

1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy dokument określa warunki sprzedaży biletów na kursy wykonywane przez spółkę (Pas – Trans Sp. z o. o.) (dalej – Przewoźnik) na trasach międzynarodowych, warunki przewozu w autobusach Przewoźnika, a także prawa, obowiązki i odpowiedzialność Pasażera i Przewoźnika.

1.2. Dokumentami potwierdzającymi prawo pasażera do podróży jest bilet oraz ważne dokumenty podróży osoby fizycznej uprawniające do przekroczenia granicy oraz przejazdu na terytorium obcych państw.

1.3. Bilet jest sporządzany na druku lub drukowany z systemu sprzedaży. Obydwa warianty uprawniają do przejazdu, jeżeli numer biletu i dane pasażera zostały wpisane przez program sprzedażowy do listy pasażerów. W przypadku braku danych na liście pasażerów wiarygodność biletu uważa się za wątpliwą i wymagającą dodatkowej weryfikacji.

1.4. Dokumentami podróży są:

- paszport (dowód osobisty) obywatela państwa członkowskiego UE uprawniająca do podróży oraz pobytu na terytorium państw UE, państw strefy Schengen lub innych państw, o ile prawo wewnętrzne danego państwa nie wymaga innego dokumentu podróży.
- paszport oraz wiza wklejona do tego paszportu uprawniająca do wjazdu i/lub przejazdu oraz pobytu na terytorium państwa, w którym obowiązują odpowiednie przepisy prawa wizowego;
- paszport osoby małoletniej, dokument podróży dziecka oraz wiza wklejona do tego paszportu/dokumentu, uprawniające do wjazdu i/lub przejazdu oraz pobytu na terytorium państwa, w którym obowiązują odpowiednie przepisy prawa wizowego;
- podróżowanie z dziećmi może wymagać posiadania dodatkowych dokumentów podróży, a mianowicie: świadectwo urodzenia, notarialnie poświadczone pełnomocnictwo udzielone przez rodziców, zaświadczenie o rozwodzie decyzja sądu, itd. Wykaz dokumentów zależy od przepisów kraju, z/do/przez który podróżuje dziecko;
- paszport dyplomatyczny, paszport służbowy i wiza – o ile jest to przewidziane przez prawo państwa docelowego lub państw tranzytowych;
- inne dokumenty wymagane przez obce państwa.

1.5. Bilet stanowi umowę między Przewoźnikiem a Pasażerem uprawniająca pasażera do podróży autobusem zgodnie z danymi na bilecie. Bilet nie może zostać przekazany osobie trzeciej. Zakup biletu oznacza akceptację przez Pasażera Warunków Przewoźnika.

1.6. Zakup biletu oznacza również, że Pasażer został poinformowany o wykorzystaniu i przechowywaniu danych osobowych oraz wyraża zgodę na ich przetwarzanie.

1.7. Bilety zakupione w ramach promocji mogą podlegać specjalnym warunkom, o których Pasażer jest informowany dodatkowo, i które są podane w bilecie promocyjnym.

1.7.1. W przypadku biletów zakupionych w promocji i/lub ze zniżką mogą obowiązywać następujące ograniczenia: data podróży, możliwość zmiany daty podróży, możliwość rezygnacji z podróży, itd. Informacje o ograniczeniach są zawarte podawane w warunkach promocji/zniżki oraz na bilecie. Zniżki i promocje mogą obowiązywać wyłącznie dla wybranych kursów.

1.8. Dokumenty niezbędne dla przekroczenia granic państwowych, wjazdu/wyjazdu oraz pobytu na terytorium innych krajów, są osobistymi dokumentami pasażera. Obywatel sam ponosi odpowiedzialność przed odpowiednimi organami państwowymi za ich posiadanie, należyte sporządzenie, termin ważności, itp. Za dokumenty podróży u dzieci ponoszą odpowiedzialność osoby im towarzyszące.

1.8.1. Pasażer ponosi pełną odpowiedzialność za posiadane dokumenty uprawniające do przekraczania granic państw położonych na trasie autobusu. W przypadku niedopuszczenia pasażera do dalszej podróży podczas kontroli wartość biletu nie podlega zwrotowi, a reklamacje z tego powodu nie są rozpatrywane.

1.9. Taryfy i kategorie dla stosowania specjalnych taryf na przejazd ustala Przewoźnik. Decyzje dotyczące zmiany taryf, wprowadzeniu lub odwołaniu taryf specjalnych, wysokości i warunków ich stosowania są podejmowane przez Przewoźnika samodzielnie.

1.10. Wsiadanie/wysiadanie pasażerów odbywa się zgodnie z informacją podaną w zezwoleniach przewoźnika. Wsiadanie/wysiadanie w innych miejscach jest zabronione. Pasażer powinien wsiąść do autobusu w miejscu odjazdu wskazanym na jego bilecie.

1.11. Na miejscach o numerach 1, 2, 3, 4 nie mogą podróżować osoby, które nie ukończyły 14 roku życia. Pasażerowie zajmujący miejsca 1 do 4 powinni mieć zapięte pasy bezpieczeństwa, o ile są one przewidziane w autobusie.

1.12. Pasażerom zabrania się:

przewożenia zwierząt i ptaków;

- stawiania się w miejscu odjazdu lub przebywania w salonie autobusu w stanie po spożyciu alkoholu, zażyciu środków odurzających, a także spożywania napojów alkoholowych;
- chodzenia po salonie bez powodu;
- palenia tytoniu w salonie, toalecie pomieszczeniach służbowych w autobusie;
- trzymania nóg na siedzeniach lub blokowania przejścia w autobusie.
- zachowywania się w sposób uciążliwy dla innych pasażerów lub utrudniający pracę załodze.

1.13. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności:

- za bagaż podręczny pasażera, rzeczy osobiste znajdujące się w salonie;
- za pieniądze, kosztowności, paszport, inne dokumenty, przedmioty kolekcjonerskie, rzeczy posiadające wartość naukową oraz inne kosztowności znajdujące się w salonie lub w przestrzeni bagażowej autobusu;
- za jakiegokolwiek straty po stronie pasażera w związku z opóźnieniem, z wyjątkiem przypadków pobłażliwości lub świadomego, złośliwego niewykonywania obowiązków przez Przewoźnika;
- za jakiegokolwiek straty poniesione przez pasażera w wyniku działalności przestępczej osób prywatnych (w tym innych pasażerów, uczestników ruchu lub załogi);
- za rzeczy pozostawione w salonie autobusu.

1.14. Rozkład jazdy nie przewiduje dodatkowego czasu na załatwienie Tax Free. Obowiązki Przewoźnika nie obejmują pomocy w załatwianiu Tax Free.

1.15. Przewoźnik nie gwarantuje przybycia w terminie w miejsca przesiadki, przesiadek na inne kursy i środki transportu, łączenia kursów. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub niepodstawienie autobusu we właściwym czasie wskutek okoliczności siły wyższej (w tym lecz nie wyłącznie: warunki pogodowe, korki drogowe, działania organów państwowych, przestoje, kolejki i opóźnienia na przejściach granicznych, w przypadku objazdów i innych przyczyn niezależnych od przewoźnika, a także działania samych pasażerów wpływające na wykonywanie zobowiązań) lub innych okoliczności (usterki techniczne autobusu w drodze do miejsca odjazdu), których Przewoźnik, pomimo podjętych działań, nie potrafił przewidzieć ani im zapobiec.

1.16. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieudane przesiadki na dowolne środki transportu z powodu opóźnienia, z wyjątkiem przesiadek podanych na bilecie. W przypadku spóźnienia Pasażera na gwarantowaną przesiadkę podaną na bilecie, z przyczyn niezależnych od Przewoźnika, Przewoźnik zapewnia Pasażerowi alternatywny środek transportu. W przypadku odmowy skorzystania przez pasażera z alternatywnego środka transportu Przewoźnik zwraca część ceny biletu za nieodbyty odcinek trasy.

1.17. Czas odjazdu/przyjazdu autobusów na biletach, w rozkładzie jazdy i innych źródłach informacji jest czasem lokalnym, odpowiadającym strefie czasowej miejsca odjazdu lub przyjazdu.

1.18. Jeżeli odjazd autobusu opóźnia się z winy przewoźnika, gdy pasażer decyduje się na odbycie podróży, reklamacje dotyczące opóźnienia nie są rozpatrywane. W przypadku rezygnacji z podróży pasażer otrzymuje zwrot 100% ceny biletu.

1.18.1. Jeżeli kurs jest odwołany z winy przewoźnika, a pasażer wyraża zgodę na odbycie podróży w innym terminie, reklamacje o zwrot kosztów dodatkowych nie są rozpatrywane

1.19. Wymuszone przystanki z przyczyn technicznych w trakcie przewozu:

1.19.1. Jeżeli kurs został przerwany z winy przewoźnika, i przewoźnik nie jest w stanie zapewnić przesiadkę do innego autobusu przewoźnika, w przypadku rezygnacji z kontynuowania podróży pasażerowi zwraca się część ceny biletu za niewykorzystany odcinek drogi, lub zwraca cenę biletu na inny autobus (lub na pociąg w wagonie z miejscami do siedzenia, o ile na danej trasie nie kursuje autobus) do miejsca przeznaczenia podanego na bilecie przewoźnika.

1.20. W przypadku nieprzewidzianych okoliczności Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany / odwołania kursu, informując o tym Pasażerów telefonicznie na numer telefonu podany przez przy zakupie biletu (w przypadku biletów zakupionych przez internet – pocztą elektroniczną i/lub telefonicznie).

1.21. Wnioski, skargi i reklamacje dotyczące podróży lub pracy Przewoźnika mogą być składane w ciągu 1 miesiąca od daty zdarzenia lub wykonania przewozu. Wnioski, skargi i reklamacje powinny być adresowane i

wysyłane Przewoźnikowi. Wnioski, skargi i reklamacje są rozpatrywane w ciągu trzydziestu dni od daty ich otrzymania.

2. Prawa pasażera

2.1. Zakup biletu z określoną lub otwartą datą wyjazdu, zmiana daty wyjazdu, rezygnacja z podróży – na warunkach ustalonych przez Przewoźnika.

2.2. Zmiana daty wyjazdu nie później niż na 24 godziny przed czasem odjazdem autobusu w dowolnym punkcie sprzedaży biletów na trasy Przewoźnika.

2.3. Zmiana daty wyjazdu w ciągu trzech dni od momentu odjazdu autobusu na późniejszą, w punkcie sprzedaży, w którym bilet został nabyty, po okazaniu oryginałów dokumentów potwierdzających nagły wypadek lub chorobę pasażera.

2.4. Zakup biletu z otwartą datą wyjazdu. Okres ważności takich biletów wynosi 12 miesięcy od dnia zakupu

2.5. Zmiana daty otwartej na określoną w dowolnym dniu w okresie ważności biletu, pod warunkiem posiadania wolnego miejsca.

2.6. Rezygnacja z podróży i otrzymanie zwrotu należności, z uwzględnieniem sankcji karnych ustalonych przez Przewoźnika. Zwrot jest dokonywany wyłącznie w punkcie sprzedaży, w którym bilet został nabyty, po okazaniu przez pasażera dowodu tożsamości, biletu oraz paragonu fiskalnego. Zwrot należności jest dokonywany w ciągu 6 miesięcy od dnia zgłoszenia rezygnacji. Zwrot należności na podstawie duplikatu biletu nie jest możliwy.

W przypadku zwrotu należności obowiązują następujące zasady:

- w przypadku zwrotu biletu na 24 godz. przed odjazdem zwraca się 80% ceny biletu;
- w przypadku zwrotu biletu na mniej niż 24 godz. przed odjazdem zwraca się 50% ceny biletu;
- w przypadku zwrotu biletu na mniej niż godzinę przed odjazdem zwrot należności nie przysługuje.

2.6.1. Zwrot należności za bilet nabyty przez internet następuje na rachunek bankowy, z którego została dokonana płatność, w terminie 15 dni roboczych. W przypadku świąt państwowych okres zwrotu należności może zostać wydłużony z przyczyn niezależnych od Przewoźnika.

2.7. W przypadku przejazdu „tam i z powrotem” – rezygnacja z drugiego przejazdu lub z obu przejazdów, z uwzględnieniem ustalonych sankcji karnych.

2.8. Odtworzenie biletu za dodatkową opłatą w przypadku jego zagubienia przed datą wyjazdu. Odtworzenie biletu OPEN nie jest możliwe.

2.9. Skorzystanie z prawa do odbycia podróży na podstawie niezarejestrowanego biletu OPEN bezpośrednio przed odjazdem autobusu, pod warunkiem posiadania wolnego miejsca.

2.10. Zakup biletu ulgowego za okazaniem oryginału dokumentu uprawniającego do zniżki.

2.10.1. W przypadku zakupu biletu ulgowego należy w trakcie podróży posiadać przy sobie dokument uprawniający do zniżki. Jeżeli na danej trasie przewidziane są zniżki dla poszczególnych grup wiekowych (dzieci, młodzież, osoby powyżej 60 roku życia), zniżka obowiązuje według wieku w momencie pierwszego przejazdu (tam). W przypadku nieposiadania dokumentu uprawniającego do zniżki pasażer ma prawo odbyć podróż po dokonaniu dopłaty do ceny biletu normalnego.

2.10.2. Kategoria „Dzieci 6-12 lat” dotyczy dzieci w wieku 6-12 lat podróżujących wraz z osobą powyżej 14 roku życia. Jeżeli dziecko w wieku 6 do 12 lat podróżuje samodzielnie, należy zakupić bilet odpowiadający kategorii „Osoby 13-18 lat”.

2.10.3. W przypadku nabycia dla jednego Pasażera kilku miejsc każde miejsce dodatkowe jest płatne według taryfy „Osoby w wieku powyżej 60 lat, niepełnosprawni, miejsce dodatkowe”; inne zniżki nie są uwzględniane.

2.10.4. Za studentów uważa się osoby w wieku do 26 lat włącznie uczęszczające na studia dzienne w szkołach wyższych i innych.

2.11. W celu zapewnienia pasażerom bezpieczeństwa, pasażerowie o ograniczonych możliwościach mogą podróżować autobusem wyłącznie w towarzystwie innej osoby pełnoletniej. Osoba towarzysząca nie może być osobą niepełnosprawną.

3. Obowiązki pasażera

- 3.1. Zapoznanie się z Warunkami przewozu pasażerów i bagażu, warunkami sprzedaży biletów, cenami biletów przed zakupem biletu, określenie daty planowanej podróży, zapewnienie dokumentów niezbędnych dla odbycia podróży.
- 3.2. Nabycie biletu za okazaniem dokumentu potwierdzającego tożsamość i uprawniającego do skorzystania ulgi. Sprawdzenie danych na bilecie bezpośrednio przy zakupie biletu. W przypadku stwierdzenia niezgodności danych po zakupie biletu odpowiedzialność ponosi pasażer.
- 3.3. Przybycie w miejsce wyjazdu z wyprzedzeniem, lecz nie później niż na 10 minut przed odjazdem.
- 3.4. Okazanie konduktorowi biletu, na którym są podane imię i nazwisko pasażera, kurs i data odjazdu, dokumentów podróży uprawniających do wjazdu i pobytu na terytorium obcych państw, dokumentu uprawniającego do zniżki. Jeżeli dane na bilecie nie są zgodne z danymi kursu lub z danymi w okazanym dokumencie, bądź okazane dokumenty podróży nie uprawniają do przekroczenia granic i przejazdu przez terytorium obcych państw, pasażer nie ma prawa do odbycia podróży. Reklamacje dotyczące takich kwestii nie są uwzględniane.
- 3.5. Przestrzeganie Warunków przewozu oraz zasad zachowywania się w autobusie podczas podróży, wykonywanie instrukcji otrzymanych od konduktora lub kierowców autobusu.
- 3.6. Zachowanie biletu do końca podróży, okazanie go służbom kontrolującym. Wykonywanie żądań załogi, służb państwowych i kontrolujących.
- 3.7. Pasażer zobowiązuje się ostrożnie korzystać z wyposażenia autobusu, nie niszczyć go. Pasażer ponosi odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone w pojeździe.

4. Przewóz bagażu

- 4.1. Normy przewozu bezpłatnego bagażu oraz bagażu podręcznego ustala przewoźnik.
- 4.2. Nie pobiera się opłaty za przewóz:
 - 4.2.1. Bagażu podręcznego o wymiarach nie większych niż 45*35*20 oraz wadze do 5 kg, który powinien się znajdować w salonie autobusu u pasażera. Bagaż podręczny umieszcza się pod siedzeniem pasażera lub na półce bagażowej. Zabrania się pozostawiania bagażu podręcznego w przejściu salonu autobusu.
 - 4.2.2. Trzech sztuk bagażu o wadze do 30 kg każda, których łączna objętość nie przekracza 0,2 m³.
Objętość jest liczona w następujący sposób:
 - 4.2.2.1. Jedna torba o wymiarach 50*50*80 cm.
 - 4.2.2.2. Dwie torby o wymiarach 40*50*50 cm.
 - 4.2.2.3. Trzy torby o wymiarach 20*55*60 cm.
 - 4.2.3. W przypadku dzieci: wózek dziecięcy (wyłącznie w postaci złożonej), w przypadku braku innych bagaży.
 - 4.2.4. W przypadku osób niepełnosprawnych: wózek inwalidzki (wyłącznie w postaci złożonej).
- 4.3. Bagaż stanowią rzeczy osobiste pasażera spakowane do toreb i walizek. Pozostałe rzeczy, z wyjątkiem wózków dziecięcych, rowerów i wózków inwalidzkich, nie stanowią bagażu i nie są przyjmowane do przewozu.
- 4.4. Bagaż jest przewożony w przestrzeni bagażowej autobusu. Pasażerowie są wpuszczani do salonu wyłącznie z bagażem podręcznym. Wózki dziecięce i inwalidzkie mogą być przewożone w przestrzeni bagażowej, w postaci złożonej, zapakowane w pokrowiec lub zafoliowane. Przewóz roweru jest dopuszczany po uprzednim uzgodnieniu z przewoźnikiem, w postaci złożonej i zapakowanej, za dodatkową opłatą.
- 4.5. Przy przewozie bagażu w przestrzeni bagażowej autobusu przewoźnik odpowiada wyłącznie za przewóz bagażu, natomiast nie odpowiada za jego nieuszkodzenie lub zdolność do pracy.
- 4.6. Bagaż dodatkowy zostaje przyjęty do przewozu pod warunkiem posiadania wolnego miejsca w przestrzeni bagażowej autobusu oraz uiszczenia dodatkowej opłaty. Ilość wolnego miejsca w przestrzeni bagażowej ustala kierowca przed odjazdem, z uwzględnieniem łącznej liczby pasażerów w autobusie, objętość przestrzeni bagażowej, inne czynniki.
- 4.7. Sprzęt sportowy może być przewożony w przestrzeni bagażowej wyłącznie za zgodą pisemną Przewoźnika, za uzgodnioną cenę.
- 4.8. Instrumenty muzyczne, których wymiary przekraczają wymiary bagażu podręcznego, mogą być przewożone wyłącznie za zgodą pisemną Przewoźnika, za uzgodnioną cenę. Jeżeli wymiary instrumentu muzycznego umożliwiają umieszczenie go w salonie autobusu (gitara, itd.), Pasażer jest zobowiązany do wykupienia

dodatkowego miejsca obok siebie. Jeżeli pasażer podejmie decyzję o pozostawieniu instrumentu muzycznego w przestrzeni bagażowej, ponosi on pełną odpowiedzialność za nieuszkodzenie i sprawność instrumentu.

4.9. Przewoźnik nie przyjmuje do przewozu w przestrzeni bagażowej rzeczy wielkogabarytowych: materiałów budowlanych, części samochodowych, mebli, artykułów gospodarstwa domowego, sprzętu AGD, w tym lodówek, pralek, zmywarek, kuchenek elektrycznych i gazowych, sprzętu RTV, sprzętu muzycznego, itd.

4.10. Przewoźnik może odmówić przewozu bagażu, jeżeli załoga autobusu stwierdzi, że zawartość toreb może spowodować opóźnienie podczas załatwiania formalności na przejściach granicznych.

5. Prawa przewoźnika

5.1. Zmiana miejsca pasażera w autobusie bez jego uprzedniej zgody i zawiadomienia.

5.2. Sprawdzenie przy wsiadaniu wizy uprawniającej do wjazdu (tranzytu) do kraju docelowego, terminu ważności wizy, krotności wizy, a także innych dokumentów potwierdzających prawo pasażera do wjazdu (wyjazdu) do krajów tranzytowych i docelowych.

5.3. Odmowa przejazdu, jeżeli załoga autobusu stwierdzi, że dokumenty pasażera mogą spowodować problemy podczas kontroli granicznej oraz opóźnienia przy przekroczeniu granicy.

5.4. Odmowa przejazdu pasażerowi, który przybył w miejsce wyjazdu w stanie po spożyciu alkoholu lub zażyciu środków odurzających, swoim zachowaniem zakłóca porządek publiczny, odmawia okazania lub nie posiada ważnych dokumentów podróży.

5.5. Kontynuowanie kursu bez pasażera oraz bez zwrotu należności w przypadku naruszenia przez pasażera przepisów celnych i granicznych oraz jego zatrzymania na granicy.

5.6. Odmowa pasażerowi przejazdu w trakcie podróży i jego wysadzenie w dowolnym punkcie trasy w przypadku naruszenia przez niego niniejszych Warunków, utrudniania pracy załodze, zakłócania spokoju pasażerów lub stwarzania zagrożenia dla otoczenia.

5.7. Przełożenie/odwołanie kursu z przyczyn technicznych, z uwagi na niekorzystne warunki pogodowe lub z innych przyczyn niezależnych od przewoźnika, bez uprzedniego zawiadamiania.

5.8. Odmowa przewozu zwierząt, ptaków, bagażu ponadwymiarowego lub bagażu o wadze przekraczającej ustalone normy.

5.9. Odmowa przewozu bagażu, którego zawartość, struktura, forma lub zapach może uszkodzić lub pobrudzić bagaż innych pasażerów, salon autobusu lub przestrzeń bagażową, bądź przeszkadzać pasażerom lub załodze autobusu.

5.10. Oferowanie pasażerowi usług dodatkowych, jeżeli są dostępne (obecność stewardesy, video, toaleta, klimatyzacja, Wi-Fi, 220V).

5.11. Jeżeli numer telefonu kontaktowego podany na bilecie przez Pasażera okaże się nieprawidłowy, co uniemożliwi kontakt z Pasażerem lub wysłanie mu SMS, przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za informowanie klienta o ewentualnych zmianach związanych z podróżą. W takich przypadkach reklamacje nie będą uwzględniane.

6. Obowiązki przewoźnika

6.1. Zapewnienie pasażerowi możliwości skorzystania z prawa do przejazdu po okazaniu biletu, zgodnie z danymi podanymi na bilecie.

6.2. Dostarczenie pasażera w miejsce przeznaczenia podane na bilecie.

6.3. Umożliwienie pasażerowi wyjazdu innym kursem lub zwrot 100% ceny biletu w przypadku odwołania lub opóźnienia kursu z winy przewoźnika.

6.4. Wykorzystanie wszystkich zależnych od niego środków w celu dokonania przewozu pasażera i bagażu w miejsce przeznaczenia w rozsądnym terminie. Rozkład podany na stronie internetowej, plakatach, ulotkach i innych dokumentach ma charakter informacyjny; przewoźnik nie gwarantuje jego ścisłego przestrzegania.