які можуть знадобитися для негайного задоволення економічних потреб пропорційно до перенесених труднощів. Така виплата не має бути меншою за еквівалент 16 000 СПЗ на пасажира в євро в разі смерті. Здійснення авансового платежу не означає визнання або прийняття відповідальності. Авансовий платіж може бути компенсований будь-яким наступним розрахунком, що підлягає сплаті, на підставі нашої відповідальності.

17.3.5. Авансовий платіж не відшкодовується, якщо в подальшому ми не доведемо, що:

17.3.5.1. шкоду було завдано через недбалість чи іншу протиправну дію чи бездіяльність постраждалого або загиблого Пасажира чи у зв'язку з такими діями;

17.3.5.2. особа, яка отримала авансовий платіж, завдала чи сприяла завданню шкоди через недбалість або іншу протиправну дію чи бездіяльність; або

17.3.5.3. особа, яка отримала платіж, не була особою, що має право на компенсацію.

17.3.6. За винятком тих випадків, коли Чинне законодавство може передбачати інше, якщо будь-який сплачений авансовий платіж підлягає поверненню з будь-якої з причин, викладених у пункті 17.3.5 вище, особа, яка отримала платіж, повинна негайно повернути нам такий платіж після отримання відповідних доказів (у суді чи іншим чином) разом із відсотками, нарахованими з дати отримання платежу цією особою до дати повернення нам, за чинною на той час ставкою рішення, що застосовується в суді, що має юрисдикцію.

17.3.7. Згідно з Конвенцією, у випадку збитків, спричинених затримкою перевезення Пасажирів, наша відповідальність на кожного Пасажира обмежується 5346 СПЗ. Ми не несемо відповідальності перед Вами, якщо доведемо, що Ми, Наші працівники, обслуговуючий персонал чи агенти вжили всіх розумних заходів, щоб уникнути збитків, або Ми чи вони не змогли вжити таких заходів.

## 18. Позовні процедури

### 18.1. Претензії щодо тілесної травми чи смерті

18.1.1. Якщо:

18.1.1.1. Ви маєте претензію щодо завданої тілесної травми;

18.1.1.2. Ваш особистий представник має претензію щодо Вашої смерті;

Ви або Ваш особистий представник, залежно від обставин, маєте якнайшвидше повідомити нас про це в письмовій формі.

## 18.2. Претензії щодо Багажу

18.2.1. Якщо Ви отримали Багаж і не подали скаргу чи не заповнили Акт про пошкодження майна (АПМ), це буде основним доказом того, що Багаж було доставлено в належному стані й відповідно до цих Умов, якщо Ви не доведете протилежне.

18.2.2. Якщо Ваш багаж пошкоджено, втрачено або затримано під час рейсу, Ви повинні повідомити про це члена нашого персоналу наземного обслуговування в автовокзалі прибуття, щойно Ви дізнаєтеся, що він був пошкоджений, втрачений або затриманий.

18.2.3. Якщо Ваш Багаж не прибув тим самим рейсом, на якому прибули Ви, Ви маєте негайно подати письмову заяву про це, перш ніж залишити зону висадки, і заповнити АПМ (або, якщо це спричинить труднощі, подібний документ, що дає змогу чітко ідентифікувати деталі претензії).

18.2.4. Якщо Ваш Зареєстрований Багаж пошкоджений або викрадений, Ви маєте негайно подати письмову заяву про це й заповнити АПМ (або, якщо це спричинить труднощі, подібний документ, що дозволяє чітко ідентифікувати деталі претензії). Якщо виявити пошкодження або крадіжку під час отримання Зареєстрованого багажу неможливо, Ви повинні зробити заяву після виявлення в автовокзалі протягом 7 днів після отримання.

18.2.5. Якщо Ваш Зареєстрований багаж не прибув тим самим рейсом, на якому прибули Ви, і Ви отримали його в ушкодженому стані або з нього було щось викрадено, Ви повинні зробити письмову заяву про це пошкодження або крадіжку протягом 21 дня після того, як Багаж опинився у Вашому розпорядженні. Якщо ми визнаємо втрату Вашого Зареєстрованого багажу або якщо Ваш Зареєстрований багаж не прибув через 21 день після дати його запланованого прибуття, Ви маєте право на примусову реалізацію своїх прав, пов'язаних із цим.

18.2.6. Якщо Ваш Багаж затримується більш як на 24 години для рейсу, що відбуває, Ви можете витратити обґрунтовану суму на предмети першої необхідності протягом щонайбільше трьох днів. Щоб отримати цю допомогу, ви повинні подати заяву в письмовій формі за допомогою нашої онлайн-форми протягом 21 дня після відповідного рейсу. Усі претензії мають бути підтверджені документальними доказами (наприклад, чеками) необхідних покупок.



18.2.7. У будь-якому випадку всі претензії щодо пошкодження, втрати чи затримки Багажу потрібно подавати нам у письмовій формі протягом таких часових проміжків:

18.2.7.1. у разі пошкодження Багажу — щойно Ви виявите пошкодження після отримання Багажу, але не пізніше ніж протягом семи днів;

18.2.7.2. у випадку затримки — упродовж 21 дня після отримання Багажу.

18.2.7.3. У відповідних випадках, якщо Ви не виконаєте вимоги Конвенції та не подасте претензію в письмовій формі протягом вищезазначених термінів, як це передбачено цим пунктом 18.2.7, Ми будемо звільнені від відповідальності.

18.2.8. Разом із претензією Ви повинні додати АПМ або чітко визначити деталі своєї претензії (якщо заповнення АПМ спричиняє труднощі), а також додати всі документи, що підтверджують Вашу претензію після прибуття в Місце призначення.

18.2.9. Якщо Вашому Незареєстрованому багажу або Особистим речам буде спричинено будь-яке пошкодження, Ви повинні зробити заяву в салоні автобуса. Якщо Ви не дотримаєтеся цієї вимоги, Ми будемо звільнені від відповідальності.

18.2.10. Згідно з обмеженнями й вимогами Конвенції та іншим чином, як викладено тут, у разі будь-якого пошкодження Вашого Багажу під час наземного перевезення Нами, Ви повинні організувати ремонт Багажу й отримати та надіслати Нам квитанції для розгляду. Якщо Ваш Багаж пошкоджено настільки, що він не підлягає ремонту, Ви повинні отримати письмове підтвердження з ремонтної майстерні із зазначенням марки та вартості Вашого Багажу й надіслати нам на розгляд.

### 18.3. Претензії на компенсацію відповідно до Регламенту 261

18.3.1. Пасажири повинні подавати претензії безпосередньо до SK TOUR через Вебсайт і зачекати 30 днів (або протягом терміну, якого вимагає Чинне законодавство, якщо він коротший), щоб отримати від нас відповідь.

18.3.2. Підпункт 18.3.1 вище не застосовується до Пасажирів, які не мають змоги подавати претензії самостійно. Законний опікун недієздатного пасажиря може

подати нам претензію від його імені. Ми можемо вимагати докази того, що законний опікун має повноваження подавати претензію від імені Пасажира.

18.3.3. Пасажир може подати нам претензію від імені інших Пасажирів щодо того самого Бронювання. Ми можемо вимагати докази того, що Пасажир, який подає претензію, має на це дозвіл.

18.3.4. Цей розділ не забороняє Пасажирам консультуватися з юридичними чи іншими сторонніми консультантами, перш ніж подати свою претензію безпосередньо нам.

18.3.5. За винятком випадків, зазначених у пунктах 18.3.2 та 18.3.3 вище, МИ НЕ РОЗГЛЯДАТИМЕМО ЖОДНИХ ВИМОГ ЩОДО ВИПЛАТИ КОМПЕНСАЦІЇ, ПОДАНИХ ТРЕТІМИ ОСОБАМИ, ЯКЩО ТАКА ВИМОГА НЕ СУПРОВОДЖУЄТЬСЯ НАЛЕЖНОЮ ТА ВІДПОВІДНОЮ ДОКУМЕНТАЦІЮ, ЯКА НАЛЕЖНИМ ЧИНОМ ДОВОДИТЬ ПОВНОВАЖЕННЯ ТАКОЇ ТРЕТЬОЇ ОСОБИ ДІЯТИ ВІД ВАШОГО ІМЕНІ.

18.3.6. Ніщо в цьому пункті не забороняє вам проконсультуватися з юристом або іншою сторонньою компанією, перш ніж подавати претензію безпосередньо нам відповідно до пункту 18.3.1.

18.3.7. ПОГОДЖУЮЧИСЬ ІЗ ЦИМИ ЗАГАЛЬНИМИ УМОВАМИ ПЕРЕВЕЗЕННЯ, ВИ ПРЯМО ПОГОДЖУЄТЕСЬ ІЗ ТИМ, ЩО БУДЬ-ЯКІ КОМПЕНСАЦІЙНІ ВИПЛАТИ ЗДІЙСНЮВАТИМУТЬСЯ НА ПЛАТІЖНУ КАРТКУ, ЯКА БУЛА ВИКОРИСТАНА ДЛЯ ЗДІЙСНЕННЯ БРОНЮВАННЯ, АБО НА БАНКІВСЬКИЙ РАХУНОК ПАСАЖИРА, ЗАЗНАЧЕНОГО В БРОНЮВАННІ. КОМПАНІЯ SK TOUR МОЖЕ ПОПРОСИТИ НАДАТИ ДОКАЗИ ТОГО, ЩО ВІДПОВІДНИЙ БАНКІВСЬКИЙ РАХУНОК НАЛЕЖИТЬ УКАЗАНОМУ ПАСАЖИРУ.

## 18.4. Передавання прав

18.4.1. ЯКЩО ВИ ВІДСТУПАЄТЕ СВОЄ ПРАВО НА ПОДАННЯ СКАРГИ, SK TOUR ЗВІЛЬНЯЄТЬСЯ ВІД БУДЬ-ЯКИХ ВИПЛАТ ЦЕСІОНАРІЮ, ДОКИ ТА ЯКЩО НЕ ДОТРИМАНО ЗАЗНАЧЕНИХ НИЖЧЕ УМОВ.

18.4.1.1. SK TOUR ОТРИМУЄ ПИСЬМОВЕ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ВІДСТУПЛЕННЯ, ДЕ ВКАЗАНО, ЯКЕ ПРАВО ВИМОГИ ВІДСТУПАЄТЬСЯ (ПОТРІБНО ЗАЗНАЧИТИ НОМЕР

БРОНЮВАННЯ, ПРИЧИНУ СКАРГИ ТА КІНЦЕВИЙ ТЕРМІН). ПОВІДОМЛЕННЯ МАЄ БУТИ ПІДПИСАНЕ ЦЕДЕНТОМ, АБО ДО НЬОГО ПОТРІБНО ДОЛУЧИТИ ДОГОВІР ЦЕСІЇ (ОРИГІНАЛ ЧИ ЗАВІРЕНУ КОПІЮ).

18.4.1.2. КОМПАНІЯ SK TOUR ОТРИМУЄ ПИСЬМОВУ ІНСТРУКЦІЮ ЩОДО НЕОБХІДНИХ ДІЙ, ОКРІМ ВИПАДКІВ, КОЛИ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ВІДСТУПЛЕННЯ ПРАВ БУЛО НАДІСЛАНО ЦЕДЕНТОМ АБО ДОГОВІР ЦЕСІЇ ВЖЕ НАДАНО SK TOUR. ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО НЕОБХІДНИХ ДІЙ МАЄ БУТИ ПІДПИСАНА ЦЕДЕНТОМ АБО ДО НЕЇ ПОТРІБНО ДОЛУЧИТИ ДОГОВІР ЦЕСІЇ. ДЛЯ ЦІЛЕЙ ЦЬОГО ПУНКТУ 18.4.1 ПИСЬМОВЕ ПОВІДОМЛЕННЯ/ІНСТРУКЦІЯ ЩОДО НЕОБХІДНИХ ДІЙ ОЗНАЧАЄ ПОВІДОМЛЕННЯ У ФОРМІ ПРИВАТНОГО ДОКУМЕНТА З ПОВНОЮ ДОКАЗОВОЮ СИЛОЮ ВІДПОВІДНО ДО ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА.

18.4.2. ДЛЯ ПОКРИТТЯ ВИТРАТ КОМПАНІЇ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ ЦЕСІЄЮ, SK TOUR СТЯГУЄ АДМІНІСТРАТИВНИЙ ЗБІР ЗА ЦЕСІЮ ЗА КОЖНЕ ВІДСТУПЛЕНЕ ПРАВО НА ПОДАННЯ СКАРГИ ДЛЯ КОЖНОГО ПАСАЖИРА В РОЗМІРІ, ЩО ЧАС ВІД ЧАСУ ПУБЛІКУЄТЬСЯ НА ВЕБСАЙТІ. ЦЕДЕНТ І ЦЕСІОНАРІЙ СПІЛЬНО Й ОКРЕМО НЕСУТЬ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА СПЛАТУ ЗБОРУ ЗА ЦЕСІЮ ТА ДОДАТКОВІ ВИТРАТИ, ЩО ВИНИКАЮТЬ ІЗ ЦЕСІЇ. SK TOUR МОЖЕ ВИРАХОВУВАТИ ЗБІР ЗА ЦЕСІЮ З БУДЬ-ЯКОЇ СУМИ, ЩО ПІДЛЯГАЄ ДО СПЛАТИ ВАМ АБО ЦЕСІОНАРІЮ.

18.4.3. Компенсація, виплачена особі, яка діє від Вашого імені, вважається належною компенсацією і звільняє нас від зобов'язань перед Вами та будь-яких подальших вимог щодо виплати Вам компенсації.

## 18.5. Процедура розгляду скарг клієнтів

Якщо у Вас є загальні запитання чи претензії, зв'яжіться з нами через наш Вебсайт або Колцентр.

## 19. Альтернативне вирішення суперечок

19.1. Якщо Ви не задоволені тим, як Ми відреагували на Вашу скаргу, то в деяких країнах Ви можете передати свою скаргу в альтернативний орган вирішення суперечок.

19.2. На Мальті ви також можете як споживач подати скаргу або звернутися зі скаргою до Мальтійського управління з питань конкуренції та захисту прав споживачів, використовуючи наведені нижче відомості:

Дирекція з розгляду скарг і врегулювання  
Мальтійське управління з питань конкуренції та захисту прав споживачів  
Mizzi House  
National Road  
Bleta l-Bajda

Тел.: +356 2395 2000

Вебсайт: <https://mccaa.org.mt/Section/Content?contentId=1193>.

19.3. На Мальті компетентним органом є Управління цивільного транспорту.

19.4. Ви також можете подати скаргу через інтерактивну платформу врегулювання

суперечок Європейського Союзу Online Dispute Resolution:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (ODR). Докладніше про ODR читайте на Вебсайті.

## 20. Скарги

Скарги стосовно наземного перевезення (окрім претензій щодо багажу) потрібно подавати в письмовому вигляді якомога швидше після події, але не пізніше ніж упродовж 2 місяців після виявлення обставин, що є підставою для скарги (затримка в поданні скарги негативно впливає на нашу здатність розслідувати обставини). Розгляд скарги відбуватиметься відповідно до Конвенції і версії Загальних умов перевезення, що діє на момент Вашого

бронювання та укладення контракту з Нами. Ви відповідаєте за будь-які втрати або шкоду, що виникли внаслідок затримки в складанні скарги.

## 21. Обмеження дій

ВАШЕ ПРАВО НА БУДЬ-ЯКІ ПОЗОВИ ПРОТИ НАС, ЩО ПЕРЕДБАЧАЄТЬСЯ КОНВЕНЦІЄЮ, БУДЕ АНУЛЬОВАНО, ЯКЩО ВИ НЕ ПОДАСТЕ ПОЗОВ ПРОТЯГОМ 2 РОКІВ, ПОЧИНАЮЧИ З ДАТИ ПРИБУТТЯ В МІСЦЕ ПРИЗНАЧЕННЯ, З ДАТИ, КОЛИ АВТОБУС ПОВИНЕН БУВ ПРИБУТИ, АБО З ДАТИ ЗУПИНКИ ПЕРЕВЕЗЕННЯ. ЗАСТОСОВУВАТИМУТЬСЯ ІНШІ СПЕЦІАЛЬНІ НЕ ПЕРЕДБАЧЕНІ КОНВЕНЦІЄЮ ПЕРІОДИ ОБМЕЖЕННЯ ЗАЛЕЖНО ВІД ХАРАКТЕРУ ПОЗОВУ, ЮРИСДИКЦІЇ ТА ЧИННОГО ЗАКОНОДАВСТВА.

## 22. Захист даних

22.1. Ми контролюємо способи й цілі, для яких Ми обробляємо Ваші персональні дані, і Ми є «контролером» для цілей такого законодавства про захист даних, які застосовуються до нас, зокрема, серед іншого, Регламенту ЄС 2016/679 (Загальний регламент про захист даних або GDPR).

22.2. Ми обробляємо Ваші персональні дані відповідно до нашої Політики конфіденційності. Щоб дізнатися більше про персональні дані, які Ми збираємо про вас, як Ми їх захищаємо, як і чому Ми їх обробляємо, кому розкриваємо їх та які Ваші права на захист даних, перегляньте наш Вебсайт.

22.3. Переконайтеся, що надані нам контактні дані Бронювальника та всіх Пасажирів правильні, і негайно оновіть їх, якщо вони змінилися. Це можна зробити через наш Колцентр.

## 23. Правила чартерних перевезень

23.1. До чартерних рейсів застосовуються положення цих Загальних умов перевезення з описаними нижче відмінностями.

23.2. Перелічені нижче умови застосовуються до наданого нами чартерного перевезення:

23.2.1. Умови контракту та інші повідомлення, наведені у Вашому Маршруті, про які Вам повідомлять усно у випадку бронювання через наш Колцентр;

23.2.1.2.ці Загальні умови перевезення;

23.2.1.3.Конвенція;

23.2.1.4.Чинне законодавство;

23.2.1.5.Чартерна угода.

23.2.2. Ваше туристичне агентство, що організує чартерний рейс, відповідає за інформування Вас про умови, що застосовуються до Вашого перевезення. Туристичне агентство відповідатиме за всі збитки, спричинені тим, що туристичне бюро не надало Вам необхідну інформацію.

23.2.3. Ваше бронювання здійснене Вашим туристичним агентом, який має надати Вам код бронювання.

23.2.4. Зміна маршруту не дозволяється. Правила зміни часу, передачі й відміни (зокрема через смерть близького члена сім'ї) Вашого бронювання визначаються Вашим туристичним агентством відповідно до Чартерної угоди, укладеної з Нами.

23.2.5. Якщо Ви бажаєте перевезти спеціальний Багаж або предмети, що перевозяться за певних умов, Ви повинні повідомити про це своє туристичне агентство. Ваш туристичний агент зобов'язаний подати нам Ваш запит (див. пункт 15.5). Якщо туристичне агентство не дотримається вищезазначених вимог, воно нестиме виключну відповідальність за збитки, понесені через те, що агентство не проінформувало нас.

23.2.6. Пункт 9 (Місця) і пункт 5 (Тарифи) цих Загальних умов перевезення не застосовуються до чартерних перевезень.

23.2.7. Скарги (зокрема, вимоги, пов'язані з Багажем та зі зміною розкладу, затримкою, скасуванням або зміненням маршруту) потрібно подавати Вашому

туристичному агенту в письмовому вигляді. Застосовуються всі часові обмеження, указані в пункті 18.

23.2.8. Туристичне агентство, що замовляє чартерний переїзд, має нести всі витрати, викликані причинами, що виходять за межі нашого контролю.

23.2.9. Попри будь-які права автопасажирів відповідно до Регламенту 261, усі витрати, пов'язані з надлишковим бронюванням рейсів, нестиме туристичне агентство, що замовило чартерний переїзд.

23.2.10. Якщо Ви маєте право на відшкодування, ми сплатимо його Вашому туристичному агентству, тому Ви повинні надати їм свою претензію в письмовому вигляді.

## 24. Автономність положень

Якщо будь-яке положення або частину будь-якого положення цих Умов буде визнано будь-яким судом, трибуналом чи іншим органом компетентної юрисдикції недійсним, незаконним або нездійсненним, це положення або частина положення вважатиметься зміненим у мінімально необхідному обсязі для того, щоб зробити його дійсним, законним і здійсненним. Якщо така зміна неможлива, положення або часткове положення вважатиметься таким, що не є частиною цих Умов, але це не впливає на дійсність і можливість виконання інших положень цих Умов і залишиться в силі без змін.

**Додаток**  
**(до Загальних умов перевезення SK TOUR)**

Цей Додаток є частиною наших Загальних умов перевезення.

**1. Наша відповідальність за пасажирів і їхній багаж**

Інформація, викладена в цьому Додатку, підсумовує правила щодо відповідальності, яких мають дотримуватися всі авіаперевізники ЄС відповідно до законодавства ЄС і Монреальської конвенції від 1999 року.



## 2. Компенсація в разі смерті чи травмування

Немає фінансових обмежень щодо нашої відповідальності за травми або смерть пасажирів. Щодо збитків на суму до 128 821 СПЗ (приблизно 160 000 євро), ми не можемо оскаржувати претензії щодо компенсації. Однак ми можемо оскаржити претензії щодо компенсації, яка перевищує 128 821 СПЗ, якщо ми зможемо довести відсутність недбалості або іншої вини з нашого боку.

## 3. Авансові платежі

Якщо пасажир загинув або отримав травму, ми повинні здійснити авансовий платіж для покриття негайних економічних потреб особи, яка має право на компенсацію. Ми повинні здійснити цей платіж протягом 15 днів із моменту ідентифікації особи, яка має законне право на компенсацію. Цей авансовий платіж має становити не менш як 16 000 СПЗ (приблизно 20 000 євро) у разі смерті.

## 4. Затримки пасажирів

У випадку затримки пасажирів ми несемо відповідальність за збитки, крім випадків, коли:

- ми вжили всіх обґрунтованих заходів, щоб уникнути таких збитків; чи
- було неможливо вжити таких заходів.

Наша відповідальність за затримку пасажирів обмежується 5346 СПЗ (приблизно 6700 євро).

## 5. Затримки багажу

У випадку затримки багажу ми несемо відповідальність за збитки, крім випадків, коли:

- ми вжили всіх обґрунтованих заходів, щоб уникнути таких збитків; чи
- було неможливо вжити таких заходів.

Наша відповідальність за затримку багажу обмежується 1288 СПЗ (приблизно 1600 євро).

## 6. Знищення, втрата чи пошкодження багажу

Ми несемо відповідальність у розмірі до 1288 СПЗ (приблизно 1600 євро) за знищення, втрату або пошкодження багажу. У випадку зареєстрованого багажу ми несемо відповідальність, навіть якщо нашої вини немає, за винятком випадків, якщо безпосередньо багаж мав дефекти. У разі незареєстрованого багажу ми несемо відповідальність лише у випадках нашої вини.

## 7. Більші обмеження для багажу

Відповідно до Монреальської конвенції від 1999 року, наша відповідальність за втрачений, пошкоджений або затриманий багаж обмежується 1288 СПЗ (приблизно 1600 євро) за кожне місце багажу.

Пасажир може скористатися нашої найвищою відповідальністю, зробивши спеціальну заяву під час реєстрації та сплативши додатковий збір. Цей збір збільшує нашу відповідальність за зареєстрований багаж до 2224 СПЗ (приблизно 2800 євро).

## 8. Скарги щодо багажу

Якщо ваш багаж пошкоджено, затримано, втрачено або знищено, ви повинні написати й подати нам скаргу якомога швидше. У разі пошкодження зареєстрованого багажу ви повинні написати скаргу протягом семи (7) днів, а у випадку затримки протягом двадцяти одного (21) дня, в обох випадках із моменту, коли багаж було передано в розпорядження пасажиру.

## 9. Відповідальність договірних і фактичних перевізників

Якщо автоперевізник, який фактично виконує рейс, не збігається з підрядним автоперевізником, ви маєте право звернутися зі скаргою або вимагати відшкодування збитків від будь-якого перевізника. Якщо на квитку вказано назву чи код автоперевізника, він є підрядним автоперевізником.

## 10. Термін для позову

Будь-який позов до суду щодо відшкодування збитків має бути подано протягом двох (2) років із дати прибуття автобуса або з дати, коли автобус мав прибути.

## 11. Основа для інформації

Зазначені вище правила ґрунтуються на Монреальській конвенції від 28 травня 1999 року, яка впроваджена Регламентом (ЄС) No 2027/97 (зі змінами, внесеними Регламентом (ЄС) No 889/2002) і національним законодавством держав-членів.



**SK TOUR MALTA LIMITED**

**GENERAL CONDITIONS OF CARRIAGE OF PASSENGERS AND LUGGAGE**

**Effective date: April 1, 2023**

## General conditions of transportation

### 1. Introduction

1.1. When you buy a ticket for a flight we operate, you enter into a contract of carriage with us. The contract is governed by (1) the terms of your ticket/itinerary and receipt; (2) applicable tariffs; (3) legal provisions and conditions of transportation; (4) such other regulations as we may have from time to time.

1.2. These legal terms and conditions of carriage ("Terms" or "General Conditions of Carriage") which apply to your Booking with SK TOUR Malta Limited, a private limited company registered in Malta with registration number C 102218 and address: 171, Old Bakery Street, Valletta VLT 1455, Malta. These Terms incorporate the provisions below as if they were set out in their entirety here, and they also apply to your Booking.

1.2.1. Our Website Terms of Use if you use our Website or App.

1.2.2. Any Booking Confirmation or special terms set out in it.

Please read these Terms and Conditions carefully and ensure you understand them before booking SK TOUR services. We periodically update our Terms and Conditions, so they must be read and understood in advance before each flight booking, as a Carriage Contract is concluded after the payment of the General Fare and the issuance of the Itinerary.

1.3. Certain expressions and words in this document have specific meanings that may be unique to this document and may differ from company to company. Where certain words and phrases are capitalized in these Terms, they are defined terms and have the meanings set out in clause 2 below.

1.4. In these Terms and Conditions, when we refer to "SK TOUR" or "we", "We", "us", "Us", "our" or "Our" we mean SK TOUR Malta Limited and when we refer to "you", "You" or "Your" or "your", we mean the Passenger or the Booker in the Booking.

## 2. Meaning of certain words and expressions in these Terms / Definitions

**ACCOMPANYING ADULT** is an adult passenger of at least 16 years of age who is listed on the same Booking as the Infant or Child and is accompanying them on the flight.

**ADDITIONAL SERVICES** – any goods and/or services purchased by You in connection with ground transportation and provided, offered or sold by Us or third party suppliers, such as, but not limited to, car rental or hotel accommodation. In some cases, Additional Services may be legally combined into a Package.

**ADMINISTRATIVE FEE FOR ASSIGNMENT OF RIGHTS** – the fee payable per passenger per flight if you assign your rights to a claim in accordance with clause 18.4.2, the amount of which is indicated on the Website at the time of conclusion of the Contract.

**APP** is SK TOUR's mobile application that enables Bookings to be made and is connected to the Website and operated by or for SK TOUR.

**APPLICABLE LAW** – all laws, statutes, regulations, by-laws, mandatory codes of conduct and instructions, including the Convention, Regulation 2027/97 and S.L. 499.24 applicable to the Booking, your travel with us and the Other services we provide under these Terms.

**BAGGAGE** – Your property that accompanies you during your trip in the form of Checked Baggage, Unchecked Baggage, Additional Cabin Baggage or Personal Items (excluding items prohibited for carriage under these Terms).

**BAGGAGE IDENTIFICATION TAG** is a document issued exclusively for the identification of your Checked Baggage and placed on your Checked Baggage.

**BAGGAGE CLAIM TAG** is a document issued exclusively for the identification of your Checked Baggage and attached to your Boarding Pass.

**THE BOOKER** is an adult and fully capable natural or legal person who acts as the Passenger's agent and makes a reservation in his own name and on his own behalf and/or on behalf of other Passengers and on their behalf. The Booker also includes any individual or company paying us the Total Fare specified in the Passenger's Itinerary and travel agencies.

**BOOKING** – a booking for one or more SK TOUR flights (with any Additional Services, if applicable) which We have confirmed as accepted.

**BOARDING PASS** – a document (i) issued at the baggage check-in desk upon presentation of Your reservation code or Your Itinerary and valid Travel Documents; or (ii) which you print or download, or which is displayed on your mobile device in the case of using the Application (Passbook or other application with similar functions) after completing the online check-in or mobile check-in procedure that allows you to enter the bus cabin.

**HAND BAGGAGE** — Your Baggage, other than Checked Baggage under these General Conditions of Carriage, which is included in the Tariff and which remains under your supervision during the entire trip.

**CALL CENTER** is a telephone line for customer service, the current numbers of which can be found on the Website.

**CANCELLATION FEE** – the fee that you must pay in the event of cancellation of the reservation, as specified in clause 6.4.1, in the amount indicated on the Website at the time of the conclusion of the Contract.

**CHARTER AGREEMENT** – a contract for charter transportation concluded in accordance with these General Terms and Conditions of Transportation.

**CHECKED BAGGAGE** – Your Baggage that We accept for carriage and for which We have issued a Baggage Identification Tag and a Baggage Claim Tag at the time of acceptance.

**CHECK-IN DEADLINE** is the time by which you must complete the check-in procedure and receive your Boarding Pass.

**CIVIL CODE** – Malta Civil Code, Chapter 16 of the Laws of Malta.

**CODE OF CIVIL PROCEDURE** – Malta's Code of Organization and Civil Procedure, section 12 of the Laws of Malta.

**TERMS OF CONTRACT** — means the terms contained in Your Itinerary and these General Conditions of Carriage.

**CONTRACT (FOR GROUND CARRIAGE)** — the contract for the ground transportation of Passengers and Baggage concluded between You and the SK TOUR company in accordance with the Terms of the contract on the basis of which we transport You and Your Baggage from the Place of departure to the Place of destination. The contract is represented by the Itinerary and the Baggage identification tag (if one has been issued).

**CONVENTION**— The Montreal Convention on the Unification of Certain Rules for International Bus Transportation, signed in Montreal on May 28, 1999, with amendments and supplements as appropriate.

**COUNTRIES TO WHICH TRANSPORTATION APPLIES** – the countries in which the Place of departure and the Place of destination are located.

**CREW** – authorized personnel performing duties in the bus cabin, such as drivers, flight attendants, technical staff and security personnel.

**DAY(S)** – calendar days, including all seven days of the week, provided that, for purposes of notification, the day on which such notification is sent shall not count towards the deadline.

The EU is the European Union, in particular its member states.

**EXTRA CABIN BAGGAGE** – Your Baggage, other than Checked Baggage and Hand Baggage under these General Conditions of Carriage, for which a Service Fee is payable and which is located in the cabin throughout the journey.

**TARIFF** is the price of ground transportation from the place of departure to the place of destination. The fare includes taxes and fees (including estimated bus station charges and government taxes), one piece of Hand Baggage and the lowest possible amount of the Other Service Charge that cannot be avoided for the purpose of the booking.

**OTHER SERVICES FEE/SERVICE FEE** – the fee payable for various ground transportation related services as indicated on the Website, excluding Seat Reservation Fee, Cancellation Fee, Vizz Discount Club Membership Fee and for Additional Services.

**GENERAL CONDITIONS OF CARRIAGE** – provisions applicable to the ground transportation of Passengers and Baggage by SK TOUR, as described in these General Conditions of Carriage (hereinafter also – CONDITIONS).



ITINERARY — (i) a document issued to Passengers upon full payment of the SK TOUR Total Fare, or (ii) a document issued to them confirming acceptance of such changes by SK TOUR, in the event that the Passenger makes any changes to the Booking.

LIMITED LIABILITY LABEL – a document stating our limited liability for Checked Baggage that is damaged in any way or is of unsuitable size or condition, or that contains fragile items, accepted by us for carriage and issued at the time of transfer such Baggage.

MINOR – Passenger who has not yet reached the age of 14 at the time of travel: INFANT – is a child under the age of two years who has reached the age of at least two weeks; A CHILD is a person aged from 2 to 14 years. Several children together are called CHILDREN.

MISSED FLIGHT FEE – a fee payable in certain cases if you miss your flight and wish to use another flight operated by Us. The amount of this fee is specified on the Website.

OTHER SERVICES means any products and/or services purchased by You that are provided, offered or sold by Us or a third party supplier, other than those related to the Air Contract or Additional Services.

TOURIST PACKAGE – means a package in accordance with Article 2 of the act "TOURIST PACKAGE AND RELATED TERMS AND CONDITIONS OF THE ORGANIZATION OF A TRIP" (Bylaw 409.19), where SK TOUR is considered the organizer or seller of the package. If several selected Additional Services form a Package, SK TOUR will inform you of this at the time of booking.

PACKAGE OF TOURIST SERVICES AND RELATED TERMS AND CONDITIONS OF THE ORGANIZATION OF THE TRIP — By-law 409.19 of the Law of Malta on the Rules of Contract

contracts for travel services, in particular contracts for travel packages and related conditions for organizing a trip.

PASSENGER means any person or persons in a Booking on a SK TOUR flight (excluding Crew members).

PASSENGER WITH REDUCED MOBILITY OR PASSENGER REQUIRING SPECIAL ASSISTANCE ("PRM") is any passenger whose mobility is limited due to a physical disability (sensory

or motor), intellectual disability, age, illness or other cause of disability while using the transport, whose condition requires special attention.

PERSONAL EFFECTS – items listed in clause 15.3.5 of these General Conditions of Carriage, which you can take into the cabin free of charge in addition to Unchecked Baggage.

PLACE OF DEPARTURE is the bus station specified in the Route and in Our database as the starting point of the specified transportation.

DESTINATION – the bus station of the destination of ground transportation, indicated in the Route and in Our database as such.

PRIVACY POLICY is the policy on our Website that governs the processing of personal data provided by You or the Booker to SK TOUR.

CERTIFIED GUIDE DOG – as specified in Regulation 1107/2006/EC.

Certified guide dogs: guide dog for the blind

and visually impaired;

a guide dog for persons with limited mobility; a guide dog for people with hearing impairments;

a dog that warns of convulsions; a service dog

that helps people with disabilities.

REGULATION 261 — Regulation (EC) No. 261/2004 of the European Parliament and the Council of the EU with all relevant amendments.

REGULATION 2027/97 — Regulation (EC) No. 2027/97 of the European Council of October 9, 1997 on the liability of the motor carrier for the carriage of passengers and their luggage by bus (as amended by Regulation (EC) No. 889/2002 of the European Parliament and of the Council of May 13 2002).

SCHEDULE – the arrival and departure times of individual flights as determined by SK TOUR and published on the Website.

SDR — Special Drawing Right defined by the International Monetary Fund. (The current value of this currency unit can be found on the IMF website – [www.imf.org](http://www.imf.org) – and on the financial pages of reputable newspapers.)

RESERVATION FEE – the fee that you pay in the amount specified on the Website at the time of the conclusion of the Contract, if SK TOUR exercises its right to cancel your reservation in accordance with these General Conditions of Carriage or you cancel the reservation as described in clause 6.4.2.

SERVICE PROVIDER – a third-party provider that offers, provides, sells or facilitates the provision of Additional Services, particularly when provided jointly with or on behalf of another third party.

S.L. 499.24 — Bylaw 499.24, Land Transportation (International and Domestic Transportation) Order.

TARIFFS – published tariffs, charges and associated Terms and Conditions which have been sent (where applicable) to the relevant authorities, where relevant details are available on the Website; this applies to the General Tariff and related terms and fees for the various services that We provide; as well as other norms of the SK TOUR company.

TOTAL RATE means the price to be paid for all services provided to you by SK TOUR, which includes the Ground Transportation Fee and the Fee for other services or the fee for any service purchased by you on the Website.

TRAVEL DOCUMENTS — documents required by the countries to which the transportation relates, for border crossing, transit and/or stay in a certain state.

UNCHECKED BAGGAGE — Your Baggage, other than Checked Baggage under these General Conditions of Carriage, located in the cabin during the entire trip.

WEBSITE — [www.sk-tour.com](http://www.sk-tour.com)

### 3. Applicability, choice of law and jurisdiction

#### 3.1. Terms

3.1.1. Unless otherwise provided by the Convention or Applicable Law, your contract of carriage with Us and these General Conditions of Carriage shall be governed by and construed in accordance with the laws of Malta.

3.1.2. These Conditions apply to all flights specified in the Itinerary operated by SK TOUR as carrier (regardless of who is the actual motor carrier) and to all flights operated by SK TOUR.

3.1.3. In addition to these Terms, if you purchase Additional Services provided by us or through us by another Service Provider, those services may be subject to specific other terms, according to which you must ensure that you read these Terms, all related information and notices, and the terms and conditions of any Additional Services provided by the relevant Service Provider, before You complete a transaction with Us or the Service Provider (as applicable). The terms and conditions are displayed at the time of booking, as well as in the booking confirmation of these services and in some cases also on our Website. To learn more, visit our website.

3.1.4. In some cases, purchased Additional Services can convert your Booking into a Travel Package. In such a case, together with the provisions of these Terms and Conditions, the rules relating to the travel package agreement and related travel arrangements (as well as the special other conditions described in clause 23) may also apply.

3.1.5. If, after completing the Booking, You purchase Additional Services that are not included in the Travel Package, then the contract for any Additional Services is between You and the relevant Service Provider, and We shall have no liability to You for the provision or performance of these Additional Services. The price for any Additional Services is offered exclusively by the relevant Service Provider. By accepting any quote and making a payment through the Website, you also authorize SK TOUR to receive your payment and pass it on your behalf to the relevant Service Provider. In some cases, you pay the fee for Additional Services directly to the Service Provider.

## 3.2. Charter transportation

3.2.1. If the Carriage is in accordance with a Charter Agreement, these Conditions apply only to the extent that they are incorporated (by reference or otherwise) into the Charter or Booking (as amended as may be set out in the Charter Ticket or the Charter Rules in Clause 23 ).

## 3.3. Choice of Law and Jurisdiction

3.3.1. Unless otherwise provided by the Convention or Applicable Law, your Contract of Carriage with Us and these general conditions of carriage shall be governed by and construed in accordance with the laws of Malta.

3.3.2. The courts of Malta shall have non-exclusive jurisdiction over any contractual or non-contractual dispute arising out of or in connection with this agreement, including, without limitation, its formation, duration and termination.

Provided:

- (i) if you are a consumer who is a resident of an EU Member State, you may also be able to initiate proceedings in the courts of such Member State;
- (ii) for claims brought under the Convention and Regulation 2027/97, you may also be able to initiate proceedings in the courts of the destination of the flight. If the claim relates to death or personal injury, then an additional option will involve the courts of the passenger's place of residence.

## 4. Booking

### 4.1. Create a Booking

4.1.1. Flights can be booked directly with us through the Website, App or Call Center or at our ticket office at the bus station (if available).

4.1.2. A booking will not be considered final without payment of the Total Fare at the time of booking, unless otherwise specified herein. We reserve the right to cancel your Booking if the Total Fare is not paid in full.

4.1.3. If you have not selected our Universal Travel Partner service, you must provide us with your full name as it appears on your Travel Document. If You do not do this at the time of booking or within 2 hours of booking through Our Call Centre, You may be charged an administrative fee for changing the Passenger's name, the details of which are described on the Website, in the App and available from Our Call Centre. See Our Website for details on Our Universal Travel Partner service.

4.1.4. You must provide us with contact information (phone number and email address) by which you can be contacted at any time. You are responsible for ensuring that the contact information provided is and remains accurate and for regularly checking your mailboxes (inbox and spam folders). We are not responsible for any damages arising from your failure to comply with the above requirements.

4.1.5. If the Booker is not a Passenger or makes a booking for additional Passengers, the Booker is deemed to be acting as an agent, accepts these Terms on behalf of the Passengers named in the booking and, by making this booking, represents and warrants to us that it has full and valid authorization to do so from the Passenger. All Bookings (including Itineraries) are governed by these Terms and Conditions and are binding on the Booker and the Passenger named in the Booking.

4.1.6. In addition, if the Booker is not a Passenger and the Booker's contact information is provided in your reservation, You agree that the Booker:

(i) is responsible for receiving and forwarding all booking communications from Us or Our Service Providers to all Passengers;

(ii) UNLESS OTHERWISE STATED IN WRITING BY THE BOOKER OR PASSENGER, WE ASSUME THAT THE BOOKER HAS VALID AUTHORIZATION FROM THAT PASSENGER TO RECEIVE INDEMNIFICATION AND, WHERE APPROPRIATE, CONTINGENCIES OR COMPENSATION; PAYABLE FOR THIS BOOKING. WE ARE NOT RESPONSIBLE FOR GUARANTEE THAT THESE AMOUNTS WILL BE TRANSFERRED OR OTHERWISE TRANSMITTED BY THE BOOKER TO THE PASSENGER.

4.1.7. If you are a Passenger with reduced mobility or require special assistance

(including, but not limited to, the carriage of a certified guide dog), you must notify Our Call Center, using special phone numbers or a special email address, of your physical disability or limited mobility, as well as the type of transportation or other transportation assistance you wish to receive or require, or of any changes to such assistance, 48 hours prior to the scheduled departure time of your flight. The phone number and email address can be found on the Website.

4.1.8. If you want to transport special Baggage or items transported under certain conditions, you must call Our Call Center and inform about your request (see clause 15.5). For further information, please visit Our Website.

## 4.2. Booking through agents

4.2.1. Booking through an agent must be made using a VIZZ agency account or through the Call Center.

4.2.2. In the case of contracting agencies, bookings must be made as defined in the contract between the contracting agency and SK TOUR.

4.2.3. The agent or agency must provide (1) (and update if changed) contact details (including e-mail address, postal address and telephone number) of the agency; (2) direct telephone number of the Passenger in the reservation made by the agency through the VIZZ agency account.

4.2.4. All agents and agencies must comply with the terms and conditions set out in these General Conditions of Carriage, as well as those set out in the VIZZ Agency Account Terms and Conditions, they must also ensure that You have also read the Terms and Conditions before confirming the Booking. By making the booking, the agent or agency represents and warrants to us that they have informed the Passenger and provided them with a copy of these Terms, and that they have the Passenger's full and valid authorization to accept these Terms on their behalf and to bind the Passenger to these Terms.

### 4.3. Booking for a group

4.3.1. You can make a standard booking for a maximum of 11 Passengers on our Website. Bookings for more than 11 Passengers must be contacted using a separate form, details of which can be found on Our Website.

4.3.2. If two or more members of the group are persons with reduced mobility and/or require special assistance (including, but not limited to, the transportation of a certified guide dog), You must notify Our Call Center, using special phone numbers or a special email address, of your physical disability or limited mobility, as well as the type of transportation or other transportation assistance you wish to receive or require, or any changes to such assistance, 48 hours before the scheduled departure time of your flight. The phone number and email address can be found on the Website.

### 4.4. Booking Confirmation

4.4.1. After payment of the General Tariff, we will confirm your Reservation and issue the Itinerary.

4.4.2. The route (in the case of Baggage transportation — Baggage identification tag) certifies the conclusion of the Contract for ground transportation between You and Us, a separate ticket will not be issued.

4.4.3. We will carry the persons (i.e. Passengers) specified in the Itinerary, and you may be asked to present appropriate identification.

4.4.4. Any agreed changes to your booking will be reflected in the new Itinerary. In this case, the issued new Itinerary will be considered a Contract for transportation from the moment of its issuance.

4.4.5. You can request a replacement (resend) of your Itinerary or reservation code by calling our Call Center. We may charge you an administrative fee for this service.

4.4.6. If you believe that you have made a Reservation, but have not received the Itinerary and confirmation of the Reservation, please contact our Call Center.



## 5. Tariffs and payment

### 5.1. Our rates

Fares are shown only for your specific flights. Our fares include ground transportation from bus station to bus station only and do not include ground transportation or any additional services unless otherwise stated.

### 5.2. General tariff

The amount of the Fare and the Total Fare is calculated according to the amounts in effect at the time of the Booking for the relevant carriage, as indicated on the Website or in the Appendix. The Tariff and the General Tariff (including, among others, the Fees) shall not be affected by a change in these amounts between the date of the Booking and the date of travel (except for a change in the Booking and in accordance with the conditions set out in clause 4.4.4).

### 5.3. Taxes and charges

5.3.1. Unless expressly stated otherwise, We pay all taxes and charges relating to Your Booking which are levied up to the time Your Booking is confirmed, i.e. the Itinerary is issued. All such taxes and fees are non-refundable.

5.3.2. Our prices do not include other third-party fees and charges that we incur to provide you with services (such as bus station fees, road safety, maintenance, etc.). We pay for these services ourselves.

5.3.3. Taxes, fees and charges related to road travel are subject to change and may be imposed after the Itinerary is issued (ie after confirmation of Your Booking). By accepting these General Conditions of Carriage, You agree to pay all taxes, charges and fees (including Fees for Additional Services and any Other Services) applicable to Your Booking as imposed by governments, other public authorities or bus terminal operators at the time of the date issuance of the Itinerary (i.e. after confirmation of your Booking) to the date of your travel with retroactive effect (depending on the

circumstances). If You do not pay these amounts, We have the right to refuse You Carriage in accordance with clause 13. If the Total Fare is materially increased as a result of new or increased taxes, fees or charges levied by governments, other public authorities or bus station operators, You have the right to cancel the booking and receive a refund of the General Tariff.

5.3.4. No VAT is charged on fares or fees for international flights. For domestic flights, we pay VAT from your Booking, so we do not charge you specific payments for this tax.

## 5.4. Meeting

5.4.1. Our Meetings are available on our Website. We reserve the right to change our Meetings. Upon request, our Call Center will provide you with information about our Meetings.

5.4.2. Our employees, service personnel and agents are required to comply with our Meetings.

5.4.3. IF YOU MAKE A RESERVATION AND/OR PURCHASE ADDITIONAL SERVICES OR OTHER SERVICES:

(i) AT OUR GROUND HANDLING AGENT AT THE BUS STATION, YOU MAY BE ASKED TO PAY AN ADDITIONAL AMOUNT TO OUR AGENT IN ADDITION TO THE APPLICABLE SERVICE FEE STATED ON OUR WEBSITE OR APP. INFORMATION ABOUT ANY ADDITIONAL FEES CHARGED BY OUR AGENT CAN BE OBTAINED FROM THE AGENT AT THE BUS STATION;

(ii) THROUGH THE CALL CENTER, YOU MUST PAY AN ADDITIONAL AMOUNT TO THE APP IN ADDITION TO THE APPLICABLE SERVICE FEE SET FORTH ON OUR WEBSITE OR IN THE APP.

## 5.5. Fees for Additional Services and any Other Services

5.5.1. Some Additional Services and Other Services may be purchased after booking.

5.5.2. The purchase can be made through the Website, the Application and – in accordance with clauses 5.4.3 (i) and 5.4.3 (ii) – at the bus station or through the Call Center (depending on the type of service).

5.5.3. Fees for Additional Services and/or Other Services may change after the reservation date. Fees for Additional Services and/or Other Services shall be current as of the date of purchase and may be obtained from our Website, App or through our Call Center.

## 5.6. Currency

5.6.1. Invoices for the Tariff, Fees for Additional Services and Fees for other services are issued and paid in the currency of the Place of Departure, unless we specify a different currency at the time of payment or earlier (for example, due to the inconvertibility of the currency of the Place of Departure) or unless you choose to pay in another currency currency

5.6.2. The Fare and Fees payable in a particular currency on our Website are only valid if that currency is the currency of the Place of Departure as determined by us at the time of making the Booking.

5.6.3. You can pay in another currency during the Booking process and the Total Fare will be converted to the corresponding amount in the chosen other currency which will be displayed to you during the Booking process.

## 5.7. Payment

5.7.1. Unless we specify otherwise, the Booker must pay the Total Fare in full at the time of making the Booking. We must receive payment of the Total Fare in the currency specified by Us within the specified time period, otherwise Your booking will be void and We will cancel it.

5.7.2. In some cases, for example, when taxes and fees are charged between the time the Itinerary is issued (ie after confirmation of your Booking) and the date of your travel, you will be required to pay the taxes and fees separately upon request. You will

be notified of such a request at the time of booking. Some bus stations may require payment of bus station fees directly at the bus station.

5.7.3. You are responsible for paying the General Tariff, even if it or any part of it has been paid for you by a third party.

5.7.4. When making a reservation through the Website or App, the Booker must make payment within the specified period. When making a reservation through our Call Center, you must make a payment using a PCI-compliant interactive voice system.

5.7.5. Payment methods may vary as specified on the Website or App (and may include SK TOUR Gift Vouchers or VIZZ Credits).

5.7.6. The general rate for Bookings made in certain countries can be paid by bank transfer. To learn more, check out our Website. You are responsible for all fees and charges associated with paying for your Booking by bank transfer.

5.7.7. If we believe that your payment is a high risk of fraud, We will contact you directly at the telephone numbers provided in your Booking to confirm the Booking and payment details. If we are unable to contact you or you are unable to confirm your payment details or Booking, We reserve the right to cancel your Booking and refund you the Total Fare. Notwithstanding anything contained in this clause, We are not responsible for monitoring or checking Your payments for potential fraud, and any such action by Us is at Our sole discretion.

5.7.8. IF YOU PAY BY CREDIT OR DEBIT CARD, THE AMOUNT CHARGED TO YOUR CARD MAY DIFFER FROM THE FINAL PRICE IN OUR BOOKING CONFIRMATION DUE TO DIFFERENCES OCCURRING IN THE PROCESSING SYSTEM FOR INTERNATIONAL CARD PAYMENTS DURING CURRENCY CONVERSION. We are not responsible for this difference.

5.7.9. We will refund unspecified payments to the account from which the payment was made. All costs associated with such return of the bank transfer are paid by you.

5.7.10. We will issue an invoice for the General tariff exclusively by electronic means. The invoice will be sent to the e-mail address provided by you during the reservation. For an additional fee, you can request a paper copy of the bill through our Call Center. You may request that we issue you an amended invoice containing different billing details than the details provided at the time of booking, for which you may be charged.

5.7.11. When paying by bank transfer, unless otherwise specified by Us, You may only pay for two Bookings per Vizz account at the same time.

5.7.12. If you do not receive a Booking Confirmation from us to the email address specified in your SK TOUR account within 5 days of making the Booking, you must contact the Call Center to confirm the validity of the Booking.

## 5.8. Reimbursement

5.8.1. Our fares and fees are non-refundable, so if you cancel, miss or no-show your flight, you will not receive a refund, except as set out in these Terms.

5.8.2. If your close relative (mother, father, grandparent, child, grandchild, sister, brother, wife, husband, civil partner) named in your Booking dies within a month before the scheduled departure time of the flight, you can submit a request for compensation the value of the fare you paid for the flights you did not take because of that death, and the related taxes, fees and charges you paid. You should apply within one month of this death and provide a copy of the death certificate and identity documents.

5.8.3. If someone in your group booking becomes seriously ill and is unable to travel, or if the person dies before travel, We will refund you the total amount for all Passengers in your Booking. You must provide sufficient evidence of serious illness or death before the date of travel.

5.8.4. If We cancel your flight or change the route or scheduled time of flight specified in your Itinerary in accordance with clause 6.3, you may cancel the Contract and will be entitled to a refund of the Total Fare.

## 6. Making changes to the Booking

### 6.1. Schedule

6.1.1. DEPARTURE AND ARRIVAL TIMES IN OUR SCHEDULE AND ELSEWHERE ARE NOT GUARANTEED AND ARE NOT PART OF OUR CONTRACT OF CARRIAGE WITH YOU. SUBJECT TO THIS SECTION, WE RESERVE THE RIGHT TO CHANGE THEM.

6.1.2. We are not responsible for errors or omissions in the timetable or other information provided by third parties regarding the dates and times or the performance of any flight.

### 6.2. Point-to-point flights

6.2.1. SK TOUR is a point-to-point carrier and does not operate transit or connecting flights or flights of other carriers in connection with other scheduled commercial flights.

6.2.2. If you have booked an onward flight with Us or another carrier, this means a separate contract for carriage. We do not guarantee or take responsibility for missing the next flight. If you book such onward flight, you are responsible for meeting all check-in, baggage and travel document requirements for that flight.

6.2.3. We require that you have the right of entry into the country of arrival of your flight. We do not take into account any onward flights you may have (even if there is a transit area at the arrival bus station). We reserve the right to refuse carriage of you or your Baggage if you do not provide the necessary Travel Documents.

### 6.3. Change of the Contract for carriage by SK TOUR

6.3.1. We may need to change the time, date or route of the scheduled flight (including the Departure or Destination) after your Itinerary has been issued. We will contact You to notify You of any such changes, by email, in the Application or by telephone, at the email address or telephone number provided by You at the time of Booking. In the

event of a change in the time, date or route of the flight, if You accept the change in any form, the Contract of Carriage between You and Us shall be deemed to be amended accordingly.

6.3.2. Unless otherwise provided by the Convention or Regulation 261 or any applicable regulation that may apply from time to time, in the event that after you make a Booking but before the scheduled departure time of your flight, we cancel your flight or change the scheduled time of departure , and such a new time or the proposed new flight will not suit you, and we will not be able to book an alternative flight acceptable to you, you can contact our Call Center and choose from the following options.

6.3.2.1. We will rebook you on another flight we operate on the same or, if necessary, a similar route within 14 days before or 30 days after the scheduled departure date of the delayed/cancelled flight, subject to availability.

6.3.2.2. You may cancel the Booking and request a refund in the form of a credit to your customer account for the canceled flight, as well as for the return leg (if applicable).

6.3.2.3. You may cancel the Booking and request a refund of the Total Fare paid by you for the canceled flight and, where applicable, for the return leg of the journey.

6.3.2.4. If, after selecting an option in clauses 6.3.2.1 to 6.3.2.3, you wish to change the selected option, you may do so in accordance with the general rules in these Terms by paying the appropriate fee.

6.3.2.5. Please note that in the case of cancellation of Additional Services and Other Services, the cancellation and refund policy of the third-party provider of the relevant services applies (where applicable).

## 6.4. Change of the Contract for transportation by you

6.4.1. You can cancel your reservation no later than 14 days before the scheduled departure time of your flight. You will be entitled to a refund of the Total Fare less the Cancellation Fee.

6.4.2. If you cancel your reservation within 14 days before the scheduled departure of your flight, you will be refunded the full price of the Total Fare, less the Other Services Fee and the Seat Reservation Fee.

6.4.3. You can change your flight to another available SK TOUR flight by paying the associated Service Fee and fare difference (if any) for the new flight. This amount is calculated when you make the change. If the new rate is lower than the original rate, we will not refund the difference. See our website for more details.

## 7. Traveling with minors

7.1. We do not carry infants under the age of 14 days as of the date of flight.

7.2. We carry Minors under the age of 14 only if they are traveling with an accompanying Adult who must be listed on the same Booking as the Minor.

7.3. The amount of fee charged for the transportation of Infants can be found on the Website or in the Call Center.

7.4. There must be at least one accompanying Adult per Booking for every 10 Children listed on the Booking.

7.5. Some countries may have stricter travel laws for Minors than the above, in which case those laws will apply. You are responsible for compliance with applicable laws.

7.6. Document requirements for Minors may vary by country. Subject to clause 11.2 (Travel documents and other requirements) below, you are responsible for ensuring that all Passengers in the Booking have the correct documents.

7.7. Babies do not need a separate seat and can sit on the lap of the accompanying Adult. Children cannot sit on an accompanying Adult's lap and must have a separate seat.

7.8. If you have booked a round trip and the Infant turns two years old before the return flight date, you must make a separate reservation for the return journey, as this Child will no longer be considered an Infant.



7.9. For security and operational reasons, some locations are not available for purchase by Minors. Only one Infant can be reserved per row, traveling on the lap of an accompanying Adult. For safety reasons, no more than 15 Babies can be transported in the cabin of one bus.

7.10. An Adult may only accompany one Infant and may have only one Infant sit on their lap.

7.11. If you are traveling with Minors, you must be fully responsible for them during the trip. You must ensure that they are properly and securely stowed in the cabin. You may not ask a passenger who is not on your Booking to assume responsibility for a Minor at any time during boarding, carriage or disembarkation.

## 8. Special assistance

### 8.1. Requirements for booking special assistance

8.1.1. If you require special assistance (including but not limited to the transportation of a certified guide dog), you must notify Us in advance in accordance with clause 4.1.7 or 4.3.2 of these Terms.

8.1.2. Notwithstanding any rights provided to you under EU Regulation 1107/2006 on the rights of persons with disabilities and persons with reduced mobility when traveling by road, if you have a disability or medical condition that may affect your safety and the safety of the flight, we may ask you to take certain appropriate measures, including requiring a person to accompany you on the flight.

8.1.3. Unless otherwise required by applicable law, the companion must be 16 years of age or older and physically able to assist you in an emergency.

8.1.4. We will provide special assistance in accordance with EU Regulation 1107/2006.

### 8.2. Health status

8.2.1. BECAUSE WE ARE UNABLE TO VERIFY YOUR HEALTH, IF YOU SUFFER FROM ANY

SERIOUS OR INFECTIOUS DISEASE OR ANY OTHER DISEASE WHICH REQUIRES MEDICAL ATTENTION, YOU ARE RESPONSIBLE FOR OBTAINING APPROPRIATE MEDICAL ADVICE REGARDING WHETHER IT IS SAFE FOR YOU TO TRAVEL BY BUS. SUBJECT TO THE PROVISIONS OF THESE TERMS AND CONDITIONS, WE ARE NOT LIABLE FOR ANY ACCIDENTS, IMPAIRMENT OF YOUR HEALTH (INCLUDING ILLNESS OR INJURY) OR YOUR DEATH WHILE ON THE BUS THAT IS CAUSED BY DID YOU NOT RECEIVE PROPER MEDICAL ADVICE OR DID NOT COMPLY WITH IT.

8.2.2. We reserve the right to require you to complete a long journey fitness form confirming your ability to travel by coach and containing express medical approval for you to be carried by coach in any of the cases listed here and in any case where we have reasonable doubts about Your ability to complete the move safely without the need for unusual medical care during the move. If necessary, we may require a qualified doctor or nurse to accompany you. The form on suitability for road travel must be issued no earlier than 6 days before the date of the flight.

8.2.3. If you fail to comply with the requirements set out in these Terms (including failing to provide the fitness to travel form that we require), or if We are unable to provide the conditions set out in Your Medical Certificate on a bus that We operate in accordance with the Schedule, We will cancel Your Reservation and transportation and we will refund the Tariff after deducting the Fee for Other Services and the Seat Reservation Fee.

8.2.4. Pregnant women are not allowed to travel on Our flights after the 34th week of pregnancy. In the case of a multiple pregnancy, this maximum term is 32 weeks. Women after 28 weeks of pregnancy can only travel on Our flights if they provide Us with a completed long-distance travel fitness form confirming their ability to travel by coach. The form on suitability for road travel must be issued no earlier than 6 days before the date of the flight.

### 8.3. Transportation of special medical equipment

8.3.1. We do not accept Passengers on stretchers.

8.3.2. Portable oxygen concentrators (POCs) that do not contain compressed gas or liquid oxygen can be taken into the cabin, provided that documents confirming the

type of equipment are provided. One of these CPAPs is a CPAP (Continuous Positive Pressure Ventilator) device, which contains a ventilator that blows a gentle stream of air into the nose to open the airways, but does not contain oxygen. These devices are not covered by our Unchecked Baggage policy and can be taken into the cabin as additional items. If you take such a device into the salon, contact our Call Center at least 48 hours before the scheduled departure time. For details, see on our Website.

8.3.3. Breathing apparatus containing compressed gas or liquid oxygen may not be taken into the bus cabin.

8.3.4. We do not accept Passengers traveling with their own oxygen, but we will provide medical oxygen to those Passengers who have requested such special assistance during their journey (restrictions apply).

8.3.5. If you need such assistance, contact our Call Center at least 48 hours before the Scheduled departure time to arrange this service. You can find detailed information on our Website or contact our Call Center.

## 8.4. Travel with a certified guide dog

8.4.1. Unless otherwise provided by applicable law, in the case of special assistance where you need to travel with a Certified Guide Dog, you are entitled to this at no additional charge, but with a limit of one dog per passenger per flight.

8.4.2. We do not carry therapy dogs or other emotional support animals.

8.4.3. We require that you notify us of such need in accordance with clause 4.1.7 or 4.3.2 of these Terms at least 48 hours before the departure of the Scheduled flight in order to arrange your travel. Such notification must include the documents specified in Clause 8.4.4 of these Terms.

8.4.4. A Certified Guide Dog must have official documents proving that (1) your Certified Guide Dog has a valid EU Pet Passport certifying that the dog complies with the EU Simplified Pet Transport Scheme and the country's vaccination and treatment requirements, to which you are traveling; (2) the dog is fully trained to assist you as a Certified Guide Dog. We are not responsible for assistance dogs or guide dogs that are not properly documented.

8.4.5. You must keep these official documents with you throughout your journey.

8.4.6. Your Certified Guide Dog is not allowed to occupy a seat on the bus.

8.4.7. Any Certified Guide Dogs that are not properly documented or whose documentation is not provided prior to or during travel will not be permitted to travel.

## 9. Places

9.1. We use a seating system. During registration (via the Internet, using the mobile application or at the bus station), a place is chosen for you free of charge.

9.2. If there are free seats, you can choose another seat for a fee:

9.2.1. at the time of booking;

9.2.2. if you have already made a Booking – on the Website or in the Application;

9.2.3. at the bus station 1 hour before the scheduled departure time.

9.3. Please note that after check-in, you can only change your pre-selected seat to certain front row or emergency row seats.

9.4. For the purposes of these General Conditions of Carriage, the seat selection fee is considered a Fee for Other Services.

9.5. After boarding, you may be asked to change your assigned seat for technical or security reasons. In this case, follow the relevant instructions of the crew. If We have to change the seat you selected at the time of purchase, you will be entitled to a refund of the amount you paid for the seat you selected.

9.6. If at the time of booking you indicated the need for special assistance, you can choose to check in online, but you will not be able to print your Boarding Pass. If you chose online registration, contact our Call Center to be assigned a seat. To do this, please call your local special assistance phone number or send a request to the special assistance request email address (these phone numbers and email addresses can be found on our Website). After you have been assigned a seat in this way, you can print your Boarding Pass. If you have selected online check-in, have checked in, but have not

been able to contact our Call Center to be assigned a seat, you must arrive at the check-in desk at the bus station to be assigned a seat. In this case, your boarding pass will be printed free of charge.

9.7. For safety reasons, some seats are not suitable for all Passengers. They are located in the first row of the bus, near the hatch of the emergency exit to the roof and in the last row.

9.8. If you want to make changes to your Reservation or cancel it, the fees paid by you for the allocated seats will not be refunded.

9.9. If:

9.9.1. we will change the route or the time/dates of the Scheduled flight specified in your Itinerary or

9.9.2. we cancel or delay your flight for more than 5 hours, and you purchased a seat under this Booking; in this regard, you can:

9.9.2.1. cancel the Reservation, and you will be reimbursed the fee for the selected seat;

9.9.2.2. change the flight route, and We will transfer the selected seat to the rebooked flight or allocate you another seat or refund the price you paid for the selected seat at your request to the Call Center.

If you are reassigned, the full amount of the fee you paid for the selected seat will be available to you to select and pay for a seat on the rebooked flight instead of the seat previously allocated to you on the new flight.

## 10. Registration

10.1. If you do not have an Itinerary during registration, you must provide your reservation code. You will need to present valid Travel Documents during registration.

10.2. A fee is charged for registration at the bus station, unless otherwise specified on the Website.

## 11. At the bus station

### 11.1. Arrival at the bus station

11.1.1. You must arrive at the bus station in advance of the departure of the Scheduled flight in order to hand in your baggage on time (if you have Checked Baggage), go through all formalities and security procedures, and also appear on the platform no later than 30 minutes before the scheduled departure time. Procedures and times may vary between bus stations and for specific flights. It is your responsibility to comply with these formalities, times and procedures. The deadline for registration can be found on our Website or through our Call Center. The closing time of the boarding platform is shown on your Boarding Pass and on our Website.

11.1.2. You will need to present your Boarding Pass and all necessary Travel Documents. See clause 11.2 (Travel documents and other requirements). You must comply with all security checks and procedures required by the government, bus station officials or Us. This includes information that We require to be provided in order to comply with the requirements for advance passenger information.

### 11.2. Travel documents and other requirements

11.2.1. For all flights, we require all Passengers to present a valid Travel Document with a photograph at baggage claim and/or boarding.

11.2.2. You must use the same Travel Document that you used to check-in for the flight, to cross the border and board the bus.

11.2.3. Travel document requirements vary depending on the route, your nationality and status. The validity period of the documents applies, which may be longer than your planned stay. Requirements may also differ for Children and their companions. Please note that we cannot advise you on specific circumstances and it is your sole responsibility to familiarize yourself with the requirements of the countries to which you are traveling and to ensure that your Travel Documents comply with these requirements.

11.2.4. You are solely responsible for familiarizing yourself with the applicable laws and document requirements (in particular, regarding visas and entry and exit permits, health, medical and other documents) of any countries in, from and through which You travel as well as their compliance. You are also responsible for reading any government advice on international travel that may apply to you. You must present all Travel Documents and all other documents relating to departure, entry, health etc. required by the laws, regulations, ordinances or other requirements of the relevant countries before you travel and allow us to make and retain copies of such documents We reserve the right to refuse carriage if you have not complied with these requirements or your Travel Documents are invalid.

11.2.5. If you are required to have a valid visa to enter the country, you must obtain it by the registration deadline. If you fail to comply with this requirement, we will not be liable for any losses or costs arising as a result.

11.2.6. We shall not be liable to you in connection with the receipt and availability of the necessary Travel Documents (or their absence) or your failure to comply with Applicable Laws, requirements or these Terms. Your submission of advance passenger information does not mean that you have the right to enter a certain country or territory. We reserve the right to refuse carriage of any Passenger if We reasonably believe that such Passenger has not complied with such requirements or his documents do not meet these requirements or are considered by Us to be false or if We have received a relevant instruction from government authorities.

11.2.7. If We are required to pay any fines, penalties or incur any costs as a result of Your failure to comply with the rules set out in clause 11, You must reimburse Us for those costs at Our request. In addition, you must pay the costs of transportation from the country that does not allow entry. We will not reimburse you for the part of the Tariff related to transportation to a country that does not allow you to enter.

### 11.3. Customs control and security inspection

11.3.1. You must go through all immigration and other security and customs procedures necessary for your flight. If you do not comply with these requirements, we will refuse you transportation, cancel your Reservation and, at your request, refund the Total Fare minus the Fee for Other Services and the Fee for Seat Reservation.

11.3.2. You must appear for security checks carried out by the government authorities or bus station services of the Countries covered by the carriage, the bus station operator or Us.

11.3.3. If required by Applicable Law, You must be present during the inspection of Your Baggage by customs authorities or other officials. We will not be liable to you for any loss or damage suffered by you (including your baggage) during such screening or as a result of your failure to comply with this requirement.

11.3.4. To the extent permitted by law, We disclaim any liability for damages incurred as a result of the checks referred to in this Article 11 and/or Your refusal to appear or present Your Baggage for such checks.

## 11.4. Landing

11.4.1. If you are entitled to priority boarding on a flight, you can join the priority queue for baggage claim and boarding the bus. Your right to priority boarding will be indicated on your Boarding Pass.

11.4.2. To take advantage of priority boarding, you must be at the platform when boarding begins. We do not guarantee that priority boarding will always allow for priority boarding, as the boarding procedure is always subject to operational requirements.

## 11.5. Missed flight

11.5.1. If you miss your flight, you can request to transfer to the next SK TOUR flight to the same destination that is available by paying the Missed Flight Fee. To do this, you must present yourself with valid documents to our ticket agent at the Departure Point within 30 minutes of the scheduled departure time of the missed flight, subject to the following conditions:

11.5.2. if you completed online check-in, missed the Baggage Check-in Deadline, if you have Checked Baggage, or missed the boarding time on the platform;



OR

11.5.3. if you chose to register at the bus station, showed up at the place of departure, but missed the registration deadline.

11.6. IF YOU CHOOSE CHECK-IN AT THE BUS STATION AND CHECKED IN ON TIME, BUT MISSED THE BOARDING TIME ON THE PLATFORM, YOU MUST MAKE A NEW BOOKING AND YOU CANNOT REBOOK YOUR FLIGHT PURSUANT TO SECTION 11.5.1.

11.7. If You rebook a flight in accordance with clause 11.5.1 and choose to check-in at the bus station for the new flight, We will charge a non-refundable Service Fee in addition to the Missed Flight Fee payable at the time of booking.

11.8. If you rebook your flight in accordance with clause 11.5.1, then the Total Fare for your original flight will not be refunded.

## 12. Code of conduct

12.1. According to the current legislation, the bus is controlled by the flight manager, and every person in the cabin must obey his lawful commands. You must always follow the instructions of the Crew during carriage.

12.2. If in the cabin of the bus or at the bus station you behave in such a way that:

12.2.1. create a danger to the bus or any person or property in the cabin or at the bus station;

12.2.2. prevent the Crew or ground handling personnel from performing their duties;

12.2.3. do not follow the instructions of the Crew or ground handling staff;

12.2.4. use any threatening, obscene or abusive language towards the Crew, ground handling staff or other Passengers or behave in any of these ways towards the Crew, ground handling staff or other Passengers;

12.2.5. behave in a disorganized, unpredictable, dangerous or aggressive manner or in a manner that may be objectionable to another Passenger or person,

We may take such action as we deem necessary to prevent the continuation of such conduct, including restraining or removing you from the bus or bus station, and stopping you from continuing on the flight and/or carriage on future flights. You can also be prosecuted for offenses committed inside the bus or at the bus station. You will be liable to us for all costs incurred as a result of or in connection with your misconduct in the coach cabin or at the bus station, including any costs relating to rerouting or damages due to your behaviour. If a Passenger's behavior has resulted in a re-routing, resolution of the problem may involve handing those Passengers over to security or law enforcement at the re-routing point. We may take such action as we deem necessary to recover the relevant costs from you. In such circumstances, we may also refuse to accept future Bookings from you until you have paid the outstanding amount and/or until we consider that you no longer pose a threat to other Passengers, our Crew or ground handling staff.

12.3. In accordance with civil transport safety requirements, all our flights are nonsmoking. Smoking of any kind, including electronic cigarettes, is prohibited in the interior of our car. Any attempt to smoke can lead to severe criminal consequences for you, and we will recover the resulting damages from you. In addition, in such cases, we reserve the right to refuse any further carriage of You and Your Baggage and to cancel Your Booking(s).

12.4. Passengers are prohibited from consuming alcohol on our flights, except for alcohol purchased by Passengers from us in the bus cabin. We reserve the right, at our sole discretion, to serve alcohol in the cabin of our bus and to refuse to serve alcohol to any Passenger in the cabin.

12.5. For safety reasons, we may prohibit or restrict the use of electronic equipment, including, but not limited to, mobile phones, laptops, portable recorders, e-books and tablets, electronic games or streaming devices, radio-controlled toys and walkietalkies on the bus. Hearing aids and pacemakers are permitted, but other portable electronic devices may only be turned on in flight mode.

## 13. Refusal of transportation

13.1. We may refuse to carry You and/or Your Baggage or remove You from the flight if You are already in the cabin, without any liability to Us, if:

- 13.1.1. You or Your Baggage may endanger the safety of the bus and the health or safety of any person on the bus or bus station;
- 13.1.2. transportation of you or your Baggage may affect the comfort of any person on the bus;
- 13.1.3. You are under the influence of alcohol or drugs at the bus station or in the bus cabin;
- 13.1.4. You smoked or tried to smoke at the bus station (outside of specially designated places) or in the bus cabin;
- 13.1.5. You are in illegal possession of drugs or there are reasonable grounds to believe that you are in illegal possession of drugs;
- 13.1.6. Your mental or physical condition appears to pose a danger or threat to you, the bus or any other person on or near it, or you have failed to comply with the health protection requirements of a government, public health agency or other public law enforcement agency the authority of the country to which you are traveling;
- 13.1.7. You have harmed, injured or used threatening, abusive, abusive, obscene or lascivious language or behavior towards our employee, ground handling staff or any Passenger;
- 13.1.8. You made a bomb threat or other security threat;
- 13.1.9. Your conduct has created reasonable suspicion of misconduct or a crime or you have committed a criminal offense during the Booking process, check-in or boarding, at the bus station or inside the bus;
- 13.1.10. You are perceived as a danger or risk to yourself or others or property;
- 13.1.11. You have not followed our safety instructions in the bus cabin or at the bus station;
- 13.1.12. You have endangered the safety of the vehicle or any person in it;
- 13.1.13. You have violated the Code of Conduct;
- 13.1.14. You refused to check the security of You or Your Baggage;

- 13.1.15. You refused to go through immigration and/or customs procedures;
- 13.1.16. Your physical condition, your clothing or behavior frightens, disgusts or shocks other persons who are in the cabin or boarding the bus;
- 13.1.17. You have an illness or medical condition that requires a fitness to drive form from your doctor confirming your ability to drive and you have not provided a valid certificate or you are otherwise ineligible or unable to drive;
- 13.1.18. You require special assistance in addition to the services We offer to people with disabilities (see clause 8 and the special assistance page for details);
- 13.1.19. You have not provided the necessary Travel Documents;
- 13.1.20. You refused to provide your Travel Documents to a member of the bus crew when we asked you to do so;
- 13.1.21. You refused to allow us to make a photocopy of your Travel Documents;
- 13.1.22. You destroyed your Travel Documents during the flight or before boarding;
- 13.1.23. We have received relevant instructions from government authorities (in particular, in connection with preliminary information about the passenger);
- 13.1.24. You did not present a valid ticket;
- 13.1.25. any of the documents you provided:
- 13.1.25.1. illegally obtained or purchased from another entity (not from us or our authorized agent);
- 13.1.25.2. are considered lost or stolen;
- 13.1.25.3. are fraudulent or subject to payment fraud;
- 13.1.25.4. altered by another person (not by us or our authorized agent) or defaced; in any such case, we reserve the right to withdraw such documents;
- 13.1.26. the person who appeared at baggage claim or boarding cannot prove that he is the Passenger specified in the Booking;

13.1.27. You have interfered with or intentionally damaged the bus or any safety equipment, or attempted to gain access to controlled areas without permission;

13.1.28. We reasonably believe that the transportation of You and/or Your Baggage may harm safety;

13.1.29. You have not paid the applicable Tariff, taxes, charges or Fees for Additional Services and/or Other Services;

13.1.30. You owe us any amount of money in respect of any flight(s);

13.1.31. You did not register before the Registration Deadline;

13.1.32. You did not arrive at the boarding gate on time;

13.1.33. You have violated our Website Terms of Use;

13.1.34. You have behaved in the manner mentioned above on or in connection with a previous flight and we believe that you may repeat such behaviour;

13.1.35. such actions are necessary to comply with the current legislation.

## 14. In the salon

14.1. At our sole discretion, We may offer beverages, light snacks and duty-free goods for sale on Our flights. We cannot guarantee an allergen-free cabin environment on our flights.

## 15. Luggage

### 15.1. Checked baggage

15.1.1. Each piece of Checked Baggage must weigh up to 32 kilograms. The maximum dimensions of each piece of Checked Baggage are 149 x 119 x 171 cm. We will refuse to carry Checked Baggage that exceeds this limit. We reserve the right to limit the

number of Checked Baggage items per passenger. More detailed information about the applicable restrictions is available on our Website or through the Call Center.

15.1.2. WE WILL CHARGE A HANDLING FEE FOR EACH ITEM OF CHECKED BAGGAGE. THE AMOUNT OF SUCH FEE CAN BE FIND OUT ON THE WEBSITE OR IN OUR CALL CENTER. SUBJECT TO CLAUSE 15.1.1, IF THE TOTAL WEIGHT OF YOUR CHECKED BAGGAGE EXCEEDS THE CHECKED BAGGAGE ALLOWANCE YOU SELECTED, WE WILL CHARGE AN ADDITIONAL FEE FOR EACH EXCESS KILOGRAM AT THE RATE APPLICABLE IN TRAVEL DAY. THE AMOUNT OF SUCH FEE CAN BE FIND OUT ON THE WEBSITE OR IN OUR CALL CENTER. WE WILL REFUSE CARRIAGE OF CHECKED BAGGAGE UNLESS THE HANDLING AND/OR EXCESS WEIGHT FEE IS PAID. WE HEREBY EXCLUDE ALL LIABILITY FOR DAMAGES ARISING FROM SUCH REFUSAL.

15.1.3. Pushchairs and wheelchairs must be checked in with other Baggage and will be carried free of charge if the user of this equipment is traveling on this flight.

15.1.4. When accepting Your Baggage for carriage as Checked Baggage, We will accept it for storage and issue You a Baggage Identification Tag and Baggage Claim Tag for each item of Checked Baggage. You must retain each Baggage Identification Tag and Baggage Claim Tag as proof of baggage check-in.

15.1.5. Your Checked Baggage will be transported on the same bus as you, unless this is not possible for security reasons. In this case, your Checked Baggage will be transported on a later flight.

15.1.6. IF YOUR CHECKED BAGGAGE CONTAINS ANY OF THE FOLLOWING ITEMS:

15.1.6.1. cash, securities;

15.1.6.2. jewels, precious metals, precious and semi-precious stones;

15.1.6.3. computer, camera, video camera, mobile phone and any other electronic or technical devices and their accessories;

15.1.6.4. official, business or private documents;

15.1.6.5. travel documents or other identity documents;

15.1.6.6. keys;

15.1.6.7. liquid;

15.1.6.8. medicine;

15.1.6.9. perishable goods;

15.1.6.10. works of art and works of fine art;

IT IS YOUR RESPONSIBILITY TO BE AWARE THAT THEY MAY NOT BE SUITABLE FOR CARRIAGE BY BUS AND MAY BE DAMAGED OR DETERIORATED AS A RESULT OF CARRIAGE CONDITIONS. WE ARE NOT RESPONSIBLE FOR ANY DELAY, LOSS OR DAMAGE TO SUCH ITEMS.

15.2. Some bus stations may have other policy restrictions. In such cases, bus station rules prevail.

### 15.3. Hand baggage and Unchecked baggage

15.3.1. EACH PASSENGER HAS THE RIGHT TO CARRY ONE UNIT OF HAND LUGGAGE. HAND LUGGAGE SHOULD NOT EXCEED 40 X 30 X 20 CM, EXCLUDING HANDLES AND WHEELS. THE WHEEL OF ANY HAND LUGGAGE MUST NOT TAKE UP MORE THAN 5 CENTIMETERS. THE DIMENSIONS IN THIS SECTION INCLUDE THE SIDE POCKETS OF ANY HAND LUGGAGE.

15.3.2. Some additional SK TOUR services allow you to take into the cabin, in addition to hand luggage, additional luggage, the size of which does not exceed 55 x 40 x 23 cm, and the weight does not exceed 10 kg (excluding handles and wheels, but the wheels should not occupy more than 5 cm).

15.3.3. IF THE SIZE AND/OR WEIGHT OF UNCHECKED BAGGAGE DESCRIBED IN SECTION 15.3.1 OR 15.3.2 EXCEEDS THE ABOVE LIMITS, SUCH BAGGAGE WILL EXCEPTIONALLY BE SUBJECT TO AN EXCESS WEIGHT OR EXCESS DIFFERENCE FEE, THE AMOUNT OF WHICH IS INDICATED ON OUR WEBSITE. PAYMENT IS MADE UPON BOARDING. WE RESERVE THE RIGHT TO CARRY ANY UNCHECKED BAGGAGE THAT IS OVERWEIGHT OR OVERSIZED AS CHECKED BAGGAGE.

15.3.4. If necessary for operational and/or safety reasons, We reserve the right to carry Unchecked Baggage that meets the above size and weight restrictions in the hold, free

of charge. This provision does not apply to Personal Items in accordance with clause 15.3.5.

15.3.5. In addition, you can take the following small personal items into the cabin without paying a separate fee for Unchecked Baggage:

15.3.5.1. coat or blanket;

15.3.5.2. cellphone;

15.3.5.3. materials for reading during the flight;

15.3.5.4. for children under two years of age: food for the duration of the flight;

15.3.5.5. duty-free goods;

15.3.5.6. a pair of crutches for physically disabled persons;

15.3.5.7. a child car seat that is installed in a rear-facing position and equipped with an internal seat belt if the infant is traveling in a separately purchased bus seat and the car seat is equipped with a device that allows it to be securely attached using the passenger's seat belt.

15.3.6. Some bus stations may have other Unchecked Baggage and Personal Items policy restrictions that may be more stringent than those listed above. In such cases, bus station rules prevail.

15.3.7. At some bus stations, the fee can only be paid by credit or debit card. You can find a list of such bus stations on our website or in the call center. If we do not update the list of such bus stations on the Website, we shall not be liable for any damages directly caused by such failure to update as stated in these General Conditions of Carriage and applicable laws.

## 15.4. Dangerous cargo

15.4.1. THE FOLLOWING ITEMS ARE NOT ALLOWED FOR CARRIAGE (THEY MAY NOT BE PLACED IN YOUR CHECKED OR UNCHECKED BAGGAGE OR TAKEN WITH YOU AS PERSONAL EFFECTS):



15.4.1.1. weapons and explosives, in particular weapons for hunting or sporting purposes, as defined by the laws of any of the Countries covered by the carriage listed in the Itinerary;

15.4.1.2. any object or substance that looks like a weapon or explosive;

15.4.1.3. flammable substances (with the exception of alcoholic beverages, hair sprays, perfumes, cologne);

15.4.1.4. radioactive materials;

15.4.1.5. liquefied gas (except CO<sub>2</sub> used to propel artificial limbs; flammable gas container used in inflatable lifejackets);

15.4.1.6. any item unsuitable for carriage because it is dangerous, or because of its weight, size, shape or nature, or because it is fragile or perishable, taking into account, among other things, the type of aircraft used. Information on prohibited items is available upon request;

15.4.1.7. poisonous or infectious substances;

15.4.1.8. corrosive substances (with the exception of mercury in thermometers, barometers, wheelchair batteries);

15.4.1.9. secure-type briefcases, briefcases or suitcases with built-in signaling devices containing lithium batteries or pyrotechnic materials;

15.4.1.10. items and materials that endanger the aircraft or the life, health, bodily integrity or property of persons on board (such as those specified in the International Civil Aviation Organization (ICAO) Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air and the Carriage Regulations dangerous goods of the International Air Transport Association (IATA));

15.4.1.11. any item or material prohibited by the rules and laws of the Countries to which the Carriage applies;

15.4.1.12. remains of a human body;

15.4.1.13. live animals (in particular, pets, insects, reptiles or any other animals), with the exception of certified guide dogs;

15.4.1.14. any items specified in the International Civil Aviation Organization (ICAO) Technical Instructions for the Safe Carriage of Dangerous Goods by Air and the International Air Transport Association (IATA) Dangerous Goods Regulations with certain additional restrictions. You can find out more about these restrictions on our Website.

## 16. Failures

16.1. Except for Your rights under these Terms or Applicable Law, flight times shown in our Schedule, on the Website or elsewhere are not guaranteed.

16.2. At any time after the Booking, We may change our Schedule or cancel or delay the flight, change its route or deny boarding. Such measures may involve changes for security reasons, required regulatory approvals or for other commercial or operational reasons.

16.3. If We apply a cancellation or material change, We will contact the Booker as soon as possible about this matter using the contact details provided in the Booking. If You are the Booker, You are responsible for contacting all other Passengers in the Booking regarding such a change.

16.4. Nothing in these Terms affects your rights under Applicable Law. See our Website for more information on your rights and additional information regarding service disruptions.

## 17. Liability

### 17.1. Terms

17.1.1. These Terms govern our liability to you and, in some cases, your liability to us. The liability of any third-party carrier on whose ticket or reservation you travel will be determined by the terms of carriage of such other carrier. A summary of the main provisions governing liability for passengers and their baggage, in particular the

deadlines for filing a claim for compensation and the possibility of submitting a special declaration for baggage, can be found in the Appendix to these Terms and Conditions.

17.1.2. In many cases, Our liability in relation to Your Carriage is governed by the Convention and Regulation 2027/97, and if these are not applicable, the relevant provisions of S.L. 499.24 (in particular, the second schedule thereto) and any other Applicable Law. WHERE APPLICABLE, OUR LIABILITY FOR DEATH OR INJURY, DESTRUCTION OR LOSS OF OR DAMAGE TO BAGGAGE, AND FOR DELAY WILL BE LIMITED IN ACCORDANCE WITH THE CONVENTION AND AS STATED IN THESE TERMS (CONVENTION SHALL PREVAIL IN CASE OF CONFLICT ), AND IN NO EVENT SHALL THE AMOUNT OF OUR LIABILITY EXCEED THE AMOUNT OF PROVEN DAMAGES.

17.1.3. If We prove that the claimed damage was caused by the negligence or other wrongful act or omission of the person claiming compensation or the person from whom he or she derives his rights, We will be fully or partially exempted from liability under Applicable Law.

17.1.4. Except as provided by the Convention or these Terms, We shall not be liable for any damage caused by You or Your Baggage, and You shall be responsible for any such damage caused to other persons or other persons' property (including Ours).

17.1.5. Where applicable, the Contract of Carriage, these General Conditions of Carriage and the exclusions and limitations of liability also apply to our employees, servants and agents, if they are acting within the scope of their official duties and provided that they have not acted negligently or willfully to cause harm Where applicable, the aggregate amount recoverable from Us, Our employees, servants and agents shall not exceed the applicable limitations of liability as set forth in these Terms.

17.1.6. Except as otherwise provided in the Convention or Regulation 2027/97 or the mandatory provisions of any Applicable Law, we shall not be liable for loss of profits, indirect or incidental damages or losses.

## 17.2. Liability for Baggage

17.2.1. We are not responsible for any damage to your Unchecked Cabin Baggage or Personal Effects, except for damage caused by our fault.

17.2.2. In respect of Checked Baggage, we are liable to you for its destruction, loss or damage (if such damage exceeds normal wear and tear during ground carriage) during the time we were responsible for it and to the extent that the damage is not the result of an inherent defect, quality or a defect in the Checked Baggage or your fault, such as excessive loading or overpacking.

17.2.3. Our liability for damage caused by delay in processes relating to the ground carriage of Baggage is provided for in the Convention and We will be immune from such liability if we can prove that We, our employees, servants or agents took all reasonable steps to avoid damages, or if We prove that We or they could not have taken such measures.

17.2.4. We are not responsible for damage, loss, destruction or delay of (i) any items prohibited for carriage; (ii) dangerous goods; (iii) any Baggage accepted for carriage with a limited liability tag; (iv) items carried under certain conditions, which were not notified to Us at the time of Booking or which We did not accept for carriage.

17.2.5. We exclude liability for minor damage to the appearance of Your Baggage (such as scratches, dirt, stains, dents) that may result from normal wear and tear during transportation, and only accept damage that prevents the functional use of Your Baggage.

17.2.6. Our liability for damage to Baggage (including Checked Baggage, Unchecked Baggage and Personal Items) is limited to SDR 1,288 per Passenger, unless this Passenger has, when handing over the Checked Baggage to us, made a special declaration of interest in delivery to the destination and paid an additional amount if necessary . In such a case, We will have to pay an amount not exceeding the declared amount, unless We can prove that this amount is higher than the Passenger's actual interest in delivery to the destination. Our liability is limited to 2224 SDRs in relation to each special declaration of interest in delivery.

17.2.7. If the value of the Baggage exceeds the limit of 1288 SDR, you must notify us of the value of the Baggage at check-in or fully insure the Baggage before travel.

17.2.8. The limitations of liability in clause 17.2.6 do not apply if it is proved that the damage resulted from our acts or omissions or those of our employees, servants or agents and was done with intent to cause damage or was negligent and with knowledge that damage was likely to result, and You will prove that our employees, servants or agents acted within the scope of their work duties.

17.2.9. You are responsible for not leaving any items in the cabin when you get off the bus. If you left an item in the cabin, we advise you to contact the lost and found department at the bus station.

17.2.10. We shall not be liable for any damages resulting from our compliance with, or your failure to comply with, Applicable Laws or government rules and regulations.

### 17.3. Liability for death, injury or delay of Passengers

17.3.1. Under the Convention, we are liable to you in the event of an "accident" within the meaning of the Convention that causes death or other personal injury, where the accident occurs while you are on the bus or during boarding or disembarking.

17.3.2. Our liability for death or personal injury to a Passenger is subject to the limitations set out in the Convention and these General Conditions of Carriage. Subject to confirmation of the claimant's rights under Current Law, We are strictly liable for proven damages up to SDR 128,821 for each Passenger, unless We can prove that the damages were caused or caused by negligence on the part of the injured or dead Passenger. In the event that SDR 128,821 is exceeded, We will also be entitled to other remedies available under the Convention (if the claim is relevant). In the case of claims in excess of SDR 128,821, We may be released from liability if We can prove that: (i) such damages were not caused by wrongful acts, omissions, intent or negligence on our part or on the part of our employees or service personnel; or (ii) such damages were solely the result of the wrongful acts, omissions, willful intent or negligence of the third party.

17.3.3. If we prove that the damage was caused or caused by the negligence or other wrongful act or omission of the dead or injured Passenger, We will be fully or partially exempt from liability in accordance with Current Law.

17.3.4. We will, without delay and in any event no later than 15 days after the identification of the individual(s) entitled to compensation (by court or otherwise), make such advance payments as may be necessary to immediately meet economic needs proportionately to the hardships endured. Such payment shall not be less than the equivalent of SDR 16,000 per passenger in Euros in the event of death. Making an advance payment does not imply recognition or acceptance of responsibility. The advance payment may be offset against any subsequent settlement due on our liability.

17.3.5. The advance payment is not refundable unless we subsequently prove that:

17.3.5.1. the damage was caused due to negligence or other illegal action or inaction of the injured or dead Passenger or in connection with such actions;

17.3.5.2. the person who received the advance payment caused or contributed to the damage due to negligence or other wrongful act or omission; or

17.3.5.3. the person who received the payment was not a person entitled to compensation.

17.3.6. Except where Applicable Law may provide otherwise, if any advance payment paid is refundable for any of the reasons set out in clause 17.3.5 above, the person who received the payment shall promptly return such payment to us upon receipt relevant evidence (in court or otherwise), together with interest calculated from the date payment is received by that person to the date it is returned to us, at the then current judgment rate applicable in a court having jurisdiction.

17.3.7. According to the Convention, in the case of damages caused by the delay in the carriage of Passengers, our liability for each Passenger is limited to 5346 SDR. We shall not be liable to You if We prove that We, Our employees, servants or agents took all reasonable steps to avoid the loss, or We or they failed to take such steps.

## 18. Claim procedures

### 18.1. Claims for personal injury or death

18.1.1. If:

18.1.1.1. You have a personal injury claim;

18.1.1.2. Your personal representative has a claim related to your death;

You or your personal representative, as the case may be, must notify us in writing as soon as possible.

## 18.2. Baggage claims

18.2.1. If you received the Baggage and did not file a complaint or complete a Property Damage Report (DPR), this will be primary evidence that the Baggage was delivered in good condition and in accordance with these Terms, unless you prove otherwise.

18.2.2. If your baggage is damaged, lost or delayed during the flight, you must notify a member of our ground handling staff at the arrival bus station as soon as you become aware that it has been damaged, lost or delayed.

18.2.3. If Your Baggage did not arrive on the same flight as You arrived, You must immediately make a written claim to this effect before leaving the disembarkation area and complete an APM (or, if this causes difficulty, a similar document that clearly identifies the details of the claim ).

18.2.4. If your Checked Baggage is damaged or stolen, you must immediately report it in writing and complete an APM (or, if this causes difficulties, a similar document that clearly identifies the details of the claim). If it is impossible to detect damage or theft when receiving the Checked Baggage, you must make a statement after detection at the bus station within 7 days of receipt.

18.2.5. If your Checked Baggage did not arrive on the same flight that you arrived on and you received it in a damaged condition or something was stolen from it, you must make a written report of this damage or theft within 21 days after the Baggage was in your possession . If we recognize the loss of your Checked Baggage or if your Checked Baggage has not arrived 21 days after its scheduled arrival date, you have the right to enforce your rights in relation to it.

18.2.6. If your Baggage is delayed for more than 24 hours for an onward flight, you may spend a reasonable amount on necessities for a maximum of three days. To

receive this assistance, you must apply in writing using our online form within 21 days of the relevant flight. All claims must be supported by documentary evidence (such as receipts) of the necessary purchases.

18.2.7. In any event, all claims for damage, loss or delay of Baggage must be submitted to us in writing within the following time periods:

18.2.7.1. in case of damage to the Baggage – as soon as you discover the damage after receiving the Baggage, but no later than within seven days;

18.2.7.2. in case of delay – within 21 days after receiving the Baggage.

18.2.7.3. In the relevant cases, if You do not comply with the requirements of the Convention and submit a claim in writing within the above periods as provided in this clause 18.2.7, We will be released from liability.

18.2.8. Along with the claim, you must attach the APM or clearly define the details of your claim (if filling out the APM causes difficulties), and also attach all documents supporting your claim after arrival at the Destination.

18.2.9. If any damage is caused to your Unchecked Baggage or Personal Belongings, you must make a report in the coach cabin. If You do not comply with this requirement, We will be released from liability.

18.2.10. Subject to the limitations and requirements of the Convention and otherwise as set forth herein, in the event of any damage to Your Baggage during ground carriage by Us, You must arrange for the Baggage to be repaired and obtain and send receipts to Us for review. If your Baggage is damaged beyond repair, you must obtain written confirmation from the repair shop stating the make and value of your Baggage and send it to us for consideration.

### 18.3. Claims for compensation under Regulation 261

18.3.1. Passengers must submit claims directly to SK TOUR via the Website and allow 30 days (or the shorter period required by Applicable Law) to receive a response from us.



18.3.2. Sub-Clause 18.3.1 above does not apply to Passengers who are unable to submit claims on their own. The legal guardian of an incapacitated passenger may submit a claim to us on their behalf. We may require proof that the legal guardian has the authority to make the claim on the Passenger's behalf.

18.3.3. A Passenger may submit a claim to us on behalf of other Passengers in respect of the same Booking. We may require proof that the Passenger making the claim has permission to do so.

18.3.4. This section does not prevent Passengers from consulting legal or other thirdparty advisors before submitting their claim directly to us.

18.3.5. EXCEPT AS SET FORTH IN CLAUSES 18.3.2 AND 18.3.3 ABOVE, WE WILL NOT CONSIDER ANY CLAIM FOR COMPENSATION MADE BY A THIRD PARTY UNLESS SUCH CLAIM IS ACCOMPANIED BY PROPER AND APPROPRIATE DOCUMENTATION PROPERLY PROVIDED BY AUTHORIZE SUCH THIRD PARTY TO ACT ON YOUR BEHALF NAMES.

18.3.6. Nothing in this clause prevents you from consulting a lawyer or other third party company before making a claim directly with us under clause 18.3.1.

18.3.7. BY AGREEING TO THESE TERMS AND CONDITIONS OF CARRIAGE, YOU EXPRESSLY AGREE THAT ANY COMPENSATION PAYMENTS SHALL BE MADE TO THE PAYMENT CARD USED TO MAKE THE BOOKING OR TO THE BANK ACCOUNT IDENTIFICATION OF THE PASSENGER SPECIFIED IN THE BOOKING. SK TOUR MAY REQUEST PROOF THAT THE CORRESPONDING BANK ACCOUNT BELONGS TO THE NAMED PASSENGER.

## 18.4. Transfer of rights

18.4.1. IF YOU WAIVE YOUR RIGHT TO COMPLAINT, SK TOUR WILL WAIVE ANY ASSIGNEE PAYMENTS UNTIL AND UNLESS THE TERMS SET FORTH BELOW ARE MET.

18.4.1.1. SK TOUR WILL RECEIVE A WRITTEN NOTICE OF WAIVER WHICH STATES WHICH RIGHT IS BEING WAIVED (MUST INDICATE RESERVATION NUMBER, REASON FOR COMPLAINT AND DEADLINE). THE NOTICE SHOULD BE SIGNED BY THE ASSIGNOR OR A CONTRACT OF ASSIGNMENT (ORIGINAL OR CERTIFIED COPY) SHOULD BE ATTACHED TO

IT.

18.4.1.2. SK TOUR WILL RECEIVE WRITTEN INSTRUCTIONS REGARDING NECESSARY ACTIONS UNLESS A NOTICE OF ASSIGNMENT HAS BEEN SENT BY THE ASSIGNOR OR AN AGREEMENT OF ASSIGNMENT HAS ALREADY BEEN PROVIDED BY SK TOUR.

INSTRUCTIONS REGARDING THE NECESSARY ACTIONS MUST BE SIGNED BY THE ASSIGNOR OR A CONTRACT OF ASSIGNMENT SHOULD BE ATTACHED TO IT. FOR THE PURPOSES OF THIS SECTION 18.4.1 WRITTEN NOTICE/INSTRUCTION OF NECESSARY ACTIONS MEANS NOTICE IN THE FORM OF A PRIVATE DOCUMENT WITH FULL EVIDENCE UNDER APPLICABLE LAW.

18.4.2. TO COVER THE COMPANY'S ASSIGNMENT COSTS, SK TOUR WILL CHARGE AN ASSIGNMENT ADMINISTRATIVE FEE FOR EACH GRANTED RIGHT OF COMPLAINT FOR EACH PASSENGER IN THE AMOUNT PUBLISHED ON THE WEBSITE FROM TIME TO TIME. ASSIGNOR AND ASSIGNEE ARE JOINTLY AND SEPARATELY RESPONSIBLE FOR PAYMENT OF THE ASSIGNMENT FEE AND ADDITIONAL COSTS ARISING FROM THE ASSIGNMENT. SK TOUR MAY DEDUCT AN ASSIGNMENT FEE FROM ANY AMOUNT PAYABLE TO YOU OR THE ASSIGNEE.

18.4.3. Compensation paid to a person acting on your behalf shall be deemed to be adequate compensation and shall relieve us of our liability to you and any subsequent claim for compensation to you.

18.5. The procedure for consideration of customer complaints

If you have general questions or complaints, please contact us through our Website or Call Center.

## 19. Alternative dispute resolution

19.1. If you are not satisfied with the way We have responded to your complaint, in some countries you may refer your complaint to an alternative dispute resolution body.

19.2. In Malta, you can also, as a consumer, lodge a complaint or make a complaint to the Malta Competition and Consumer Authority using the details below:

Complaints and Settlement Directorate

Malta Competition and Consumer Authority Mizzi House

National Road

Blata l-Bajda

Phone: +356 2395 2000

Website: <https://mccaa.org.mt/Section/Content?contentId=1193>.

19.3. In Malta, the competent authority is the Civil Transport Authority.

19.4. You can also file a complaint through the interactive settlement platform

European Union Online Dispute Resolution: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> (ODR). Read more about ODR on the Website.

## 20. Complaints

Complaints regarding ground transportation (other than baggage claims) must be made in writing as soon as possible after the event, but no later than 2 months after the circumstances giving rise to the complaint are discovered (delay in making a complaint adversely affects our ability to investigate the circumstances). The complaint will be considered in accordance with the Convention and the version of the General Conditions of Carriage that is in effect at the time of your reservation and conclusion of the contract with Us. You are responsible for any loss or damage caused by a delay in making a complaint.

## 21. Limitation of actions

YOUR RIGHT TO CLAIM AGAINST US UNDER THE CONVENTION WILL BE VOID IF YOU DO NOT BRING A CLAIM WITHIN 2 YEARS FROM THE DATE OF ARRIVAL AT THE DESTINATION, THE DATE THE BUS SHOULD HAVE ARRIVALD, OR THE DATE

TRANSPORTATION STOPS. OTHER SPECIFIC NON-CONVENTION LIMITATION PERIODS MAY APPLY DEPENDING ON THE NATURE OF THE CLAIM, JURISDICTION AND APPLICABLE LAW.

## 22. Data protection

22.1. We control the ways and purposes for which We process your personal data and We are the "controller" for the purposes of such data protection legislation that applies to us, including, but not limited to, EU Regulation 2016/679 (General Data Protection Regulation or GDPR).

22.2. We process your personal data in accordance with our Privacy Policy. To learn more about the personal data We collect about you, how We protect it, how and why We process it, to whom we disclose it and what your data protection rights are, please see our Website.

22.3. Ensure that the contact details of the Booker and all Passengers provided to us are correct and update them immediately if they have changed. This can be done through our Call Center.

## 23. Rules of charter transportation

23.1. The provisions of these General Conditions of Carriage apply to charter flights with the differences described below.

23.2. The conditions listed below apply to charter transportation provided by us:

23.2.1. The terms of the contract and other notices given in Your Itinerary, which will be communicated to you verbally in the case of booking through our Call Center;

23.2.1.2. these General Conditions of Carriage;

23.2.1.3. Convention;

23.2.1.4. Current legislation;

23.2.1.5. Charter agreement.

23.2.2. Your charter travel agency is responsible for informing you of the conditions applicable to your carriage. The travel agency will be responsible for all damages caused by the fact that the travel agency did not provide you with the necessary information.

23.2.3. Your reservation was made by your travel agent, who should provide you with a reservation code.

23.2.4. Changing the route is not allowed. The rules for changing the time, transfer and cancellation (in particular due to the death of a close family member) of your reservation are determined by your travel agency in accordance with the Charter Agreement concluded with Us.

23.2.5. If you wish to transport special Baggage or items carried under certain conditions, you must notify your travel agency. Your travel agent must submit your request to us (see clause 15.5). If the travel agency fails to comply with the above requirements, it will be solely responsible for any damages incurred as a result of the agency's failure to inform us.

23.2.6. Clause 9 (Places) and Clause 5 (Tariffs) of these General Conditions of Carriage do not apply to charter carriage.

23.2.7. Complaints (including claims related to Baggage and rescheduling, delay, cancellation or rerouting) must be submitted to your travel agent in writing. All time limits specified in clause 18 apply.

23.2.8. The travel agency ordering the charter transfer must bear all costs caused by reasons beyond our control.

23.2.9. Notwithstanding any rights of motor passengers under Regulation 261, all costs associated with overbooking flights will be borne by the travel agency that booked the charter transfer.

23.2.10. If you are entitled to a refund, we will pay it to your travel agency, so you must submit your claim to them in writing.

## 24. Autonomy of provisions

If any provision or part of any provision of these Terms is held by any court, tribunal or other body of competent jurisdiction to be invalid, illegal or unenforceable, that provision or part of the provision will be deemed modified to the minimum extent necessary to make it valid, legal and feasible. If such a change is not possible, the provision or partial provision will be deemed not to be part of these Terms, but this will not affect the validity and enforceability of the other provisions of these Terms and will remain in full force and effect.

### Addition

#### (to the SK TOUR General Conditions of Carriage)

This Appendix is part of our General Conditions of Carriage.

#### 1. Our responsibility for passengers and their luggage

The information set out in this Appendix summarizes the liability rules that all EU air carriers must comply with under EU law and the 1999 Montreal Convention.

#### 2. Compensation in case of death or injury

There are no financial limits on our liability for injury or death to passengers. For damages up to SDR 128,821 (approx. EUR 160,000), we cannot contest compensation claims. However, we may challenge claims for compensation in excess of SDR 128,821 if we can prove that there was no negligence or other fault on our part.

#### 3. Advance payments

If a passenger is killed or injured, we must make an advance payment to cover the immediate economic needs of the person entitled to compensation. We must make this payment within 15 days of identifying the person legally entitled to compensation. This advance payment must be at least SDR 16,000 (approximately €20,000) in the event of death.

## 4. Passenger delays

In case of delay of passengers, we are responsible for damages, except for cases when:

- we have taken all reasonable steps to avoid such losses; or
- it was impossible to take such measures.

Our liability for passenger delay is limited to SDR 5,346 (approx. EUR 6,700).

## 5. Baggage delays

In the event of baggage delay, we are liable for damages, except in cases where:

- we have taken all reasonable steps to avoid such losses; or
- it was impossible to take such measures.

Our liability for delayed baggage is limited to SDR 1,288 (approximately EUR 1,600).

## 6. Destruction, loss or damage to baggage

We are liable up to SDR 1,288 (approx. EUR 1,600) for the destruction, loss or damage of baggage. In the case of Checked Baggage, we are liable even if it is not our fault, unless the baggage itself was defective. In the case of unchecked baggage, we are only liable in cases of our fault.

## 7. Greater baggage limits

In accordance with the 1999 Montreal Convention, our liability for lost, damaged or delayed baggage is limited to SDR 1,288 (approximately €1,600) per piece of baggage.

Passengers can take advantage of our superior liability by making a special request at check-in and paying an additional fee. This fee increases our liability for checked baggage to SDR 2,224 (approximately €2,800).

## 8. Baggage complaints

If your baggage is damaged, delayed, lost or destroyed, you must write and submit a complaint to us as soon as possible. In the event of damage to Checked Baggage, you must file a complaint within seven (7) days, and in the event of delay, within twenty one (21) days, in both cases, from the time the Baggage was placed at the passenger's disposal.

## 9. Liability of contractual and actual carriers

If the carrier actually operating the flight is not the same as the contracted carrier, you have the right to file a complaint or seek damages from either carrier. If the name or code of the road carrier is indicated on the ticket, it is a contracted road carrier.

## 10. Deadline for filing a lawsuit

Any action for damages must be brought within two (2) years from the date the bus arrived or the date the bus should have arrived.

## 11. Basis for information

The above rules are based on the Montreal Convention of May 28, 1999, which was implemented by Regulation (EC) No. 2027/97 (as amended by Regulation (EC) No. 889/2002) and the national legislation of the member states.