



ZASADY PRZEWOZU PASAŻERÓW I BAGAŻU

1. DEFINICJE

- 1.1. Dokonując rezerwacji i zakupu usług przewozu osób (dalej „Bilet”) Klient (dalej „Pasażer”) zawiera umowę przewozu (dalej „Podróż”) z dostawcą usług przewozu AS LUX EXPRESS ESTONIA, EESTI BUSS OÜ, SIA LUX EXPRESS LATVIA, UAB LUX EXPRESS LITHUANIA, AO „EUROLINES” (AO „ЕВРОЛАЙНС”), LUX EXPRESS POLSKA SP. Z O.O. (dalej „Grupa Lux Express” lub „Przewoźnik”).
- 1.2. Autoryzowany dystrybutor (zwany dalej „Agentem”) to osoba prawna lub osoba samozatrudniona, która jest upoważniona przez Przewoźnika do sprzedaży, zmiany i zwrotu biletów zgodnie z obowiązującymi zasadami sprzedaży biletów Grupy Lux Express.

2. PRZEWÓZ BAGAŻU GŁÓWNEGO I BAGAŻU PODRĘCZNEGO

- 2.1. Pasażer może zabrać na pokład autokaru jedną sztukę bagażu podręcznego o wadze nieprzekraczającej 5 kg, który nie przekracza wymiarów 45 × 35 × 20 cm (Dł. x Szer. x Wys.).
- 2.2. Pasażer jest odpowiedzialny za rzeczy osobiste i bagaż podręczny znajdujące się na pokładzie autokaru. Przewoźnik nie może zagwarantować zwrotu ani ponosić odpowiedzialności za pozostawione lub zagubione przedmioty. Drobne przedmioty osobiste znalezione w autokarach, takie jak telefony, książki, rękawiczki itp. są przekazywane do lokalnych biur obsługi klienta Grupy Lux Express (w przypadku podróży poza teren UE) lub do Cargobus OÜ (w przypadku podróży na terenie UE). Przedmioty takie będą przechowywane przez 30 dni (w biurach sprzedaży Lux Express lub w Cargobus OÜ) i można je odebrać w biurach obsługi klienta Grupy Lux Express w czasie pracy lub w Cargobus OÜ po wcześniejszym umówieniu się. Wszystkie przedmioty, w tym bagaż, którego zawartości nie można zidentyfikować bez jego otwarcia, zostaną przekazywane ochronie dworca autobusowego lub policji w mieście docelowym. Łatwo psująca się żywność nie będzie podlegała zwrotowi.
- 2.3. Oprócz bagażu podręcznego Pasażer może zabrać bezpłatnie jedną sztukę bagażu głównego (np. torbę lub walizkę) o wadze nieprzekraczającej 30 kg i wymiarach nieprzekraczających 70 × 30 × 55 cm (Dł. x Szer. x Wys.), która mieści się w luku bagażowym autokaru.
 - 2.3.1. Pasażer może zabrać więcej niż jedną dozwoloną sztukę bagażu głównego (na przykład torbę lub walizkę), jeśli w luku bagażowym jest wystarczająco dużo miejsca, a załoga autokaru wyrazi zgodę na jej umieszczenie. O przyjęciu większej ilości bagażu decyduje kierowca, w zależności od sytuacji.
 - 2.3.2. Na trasach międzynarodowych zabronione jest przewożenie w luku bagażowym większych przedmiotów z akumulatorem (wyjątek: rowery elektryczne i skutery elektryczne – więcej informacji podano w punkcie 2.7.3.).
- 2.4. Jeśli bagaż Pasażera jest uszkodzony, zdeformowany lub ma jakiegokolwiek inne wady, które można później przypisać załodze autokaru, załoga udokumentuje to na piśmie przed umieszczeniem bagażu w luku bagażowym.

- 2.5. Bagaż Pasażera, który jest umieszczony w luku bagażowym na początku Podróży, zostanie oznaczony podwójnymi naklejkami, z których jedna jest przymocowana do bagażu Pasażera, a drugą otrzyma Pasażer. Bagaż jest zwracany wyłącznie na podstawie numeru bagażu.
 - 2.5.1. Bagaż pasażera na estońskich liniach wewnętrznych nie jest oznaczany numerem.
- 2.6. Niedozwolone jest przewożenie w luku bagażowym bagażu, który nie należy do Pasażerów znajdujących się na pokładzie autokaru.
- 2.7. W przypadku zakupu biletu rowerowego Lux Express gwarantuje miejsce dla roweru w autokarze. Bilet rowerowy nie podlega dodatkowej opłacie i można go zamówić wraz z biletem autokarowym na stronie internetowej Lux Express. Rower przeznaczony do przewozu musi zostać umieszczony w specjalnym pokrowcu z pomocą kierowcy autokaru. Lux Express zapewnia specjalny pokrowiec na rowery. Zasadniczo przednie koło nie musi być demontowane, ale jeśli rower nie mieści się w pokrowcu, przednie koło należy zdemontować. Pasażer podróżujący z rowerem musi zadbać o to, aby jego rower został włożony do autokaru.
 - 2.7.1. Jeśli Pasażer nie zarezerwował biletu rowerowego, Lux Express nie może zagwarantować, że rower zmieści się w autokarze. W przypadku, gdy rower nie zmieści się w luku bagażowym, klient musi niezwłocznie skontaktować się z działem obsługi klienta Lux Express i zakupić nowy bilet dla pasażera i roweru na następny kurs. Koszt niewykorzystanych biletów zostanie zwrócony.
 - 2.7.2. Na trasach Sankt Petersburg – Tallin, Sankt Petersburg – Helsinki rowery mogą być przewożone w luku bagażowym autokaru tylko wtedy, gdy jest wolne miejsce. O możliwości umieszczenia roweru w luku bagażowym decyduje kierowca autokaru bezpośrednio przed odjazdem w zależności od danej sytuacji. Rower przeznaczony do przewozu musi mieć zdemontowane przednie koło, a zarówno przednie koło, jak i rower muszą być zapakowane oddzielnie. Zapakowany rower nie powinien mieć żadnych ostrych ani wystających części. W przypadku, gdy rower nie mieści się w luku bagażowym, kierowca autokaru dokona odpowiedniej adnotacji na bilecie pasażera. Bilety są zwracane zgodnie z Zasadami sprzedaży biletów Grupy Lux Express, punkt 5, z wyjątkiem biletów z odpowiednimi adnotacjami od kierowcy autokaru, które można zmienić bezpośrednio przed rozpoczęciem podróży.
 - 2.7.3. W przypadku podróży międzynarodowych obowiązkowe jest zarezerwowanie biletu rowerowego również dla rowerów elektrycznych i/lub skuterów.
- 2.8. Pasażer podróżujący na wózku inwalidzkim ma prawo do umieszczenia wózka inwalidzkiego w luku bagażowym autokaru. Odpowiedzialny za wózek inwalidzki umieszczony w luku bagażowym ponosi Przewoźnik. W przypadku uszkodzenia lub utraty wózka inwalidzkiego z winy Przewoźnika, Przewoźnik wypłaci odszkodowanie. Odszkodowanie będzie równe kosztom wymiany lub naprawy utraconego lub uszkodzonego sprzętu lub urządzeń.
- 2.9. Pasażer podróżujący z wózkiem dziecięcym ma prawo do umieszczenia wózka w luku bagażowym autokaru. Wózek musi być spakowany tak, aby zmieścił się w luku bagażowym. Wózek, który nie jest składany, może się nie zmieścić. Pasażer jest odpowiedzialny za złożenie wózka.
- 2.10. W autokarach Grupy Lux Express nie wolno przewozić przedmiotów radioaktywnych, wybuchowych, trujących, żrących, łatwopalnych, o silnym zapachu, mogących poplamieć otoczenie, a także przedmiotów i rzeczy, które nie są odpowiednio zapakowane oraz przedmiotów i rzeczy, które mogą poplamieć lub uszkodzić autokar.

3. PRAWA I OBOWIĄZKI PASAŻERA

- 3.1. Pasażer ma prawo:
 - 3.1.1. do korzystania z usług przewozowych zgodnie z taryfą;
 - 3.1.2. do korzystania z ulg przewidzianych prawem lub na podstawie prawa;

- 3.1.3. do przewozu bagażu zgodnie z obowiązującym porządkiem;
 - 3.1.4. w przypadku niedowidzenia lub utraty wzroku, do bezpłatnego przewozu psa przewodnika.
W takim przypadku dla psa należy zarejestrować osobny bilet. Pasażer niedowidzący lub niewidomy musi zagwarantować dostępność dokumentów niezbędnych do przewozu psa przewodnika do i z kraju. Grupa Lux Express nie wystawia odszkodowań za bilety w przypadku, gdy Podróż nie odbyła się z powodu nieprawidłowo sporządzonych dokumentów lub ich braku.
 - 3.1.5. Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej z zakupionym biletym, której odmówiono wejścia na pokład autokaru (patrz punkt 4.10.), ma prawo do pełnego zwrotu kosztów biletu.
- 3.2. Pasażer jest zobowiązany:
- 3.2.1. na trasach międzynarodowych do okazania ważnego dokumentu podróży, paszportu/dowodu osobistego narodowości podróżnego podczas wsiadania do autokaru;
 - 3.2.2. do okazania biletów dla wszystkich podróżnych, w tym dziecka i/lub niemowlęcia (0 lat). Bilety muszą być okazane wraz z ważnym paszportem/dowodem osobistym lub innymi dokumentami upoważniającym do podróży;
 - 3.2.3. posiadać i okazać kierowcy ważną wizę lub inne dokumenty niezbędne do przekroczenia granicy;
 - 3.2.4. zadbać o to, aby jego bagaż podręczny lub jakikolwiek inny przedmiot nie zagrażał lub w inny sposób nie przeszkadzał współpasażerom;
 - 3.2.5. wsiąść do autokaru na przystanku na trasie nie później niż o oficjalnej godzinie odjazdu z danego przystanku lub o godzinie określonej przez kierowcę przez mikrofon przed przystankiem.
 - 3.2.6. W przypadku podróży z małoletnim dzieckiem Pasażer / rodzic musi przed podróżą zapoznać się z zasadami ustalonymi przez Lux Express.
 - 3.2.7. Osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej, która potrzebuje pomocy, musi poinformować Przewoźnika z 36-godzinnym wyprzedzeniem przed odjazdem i musi być w uzgodnionym miejscu 30 minut przed godziną odjazdu.
 - 3.2.8. Osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny powiadomić Przewoźnika o swoich szczególnych potrzebach w zakresie miejsc siedzących w momencie dokonywania rezerwacji lub zakupu biletu z wyprzedzeniem, pod warunkiem, że potrzeby te są znane w tym czasie.
- 3.3. Pasażerowi zabrania się:
- 3.3.1. podróżowania autokarem w stanie nietrzeźwości lub odurzenia narkotykowego, w brudnym ubraniu, palenia tytoniu, spożywania alkoholu lub narkotyków lub przeszkadzania współpasażerom;
 - 3.3.2. otwierania lub zamykania okien lub luków bez zgody kierowcy;
 - 3.3.3. uniemożliwiania otwierania lub zamykania drzwi oraz zastaniania widoku kierowcy;
 - 3.3.4. przeszkadzania kierowcy lub utrudniania pracy funkcjonariuszowi mającemu prawo do kontroli;
 - 3.3.5. niszczenia lub uszkodzania autokaru lub jego wnętrza;
 - 3.3.6. stwarzania zagrożenia dla siebie lub współpasażerów;
 - 3.3.7. korzystania z toalety autokaru w przypadku, gdy Pasażer był leczony radiologicznie co najmniej 10 dni przed Podróżą (w razie potrzeby kierowca autokaru zatrzyma się na żądanie);
 - 3.3.8. naruszania innych wymogów określonych w niniejszych Zasadach.
- 3.4. Ze względów bezpieczeństwa i przepisów bezpieczeństwa UE wszyscy Pasażerowie muszą mieć zapięte pasy bezpieczeństwa podczas Podróży.

- 3.4.1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Pasażera, a także uniknięcia spowodowania szkód dla innych pasażerów i pojazdu, zabrania się niepotrzebnego poruszania się po kabinie i stania w przejściu, gdy autokar jest w ruchu.
- 3.5. Dzieci w wieku poniżej 12 lat nie mogą podróżować w pierwszym rzędzie siedzeń, tj. na miejscach numer 1-4, oraz na siedzeniach za środkowymi drzwiami.
- 3.6. Pasażer jest zobowiązany do przybycia na miejsce co najmniej 15 minut przed godziną odjazdu.

4. PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA

- 4.1. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przekroczenie godzin podanych w rozkładzie jazdy i opóźnienie przyjazdu na przystanki, które zostały spowodowane okolicznościami siły wyższej (w tym między innymi: warunkami pogodowymi, korkami na drogach, robotami drogowymi, działaniami organów rządowych, kolejkami na granicach, kontrolą celną i paszportową itp.), a także postępowaniem Pasażerów, które ma wpływ na wypełnienie zobowiązań Przewoźnika oraz innymi przyczynami, których Przewoźnik nie mógł przewidzieć lub którym nie mógł zapobiec pomimo podjęcia wszelkich środków.
- 4.2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia autokarów firm partnerskich, jak również za nieodbyte przejazdy.
- 4.3. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści Pasażera w sytuacji, gdy autokar nie dotarł na miejsca przeznaczenia we właściwym czasie. W przypadku odstąpienia od rozkładu jazdy Pasażerom przysługują prawa przewidziane w przepisach transportowych (w tym w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004), w tym prawo do kar przewidzianych w przepisach transportowych. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wyrządzone Pasażerowi w sytuacji, gdy autokar nie dotarł do miejsca docelowego we właściwym czasie z powodu jakichkolwiek okoliczności niezależnych od Przewoźnika, takich jak siła wyższa, naprawa awarii technicznej autokaru zagrażającej zdrowiu lub życiu Pasażerów, zdarzenie, którego Przewoźnik lub osoba pomagająca Przewoźnikowi, nie przewidział i nie mógł przewidzieć przy zachowaniu należytej ostrożności, lub inne okoliczności niezależne od Przewoźnika, również z powodu jakichkolwiek działań Pasażerów, które mają wpływ na wypełnienie zobowiązań Przewoźnika.
- 4.4. Pasażer, który zakupił bilet na trasę Grupy Lux Express, ale spóźnił się na odjazd, traci prawo do przejazdu na podstawie tego biletu innym autokarem Grupy Lux Express. Taki bilet nie podlega zwrotowi.
- 4.5. Przewoźnik ma prawo odsprzedać bilet na miejsce Pasażera, jeżeli Pasażer nie wsiadł do autokaru na przystanku wskazanym na Bilecie do oficjalnej godziny odjazdu.
- 4.6. Przewoźnik nie ma obowiązku sprawdzania zawartości bagażu Pasażera umieszczonego w luku bagażowym autokaru, a Pasażer ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapakowanie swojego bagażu w sposób zapewniający maksymalne bezpieczeństwo bagażu Pasażera i jego zawartości oraz bagażu i zawartości innych Pasażerów, nieumieszczanie w luku bagażowym autokaru przedmiotów zabronionych lub niedozwolonych do przewozu. Bez ograniczeń dla powyższego postanowienia, przedmioty wartościowe, takie jak biżuteria, sprzęt foto-wideo, pieniądze, czek, papiery wartościowe, przedmioty delikatne itp. mogą być przewożone wyłącznie w bagażu podręcznym i zabrania się przewożenia takich przedmiotów w bagażniku umieszczonym w luku bagażowym autokaru. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaż podręczny, z wyjątkiem szkód powstałych w wyniku wypadku autobusowego. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaż Pasażera przewożony w luku bagażowym autokaru, jeżeli uszkodzenia nie powstały z winy Przewoźnika, lecz z winy Pasażera, z powodu szczególnych cech bagażu Pasażera i/lub innych Pasażerów lub sposobu zapakowania zawartości bagażu Pasażera i/lub innych

Pasażerów. Odszkodowanie za szkody jest obliczane na podstawie amortyzacji (-10% rocznie). Odszkodowanie za szkody podlega obowiązkowi przedstawienia dowodów na podstawie dokumentów mających wartość prawną lub innych zgodnych z prawem środków i jest ograniczone wszelkimi ograniczeniami szkód określonymi w prawie krajowym lub międzynarodowym mającym zastosowanie do Przewoźnika i/lub Pasażera, w zależności od tego, która z nich jest niższa.

- 4.7. Przewoźnik zachęca Pasażerów do korzystania z indywidualnych sposobów ochrony bagażu (np. kłódki na walizki), a także ubezpieczenia bagażu.
- 4.8. W przypadku, gdy autokar nie odjedzie z winy Przewoźnika lub podróż zostanie przerwana z powodu usterek technicznych autokaru, Przewoźnik zorganizuje transport zastępczy przy pierwszej nadarzącej się okazji. Pasażerom przysługują prawa przewidziane w przepisach transportowych (w tym w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącym praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającym rozporządzenie (WE) nr 2006/2004).
- 4.9. W przypadku, gdy autokar nie odjedzie z winy Przewoźnika, na żądanie Pasażera zwrócona zostanie mu pełna opłata za przejazd.
- 4.10. Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, jeśli nie jest to bezpieczne dla danego Pasażera lub jest fizycznie niemożliwe ze względu na konstrukcję pojazdu.
- 4.11. Przewoźnik ma prawo odmówić wykonania usługi przewozu oraz odmówić zwrotu należności za bilet w przypadku, gdy Pasażer:
 - 4.11.1. nie posiada ważnego dokumentu podróży podczas wsiadania do autokaru na wyjazd międzynarodowy;
 - 4.11.2. posiada bilet na inne nazwisko niż w osobistym dokumencie podróży;
 - 4.11.3. nie przybędzie na planowaną godzinę odjazdu na przystanek wskazany na zakupionym bilecie, chyba że dział obsługi klienta Lux Express zostanie poinformowany co najmniej 1 godzinę przed odjazdem i zostaną dokonane niezbędne zmiany na bilecie. Możliwe wyłącznie w przypadku wsiadania do autokaru w tej samej miejscowości;
 - 4.11.4. nie wsiadł do autokaru na dodatkowych przystankach na trasie przed oficjalną godziną odjazdu lub zgodnie z instrukcjami kierowcy przed przystankiem. Kierowca autokaru nie będzie czekał na Pasażerów, którzy nie przestrzegają czasu odjazdu po postoju;
 - 4.11.5. znajdują się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających;
 - 4.11.6. zagraża lub przeszkadza innym pasażerom;
 - 4.11.7. w jakikolwiek inny sposób utrudnia przebieg lub bezpieczeństwo Podróży;
 - 4.11.8. przedstawi nieprawidłowe dokumenty niezbędne do przekroczenia granicy lub w przypadku braku takich dokumentów.
 - 4.11.9. nie spełnia wymogów dotyczących podróży osób niepełnoletnich określonych przez Lux Express.
- 4.12. W przypadku nieporozumień między Pasażerem a władzami państwowymi w związku z nieważną wizą, paszportem, ubezpieczeniem podróżnym, podrobionymi towarami itp. załoga autokaru ma prawo pozostawić Pasażera na granicy lub w najbliższym miejscu lub postępować zgodnie z prawnymi nakazami wydanymi przez władze. W takim przypadku, koszt biletu nie jest zwracany.
- 4.13. Wszelkie reklamacje i roszczenia wobec firmy będą rozpatrywane tylko wtedy, gdy zostaną przedstawione firmie nie później niż 3 miesiące po odbyciu Podróży. Grupa Lux Express zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi na reklamacje dotyczące autokarów i załóg autokarów Grupy Lux Express nie później niż w ciągu 1 miesiąca.
- 4.14. Biura obsługi klienta Grupy Lux Express przyjmują również reklamacje dotyczące Przewoźników, w stosunku do których Grupa Lux Express działa jako Agent i przekazuje wszystkie

takie reklamacje do odpowiedzialnego przewoźnika nie później niż w ciągu 2 dni. Reklamacje te będą rozpatrywane przez danego Przewoźnika, a nie przez Grupę Lux Express.

- 4.15. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w rozkładach jazdy, cennikach oraz aktualnych zasadach przewozu pasażerów i bagażu. W przypadku, gdy Pasażer posiada bilet na Podróż, która została odwołana lub której rozkład został zmieniony, Przewoźnik jest zobowiązany do zwrotu kosztów takiego biletu lub zaoferowania możliwości podróży innym autokarem, który pasuje Pasażerowi.
- 4.16. Akceptując usługi przewozu Pasażer przyjmuje do wiadomości, że Przewoźnik nie gwarantuje na trasach międzynarodowych dostępności wszystkich informacji dla Pasażera we wszystkich lokalnych językach na trasie.

5. POZOSTAŁE WYMAGANIA DOTYCZĄCE PASAŻERÓW

- 5.1. Na trasach międzynarodowych nie jest dozwolony przewóz zwierząt domowych. W drodze wyjątku możliwe jest zabranie psa przewodnika dla osoby niedowidzącej lub niewidomej, jeśli Przewoźnik został o tym wcześniej powiadomiony. Nie pobiera się opłaty za przewóz psa przewodnika osoby niedowidzącej lub niewidomej (3.1.4.).
- 5.2. W przypadku, gdy Pasażer ukryje zwierzę podczas wsiadania i zostanie to później zauważone, Przewoźnik ma prawo wysadzić Pasażera na następnym oficjalnym przystanku.
- 5.3. Na estońskich liniach krajowych dozwolone jest przewożenie małych zwierząt domowych lub ptaków w specjalnych klatkach/torbach transportowych o maksymalnych wymiarach 40 x 40 cm (Dł. x Szer.), które można przypiąć pasem bezpieczeństwa. Na ich transport należy wykupić dodatkowy bilet. Na bilety dla zwierząt na liniach Lux Express obowiązuje 40% zniżki. Należy pamiętać, że zwierzęta muszą być przewożone przez odpowiedzialnego za nich pasażera.

*Lux Express. (2024). Zasady przewozu pasażerów i bagażu. Pozyskano z:
<https://luxexpress.eu/pl/transportation-rules/> (dostęp: 16 listopada 2024)*