

### I. BILETY

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd. Przejazdy odbywają się według rozkładu jazdy podanego przez przewoźnika do publicznej wiadomości.
2. Bilet jest imiennym dokumentem uprawniającym do przejazdu i nie może być odstąpiony innej osobie. Odbycie podróży jest możliwe tylko po okazaniu kierowcy wydrukowanego biletu.
3. Bilet jednostronny ważny jest na oznaczoną datę podróży, upoważnia do przejazdu w jedną stronę od miejsca rozpoczęcia podróży do miejsca jej zakończenia.
4. Bilet dwustronny zamknięty datowany, jest to bilet upoważniający do przejazdu w dwie strony z określonymi datami wyjazdu w obu kierunkach.
5. Bilet dla zachowania swojej ważności powinien zawierać:
  - określenie daty podróży oraz jej relację,
  - imię i nazwisko okaziciela legitymującego się nim podczas podróży,
  - nazwę przewoźnika-sprzedawcy,
  - kwotę opłaconą za bilet,
  - pieczętę biura (agenta) w którym dokonano zakupu (nie dotyczy biletów kupionych na stronach internetowych).
6. Dla uzyskania zniżki wymagane jest przy zakupie biletu przedstawienie stosownego dokumentu uprawniającego do zniżki.

### II. REZERWACJA, SPRZEDAŻ, ZWROT NALEŻNOŚCI

1. Na obsługiwanych liniach nie prowadzi się rezerwacji miejsc bez zakupu biletu.
2. W przypadku rezygnacji z przejazdu, zwrotu należności dokonuje kasa, w której bilet był zakupiony, wg poniższych zasad:
  - bilet jednostronny:
    - powyżej 4 dni przed wyjazdem – bez potrącenia;
    - od 3 dni do 2 dni przed wyjazdem – potrącenie 20% wartości biletu;
    - za 1 dzień przed wyjazdem – potrącenie 30% wartości biletu,
    - w dniu wyjazdu, przed godziną odjazdu – potrącenie 80% wartości biletu,
  - bilet dwustronny:
    - w przypadku zwrotu biletu dwustronnego mają zastosowanie zasady jak w przypadku biletu jednostronnego, przy czym pod uwagę brana jest tylko data wyjazdu powrotnego;
    - bilet dwustronny - zwrot powrotu:
      - zwrot dla klienta to różnica ceny biletu dwukierunkowego i jednokierunkowego minus wartość potrącenia zależna od daty powrotu wg zasad jak przy bilecie jednostronnym. Potrąceń nie stosuje się, jeśli rezygnacja z przejazdu następuje z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.
2. Nie wystawia się duplikatów biletów i nie zwraca się należności za bilet zagubiony.

### III. ZMIANY

1. Zmiana terminu wyjazdu może być dokonana według poniższych zasad:
  - zmiana daty w dniu wyjazdu – opłata 20 PLN
  - zmiana daty wyjazdu 1 dzień i więcej przed datą wyjazdu – bezpłatnie.

### IV. BAGAŻ

1. Pasażer ma prawo do przewozu 1 sztuki bagażu do 15-40 kg o wymiarach 90 x 75 x 25 cm oraz bagażu podręcznego o wadze do 6 kg.

2. Bagaż jest przyjmowany bezpośrednio w autokarze, którym ma zostać przewieziony. Przewoźnik w dowód przyjęcia bagażu innego niż podręczny wydaje pasażerowi kwit bagażowy.

- Dodatkowy bagaż może być zabrany w miarę wolnego miejsca, każdorazowo decyduje o tym załoga autokaru. Przewoźnik może pobierać należności przewozowe za dodatkowy bagaż, o wysokości pobrania decyduje załoga autokaru po obejrzeniu bagażu.

- Przewoźnik może odmówić zabrania bagażu zawierającego:

a) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,

b) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, w szczególności materiały trujące, żrące, łatwopalne, wybuchowe, promieniotwórcze itd.,

c) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich,

d) rzeczy, które ze względu na ich stan lub właściwości mogą ulec w czasie przewozu uszkodzeniu lub zniszczeniu, jeżeli ich opakowanie jest niewystarczające albo przy których brak wymaganego opakowania.

W razie uzasadnionego podejrzenia, przewoźnik może sprawdzić, czy zawartość bagażu nie zawiera rzeczy lub materiałów wymienionych w pkt. a), b), c) powyżej. W razie ujawnienia naruszenia koszty związane ze sprawdzeniem bagażu ponosi pasażer. Jeżeli pasażer nie zgłosi się do uczestnictwa w sprawdzeniu lub nie można go odszukać, sprawdzenia dokonuje się w obecności osób zaproszonych do tej czynności przez przewoźnika.

5. Przewoźnik może odmówić przyjęcia bagażu na wskazany przez podróżnego kurs środka transportowego, jeżeli załadowanie go mogłoby opóźnić odjazd tego środka.

6. Przewoźnik wydaje przesyłkę bagażową posiadaczowi kwitu bagażowego za jego zwrotem i nie jest obowiązany do sprawdzenia, czy osoba zgłaszająca się z kwitem bagażowym jest uprawniona do odbioru przesyłki.

7. Przewoźnik może wydać przesyłkę bagażową osobie, która nie może okazać kwitu bagażowego, lecz udowodni swoje uprawnienia do odbioru; w razie wątpliwości przewoźnik może zażądać odpowiedniego zabezpieczenia.

8. Odebranie bagażu przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu jego ubytku lub uszkodzenia, poza przypadkami przewidzianymi w przepisach przewozowych.

9. Z bagażem pozostawionym w autokarze przewoźnik postępuje stosownie do przepisów o rzeczach znalezionych.

10. Za rzeczy, które pasażer przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, chyba że szkoda powstała z jego winy.

11. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, chyba że rzeczy te przyjął na przechowanie albo szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jego lub osoby u niego zatrudnionej.

12. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody w bagażu i związane z jego przewozem powstałe z co najmniej jednej z następujących przyczyn: a) występujących po stronie podróżnego nie wywołanych winą przewoźnika, b) wynikających z właściwości towaru, c) wskutek siły wyższej, d) w przypadku umieszczenia w bagażu rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych, e) braku, niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy znajdujących się w bagażu, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości, f) szczególnej podatności znajdujących się w bagażu rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości, g) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowywania bagażu przez podróżnego, h) przewozu rzeczy, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.

13. Przewoźnik nie odpowiada za ubytek bagażu, którego masy i liczby sztuk nie sprawdził przy nadaniu, jeżeli dostarczy ją bez śladu naruszenia, chyba że osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała w czasie od przyjęcia bagażu do przewozu aż do jej wydania.

14. Pasażer będący osobą niepełnosprawną ma prawo do nieodpłatnego przewozu wózka inwalidzkiego lub innego niezbędnego sprzętu.

## V. PRAWA I OBOWIĄZKI PASAŻERA

15 Pasażer zobowiązany jest do stawienia się na przystanku minimum 20 minut przed planowanym odjazdem autokaru.

16 Pasażer wsiadając do autokaru ma obowiązek okazać ważny na daną linię bilet oraz dokumenty niezbędne do przekraczania granicy.

17 Pasażer ma prawo zmienić miejsca wsiadania lub wysiadania z autokaru, po wcześniejszej akceptacji przewoźnika (zmiana musi być zaznaczona w bilecie).

18 Pasażer zobowiązany jest, przed wykupieniem biletu do zapoznania się z dokumentem „Ogólne Warunki Przewozu”, zakup biletu jest równoznaczny z akceptacją tych warunków.

5. Pasażer zobowiązany jest do przestrzegania wszystkich przepisów celno-dewizowych obowiązujących w poszczególnych państwach docelowych.

6. W trakcie przerw w podróży Pasażer ma obowiązek przestrzegać wyznaczonego uprzednio czasu zakończenia przerwy i nie powodować przez swoje zaniedbanie konieczności wszczynania poszukiwań bądź opóźnień w odjeździe.

7. Osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej winny powiadomić przewoźnika o szczególnych potrzebach wynikających z niepełnosprawności, a w szczególności dotyczących wejścia na pokład pojazdu, przesiadki, opuszczenia pojazdu, miejsc siedzących oraz przewożonego sprzętu rehabilitacyjnego, ortopedycznego i innych środków pomocniczych.

8. Pasażerowie proszeni są o podporządkowanie się zarządzeniom załogi autokaru wynikającym z realizacji obowiązków zapewnienia sprawnego i bezpiecznego przejazdu, a także dbałości o mienie pasażerów i przewoźnika.

9. Pasażer może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu. Zmiana może dotyczyć terminu odjazdu, miejscowości przeznaczenia lub klasy środka transportowego. W celu dokonania zmian pasażer powinien uzyskać od przewoźnika odpowiednie poświadczenie oraz ewentualnie rozliczyć różnicę należności.

10. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone przez niego w trakcie przewozu.

11. Pasażer odpowiada za szkody spowodowane dokonywanymi przez niego czynnościami ładunkowymi.

12. W autokarach przewoźnika obowiązuje kategoryczny zakaz palenia tytoniu oraz spożywania napojów alkoholowych lub narkotyków.

13. Fakt nie przybycia Pasażera na miejsce odprawy podróżnych, na przystanek, najpóźniej o godzinie wyznaczonej w rozkładzie jazdy na odjazd autokaru jest równoznaczny z rezygnacją z przejazdu.

14. Ewentualne reklamacje wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować na adres przewoźnika, w okresie 1 miesiąca od zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji. Osobą uprawnioną do składania reklamacji jest Pasażer lub jego prawny opiekun. Reklamacje złożone przez osoby trzecie nie będą rozpatrywane. Przy zgłoszeniu reklamacji należy opisać zaistniałe okoliczności, zastrzeżenia, doznane szkody oraz określić sposób rekompensaty. Do reklamacji należy dołączyć bilet lub jego kserokopię. Przewoźnik rozpatruje reklamacje w terminie 1 miesiąca od dnia jej doręczenia na adres przewoźnika. Warunki składania i szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji regulują przepisy wykonawcze do Ustawy Prawo Przewozow

## VI. PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA

1. Autokar obsługujący daną linię jest odpowiednio oznaczony tablicą informacyjną.
2. Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub żądać jego opuszczenia w przypadku, gdy pasażer: a) nie przestrzega warunków przewozu, b) zagraża bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie, c) jest uciążliwy dla podróżnych, d) jest pod wpływem alkoholu, narkotyków lub innych środków odurzających, e) zakłóca porządek w autokarze, f) nie przestrzega zarządzeń załogi. Pasażerowi, którego nie dopuszczono do przewozu lub usunięto z autokaru nie przysługuje zwrot uiszczonej należności.
3. W przypadku kiedy pasażer z powodu nie przestrzegania przepisów celnych, dewizowych, paszportowych lub innych zostanie zatrzymany na granicy, ponosi on pełną odpowiedzialność za wyrządzoną z tego tytułu szkodę przewoźnikowi.
3. Przewoźnik odpowiada z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu na zasadach określonych w przepisach przewozowych.
4. Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli: a) zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom, b) klient nie zastosował się do przepisów przewozowych, c) ze względu na przedmiot przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych.
5. Obowiązek przewozu może być ograniczony przez przewoźnika w razie klęski żywiołowej, przerwy w eksploatacji, szczególnych trudności spowodowanych przez klienta, z przyczyn ekonomicznych, których przewoźnik nie mógł przewidzieć, jak również z uwagi na bezpieczeństwo ruchu. Ograniczenia mogą polegać na całkowitym lub częściowym zawieszeniu przewozu, wyłączeniu z przewozu określonych kategorii bagażu, relacji przewozowych lub punktów odprawy, zawieszeniu przewozu we wskazanych dniach albo uzależnieniu przewozu od spełnienia określonych warunków.
6. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, przewoźnik powiadamia o tym podróżnych oraz zapewnia przewóz zastępczy.
7. Z wyłączeniem przejazdów odbywanych na podstawie biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych, w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu, chyba że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
8. Dzieci i młodzież do lat 16 mogą podróżować wyłącznie pod opieką dorosłych.
9. Na czas podróży pasażer w autobusie ubezpieczony jest przez przewoźnika w ramach obowiązujących ubezpieczeń komunikacyjnych.
10. Zgodnie z art. 135 ustawy o cudzoziemcach, kierowca ma prawo do kontroli ważności paszportu i wizy.
11. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane kontrolą graniczną i celną.

## VII OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Przewoźnik może przetwarzać bez zgody Pasażera dane, w celu prawidłowej realizacji umowy o przewóz, zgodnie z Ustawą o ochronie danych oraz innymi obowiązującymi przepisami prawa.
2. Przewoźnik zobowiązuje się do zachowania danych w poufności i nie ujawniania ich innym podmiotom, chyba że Pasażer wyraźnie go do tego upoważni, albo upoważnienie takie wynikać będzie z przepisu prawa.
3. Pasażerowi przysługuje prawo wglądu do danych, przekazanych przewoźnikowi wraz z możliwością ich aktualizacji oraz zmiany. W zakresie nieuregulowanym w niniejszych Ogólnych Warunkach Przewozowych, do usług przewozowych świadczonych przez przewoźnika stosuje się przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz. U. 2000 r. Nr 50 poz. 601) oraz aktów wykonawczych do tej ustawy, a także przepisy kodeksu