

2.4.10. Să examineze și să soluționeze după caz, adresările persoanelor în vederea restituirii contravalorii biletelor procurate în prealabil pentru cursele retur după eliberarea diagramei de către „Autogară”.

2.4.11. Să dispună de adresă electronică activă și funcțională – e-mail, pentru corespondență oficială.

3. RESPONSABILITĂȚILE PĂRȚILOR

3.1. Încălcarea legislației în vigoare, precum și a prevederilor prezentului contract se va solda cu aplicarea față de partea culpabilă a următoarelor penalități:

3.1.1. „Autogării”:

- a) pentru reținerea nemotivată a cursei autovehiculului mai mult de 15 minute – 100 lei;
- b) pentru neutilizarea autovehiculului solicitat pentru efectuarea cursei suplimentare – 200 lei sau acoperirea integrală a cheltuielilor de prezentare a autovehiculului;
- c) pentru fiecare caz de imposibilitate a oferirii peronului de îmbarcare preconizat pentru rută/cursă, pentru reținerea nemotivată a documentelor ce urmează a fi eliberate șoferilor în curse, pentru direcționare a pasagerilor spre anumite curse în detrimentul operatorului de transport, pentru dezinformarea călătorilor despre cursele operatorilor de transport, pentru nerespectarea periodicității și proporționalității efectuării curselor suplimentare – 100 lei/caz.
- d) pentru greșelile admise în lista de îmbarcare eliberată conducătorului auto la cursă – 20 lei pentru fiecare caz admis de către angajatul autogării.

3.1.2. „Transportatorului”:

- a) pentru fiecare cursă raională, interraională și/sau internațională suspendată:
 - la stația inițială – 20 lei;
 - la stația tranzit – 10 lei;
 - pentru cursele raionale sau interraionale la care au fost vândute bilete – suma biletelor vândute;
 - pentru cursele internaționale la care au fost vândute bilete – 10 % din suma biletelor vândute de garile auto.
- b) pentru încălcarea regimului igienico-sanitar, comportament brutal al conducătorului auto față de colaboratorii autogării și/sau ocuparea abuzivă a peronului cu încălcarea prevederilor stabilite de legislația în vigoare și/sau a ordinii publice pe teritoriul, precum și în încăperile autogării – 200 lei.
- c) pentru refuzul de a îmbarca și transporta pasagerii cu bilete procurate de la casele autogării (cu excepția pasagerilor aflați în stare de ebrietate și/sau pasagerii care au comportament agresiv față de conducătorul auto și/sau pasagerii la cursă și/sau pasagerii cursei care însoțesc animale vii) – în suma dublă a biletelor vândute.
- d) pentru afișarea indicatoarelor cu încălcarea cerințelor stabilite în punctul 2.4.2 al prezentului contract – 200 lei.

3.2. Pentru suspendările comise „Autogara” va calcula penalități „Transportatorului” și viceversa, stabilite conform punctului 3.1.1 și 3.1.2 al prezentului contract și va întocmi rapoarte și/sau acte de monitorizare după caz, conform modelului prezentat în anexa nr. 2 ca parte la prezentul contract, prin care vor fi fixate pretenziile încălcări ale prevederilor contractului prin actele sale interne și va înainta celeilalte părți reclamația/notificarea care va cuprinde încălcarea comisă de cealaltă parte, data, ora comiterii, numele angajatului care a comis (dacă se cunoaște) și suma penalităților financiare pretenzionate. Partea care a primit reclamația este obligată în cel mult 30 zile să o examineze și să expedieze un răspuns. Neprezentarea în termenul indicat a răspunsului la reclamația înaintată va fi considerată ca acceptarea reținerii de cealaltă parte a penalităților calculate. Reclamația poate fi înaintată în cel mult 30 zile de la data comiterii pretenzionatei încălcări. În cazul în care părțile ajung la un consens privind fapta încălcării și vinovăția uneia din părți, partea vinovată va achita suma penalităților prin transfer bancar și/sau vor fi reținute unilateral din încasările de la vânzarea biletelor de călătorie ce îi revin „Transportatorului”. În cazul în care părțile nu ajung la un consens, fiecare parte este în drept să pretindă suma penalităților pe cale judiciară.

3.3. În cazul încălcării prevederilor punctului 2.4.1. „Autogara” va informa organul de specialitate abilitat în vederea examinării acestora.

3.4. Responsabilitatea pentru suspendarea cursei față de pasagerii care au procurat bilete revine „Transportatorului”.

14. SEP. 2021

SECȚIA DIRIJAREA
PROCESULUI TEHNOLOGIC