

I. Ogólne warunki handlowe i dokonywania rezerwacji

[Regulamin przewozu](#) można sprawdzić na specjalnej stronie.

Stan: 22.04.2025

1 Zakres obowiązywania

1.1 Ogólne warunki handlowe i Specjalne warunki dokonywania rezerwacji mają zastosowanie do korzystania z portali internetowych FlixBus (włącznie z aplikacją internetową zaprojektowaną z myślą o umożliwieniu klientom odwiedzania takich portali internetowych) i dokonywania rezerwacji podróży z firmą FlixBus.

1.2 Należy pamiętać, że te Ogólne warunki handlowe i Specjalne warunki dokonywania rezerwacji nie mają zastosowania do następujących spraw, które objęte są odrębnymi warunkami:

a) Na swoich portalach internetowych FlixBus umożliwia anonsovanie i dokonywanie rezerwacji usług transportowych oferowanych przez firmy zewnętrzne, które otrzymały od FlixBus zezwolenie na publikowanie i wyświetlanie określonych podróży na portalach internetowych FlixBus. Firma FlixBus nie jest partnerem umownym w odniesieniu do rezerwowania biletów w ramach takich podróży („**Oferty przewoźników White Label**”). Wspomniane oferty nie stanowią rezerwacji podróży z firmą FlixBus, ponieważ w odniesieniu do tych ofert, FlixBus wyłącznie umożliwia rezerwację Ofert White Label na witrynie internetowej pod adresem **booking.flixbus.com** oraz w aplikacji mobilnej, która przekierowuje na witrynę (łącznie: „**Platforma White Label**”). Jeśli dana oferta jest Ofertą przewoźnika White Label, użytkownik zostanie o tym poinformowany w drodze przekierowania z portalu internetowego FlixBus na Platformę White Label podczas procesu dokonywania rezerwacji. Dostęp klientów do Platformy White Label i warunki świadczenia usług przez firmę FlixBus i jej partnerów w związku z rezerwacją Ofert White Label na Platformie White Label regulowane są przez odrębne [Warunki platformy White Label](#).

b) Warunki mające zastosowanie do przewożenia pasażerów będą regulowane przez odrębne warunki w zależności od odpowiedniego partnera umownego pełniącego funkcję przewoźnika w danym przypadku. Odpowiedni partner umowny pełniący funkcję przewoźnika („**Przewoźnik**”) i mające zastosowanie warunki dotyczące przewozu („**Warunki przewoźnika**”) będą określone podczas procesu wyszukiwania i dokonywania rezerwacji.

2 Strony umowy

Strona umowy umożliwiająca rezerwację przejazdów (sprzedawca biletów) oraz korzystanie z portali internetowych to firma Flix SE, z siedzibą przy Friedenheimer Brücke 16, 80639 Monachium, dalej zwana Flix.

3 Korzystanie z portalu internetowego w celach komercyjnych

3.1 Strony z porównywarek cen mogą zawrzeć pisemną umowę z firmą Flix, na mocy której uzyskają prawo do otrzymania rozkładów jazdy Flix, ich przetwarzania i publikacji.

3.2 Korzystanie z portali internetowych firmy Flix do celów nieprywatnych lub komercyjnych jest niedozwolone. Korzystanie z automatycznych systemów do uzyskania danych („screen scraping”) z tej strony internetowej w celach komercyjnych jest zabronione. Firma Flix zastrzega sobie prawo do podjęcia odpowiednich kroków w razie naruszenia tych postanowień.

4 Płatności oraz vouchery

4.1 Za bilety można płacić różnymi metodami w zależności od miejsca dokonywania rezerwacji:

Internetowo: PayPal, polecenie zapłaty, karta kredytowa (Mastercard/Visa/Amex), przelew Sofort, iDeal, PostFinance, Carte Bleue, Dotpay, Google Pay, Apple Pay. W przypadku każdej rezerwacji zastrzegamy sobie prawo do nieakceptowania niektórych form płatności i zażądania innego sposobu płatności. Na pokładzie pojazdów: gotówka.

W punktach sprzedaży / biurach podróży: wszystkie oferowane przez biuro metody płatności; zawsze możliwa jest płatność gotówką. Jeśli punkt sprzedaży będzie znajdował się w pojeździe wykorzystywanym do przewozu, metody płatności mogą ograniczać się do płatności gotówką bądź kartą kredytową.

4.2 Szczególne warunki przy płatności kartą kredytową:

4.2.1 W przypadku płatności kartą kredytową obciążenie konta klienta następuje po zakończeniu rezerwacji. Dokonując płatności kartą kredytową, klient zleca swojej instytucji kredytowej w chwili dokonywania rezerwacji, aby w razie obciążenia zwrotnego (chargeback) przekazała firmie Flix lub upoważnionej przez nią osobie trzeciej imię i nazwisko klienta oraz pełny adres, tak aby firma Flix mogła dochodzić wobec klienta swoich roszczeń.

4.2.2 Opłaty bankowe powstałe w przypadku obciążenia zwrotnego związanego z płatnością kartą kredytową ponosi pasażer. Dodatkowo mogą wystąpić opłaty za anulowanie. Pasażer otrzyma możliwość udowodnienia, że koszty związane z obciążeniem zwrotnym były niższe lub nie powstały. W przypadku wystąpienia obciążenia zwrotnego w związku z płatnością kartą kredytową możliwość klienta płatności kartą kredytową może zostać zablokowana tymczasowo bądź na stałe.

4.3 Po bezskutecznej próbie odzyskania wierzytelności przez Flix roszczenia zostaną przekazane zewnętrznemu usługodawcy celem dalszego przetwarzania. Flix może w tym celu przekazać wszystkie wymagane dane osobowe dłużnika takiemu zewnętrznemu usługodawcy.

4.4 Kompensata; prawo zatrzymania

4.4.1 Prawo do kompensaty przysługuje klientowi, tylko jeśli jego roszczenia wzajemne zostaną ustanowione zgodnie z prawem, są bezsporne lub zostaną przez nas uznane. Ponadto klientowi przysługuje prawo zatrzymania, tylko jeśli i w zakresie, w jakim jego roszczenie wzajemne opiera się na takim samym stosunku umownym.

4.4.2 Jeśli klient nie wywiązuje się z jakichkolwiek zobowiązań zapłaty, wszystkie istniejące roszczenia na podstawie tego samego stosunku umownego stają się natychmiast wymagalne.

4.5 Opłaty manipulacyjne

4.5.1 Łączna cena biletu w sklepie internetowym zawiera wszelkie opłaty manipulacyjne zewnętrznych usługodawców za wybraną metodę płatności, ponoszone przez klienta, a także ustawowy podatek VAT.

4.5.2 Klienci, którzy wybiorą metodę płatności podlegającą dodatkowej opłacie, zostaną obciążeni [opłatą za realizację płatności](#) powiększoną o podatek od sprzedaży (VAT) w wysokości odpowiadającej określonemu procentowi łącznej wartości koszyka. W każdym kraju dostępna jest co najmniej jedna bezpłatna, powszechnie wykorzystywana metoda płatności.

4.6 Realizacja voucherów:

4.6.1 W trakcie jednej rezerwacji można wykorzystać maksymalnie jeden voucher. Voucher można realizować tylko online lub w naszych biurach sprzedaży. Vouchery o wartości pieniężnej, czyli tak zwane bony, przelicza się przy uwzględnieniu całej zawartości koszyka. Vouchery procentowe i vouchery na bezpłatne przejazdy można przeliczyć tylko w odniesieniu do samej ceny za przejazd. Voucherów nie można wykorzystać na dodatkowe usługi (np. opłaty ryczałtowe za usługi, dopłaty za przewóz roweru lub bagażu).

4.6.2 W przypadku przeprowadzanych przez firmę Flix promocji z voucherami w ramach działań marketingowych jedna osoba może uzyskać i wykorzystać maksymalnie trzy vouchery. Jeśli jedna osoba zrealizuje więcej niż trzy vouchery w ramach tej samej promocji, firma Flix może anulować rezerwacje biletów poza pierwszymi trzema. Zasady promocji specjalnych mogą odbiegać od tego postanowienia.

4.6.3 Vouchery, które zostały wystawione nieodpłatnie w ramach działań marketingowych lub w geście dobrej woli, tracą ważność wraz z pierwszą rezerwacją.

4.6.4 Wykorzystanie voucherów w celach komercyjnych, a w szczególności ich odsprzedaż, jest zabronione i karane przez firmę Flix blokadą biletów lub dochodzeniem roszczeń o odszkodowanie.

4.6.5 Wypłata pieniędzy z bonu nie jest możliwa.

4.6.6 W przypadku oszustwa, próby wprowadzenia w błąd lub podejrzenia innych nielegalnych działań w związku z zakupem, realizacją lub przekazaniem karty podarunkowej firma Flix zastrzega sobie prawo do zamknięcia odpowiedniego konta klienta, żądania alternatywnej metody płatności lub blokady biletów. Klient nie ma prawa do zatwierdzenia lub realizacji takiej karty.

4.6.7 W przypadku oszustwa, próby wprowadzenia w błąd lub podejrzenia innych nielegalnych działań w związku z zakupem, realizacją lub przekazaniem karty podarunkowej firma Flix zastrzega sobie prawo do anulowania wszelkich biletów, które zostały częściowo lub w pełni opłacone przy zastosowaniu takiej karty.

4.6.8 Vouchery wydawane w ramach kampanii marketingowych lub podobnych akcji można wykorzystać wyłącznie na przejazdy realizowane przez firmy współpracujące z Flixem jako partnerzy transportowi.

4.7 Realizacja kodów zniżkowych Interflix

4.7.1 W trakcie jednej rezerwacji można wykorzystać maksymalnie jeden kod zniżkowy. Kody zniżkowe są aktywowane automatycznie w ciągu 48 godzin i można je zrealizować tylko online lub w naszych biurach partnerskich.

4.7.2 Kody zniżkowe są ważne przez trzy miesiące.

4.7.3 Zarezerwować można wyłącznie bezpośrednie połączenie za wyjątkiem podróży w obie strony. Miejsce odjazdu nie musi być takie samo jak miejsce przyjazdu.

4.7.4 Kody są przypisane do konkretnej osoby i są niezbywalne.

4.7.5 Zmiany rezerwacji można dokonać wyłącznie za pośrednictwem działu obsługi klienta. Anulowanie jest wykluczone.

4.7.6 Wykorzystanie kodów zniżkowych w celach komercyjnych, a w szczególności ich odsprzedaż, jest zabronione i karane przez firmę Flix blokadą biletów lub dochodzeniem roszczeń o odszkodowanie.

4.7.7 Wypłata pieniędzy z bonu nie jest możliwa.

4.7.8 Każdy przejazd zarezerwowany za pomocą kodu jest oddzielny i niezależny od pozostałych przejazdów.

4.7.9 Pasażer ma prawo do odstąpienia od umowy kupna w ciągu 14 dni. Powiadomienie o odstąpieniu musi zostać wyrażone w formie pisemnej.

4.8 Promocje cenowe

4.8.1 Liczba biletów w niższej cenie, które można zakupić w ramach promocji cenowych prowadzonych przez spółkę Flix SE w ramach działań marketingowych, wynosi 3 na osobę. Jeżeli dana osoba kupi więcej niż 3 bilety w ramach jednej promocji cenowej, spółka Flix SE może anulować wszystkie zakupione bilety przekraczające dozwoloną liczbę. Niniejsza zasada może nie mieć zastosowania do specjalnych promocji.

4.8.2 Wykorzystywanie biletów w celach komercyjnych, a w szczególności ich odsprzedaż biletów, jest zabronione i karane przez firmę Flix blokadą biletów lub dochodzeniem roszczeń o odszkodowanie.

4.8.3 W przypadku oszustwa, próby wprowadzenia w błąd lub podejrzenia innych nielegalnych działań związanych z zakupem, realizacją lub przekazaniem biletów spółka Flix SE zastrzega sobie prawo do zamknięcia odpowiedniego konta klienta, żądania alternatywnej metody płatności lub blokady biletów. Spółka Flix SE nie uzna żadnych roszczeń dotyczących zatwierdzenia lub realizacji takich biletów.

4.8.4 W przypadku oszustwa, próby wprowadzenia w błąd lub podejrzenia innych nielegalnych działań związanych z zakupem, realizacją lub przekazaniem biletów spółka Flix SE zastrzega sobie prawo do anulowania, w części lub w całości, zakupionych biletów.

4.8.5 Bilety zakupione w ramach oferty, których cena zmieni się po zakończeniu oferty, należy nabyć po pełnej cenie obowiązującej w dniu przejazdu/dniu, którego dotyczy bilet.

5 Anulowanie i ponowna rezerwacja

5.1 W celu dokonania ponownej rezerwacji należy najpierw anulować pierwotną rezerwację. Anulowania można dokonać przed odjazdem zgodnie z punktem 5.2 i 5.5 lub przez niewykorzystanie biletu zgodnie z punktem 5.6. Zmiana lub anulowanie rezerwacji u kierowcy nie są możliwe.

5.2 Anulowanie jest możliwe wyłącznie za pośrednictwem stron internetowych FlixBus lub współpracujących biur i punktów sprzedaży biletów spółkami Flix do 15 minut przed planowanym odjazdem. Podróż tam i z powrotem jest uznawana za jedną rezerwację.

5.3 Po dokonaniu anulowania wystawiany jest voucher. Jest on ważny 12 miesięcy od daty wystawienia i uprawnia pasażera do wykonania nowej rezerwacji w ciągu tego czasu – w wysokości wartości vouchera. Jeśli cena nowej rezerwacji przekracza wartość vouchera, należy opłacić różnicę w cenie. Jeśli jest ona niższa, pozostała kwota vouchera pozostaje dostępna i można ją wykorzystać przy następnej rezerwacji. W przypadku czasowo ograniczonych ofert promocyjnych mogą obowiązywać inne regulacje. Szczegółowe ustalenia znajdują się w warunkach promocji, które można wyświetlić na stronach internetowych.

5.4 Za anulowanie może zostać pobrana [opłata](#) za każdy anulowany przejazd i za każdego pasażera. Voucher jest wystawiany na cenę biletu pomniejszoną o koszty procesu anulowania. W przypadku zmiany imienia i nazwiska pasażera należy opłacić różnicę w cenie, jeśli cena za przejazd w międzyczasie wzrosła. Zmiana numeru telefonu jest bezpłatna.

5.5 Jeśli do dokonania rezerwacji wykorzystany zostanie kupon otrzymany po anulowaniu rezerwacji, do nowej podróży zastosowanie będą miały te same warunki anulowania rezerwacji, co te, mające zastosowanie do poprzedniej podróży.

5.6 Jeżeli bilet, dla którego przewoźnikiem są spółki Flix, nie zostanie wykorzystany w ramach podróży, opłata za przejazd zostanie zwrócona po przedstawieniu biletu i pomniejszeniu kwoty zwrotu o [opłatę manipulacyjną](#) za każdą podróż i pasażera, chyba że pasażer jest w stanie wykazać, że poniesiono szkodę lub szkody w mniejszej wysokości. Ciężar dowodu niewykorzystania biletu spoczywa na pasażerze. Bilet jest generowany dla każdej osoby i każdej podróży. Połączenia z przesiadkami (przesiadkowe) są traktowane jako jedna podróż. Wniosek można złożyć nieformalnie w ciągu 3 miesięcy. Należy go przesłać do spółki Flix lub FlixBus DACH na adres Flix SE, Friedenheimer Brücke 16, 80639 Monachium lub FlixBus DACH GmbH, Warschauer Platz 11-13, 10245 Berlin. Opłata manipulacyjna zostanie obniżona do kwoty 2 € (lub do równoważnej kwoty w danej walucie) na pasażera oraz podróż, powiększonej o wszelkie koszty przelewu, jeżeli przewoźnikiem jest spółka Flix SE lub FlixBus DACH oraz jeżeli wniosek zostanie złożony niezwłocznie, najpóźniej w ciągu tygodnia od wygaśnięcia ważności biletu. W związku z tym wysokość [opłaty manipulacyjnej](#) zależy od czasu, który upłynie pomiędzy odjazdem a złożeniem wniosku.

5.7 Wszystkie wyżej wymienione opłaty manipulacyjne, opłaty za anulowanie oraz wszelkie opłaty za przelew nie są naliczane, jeśli zostanie złożony wniosek o zwrot kosztów ze względu na okoliczności, za które odpowiada firma Flix SE lub [FlixCompanies](#). Nota uznaniowa opłaty za przewóz po odjęciu wszelkich opłat manipulacyjnych oraz wszystkich opłat za przelewy zostaje przesłana wyłącznie na rachunek podany przez klienta podczas zamówienia, a w przypadku płatności kartą kredytową na jego rachunek karty kredytowej.

5.8 Polityki dotyczące anulowania rezerwacji stanowiące część Warunków przewoźnika, których postanowienia są sprzeczne z politykami FlixBus, nie będą miały zastosowania.

5.9 Pasażerowie, którzy planują wjechać do strefy Schengen i nie (i) mają obywatelstwa UE lub (ii) podlegają jednemu z wyjątków, muszą posiadać wszystkie dokumenty niezbędne do wjazdu. Flix zastrzega sobie prawo do anulowania biletów w przypadku nieprzestrzegania przepisów bez zwrotu pieniędzy, w szczególności w przypadku odmowy wjazdu przez odpowiednie władze/system UE, nawet jeśli potwierdzenie rezerwacji zostało już wydane.

6 Opłatę za obsługę

Do każdej rezerwacji zostanie doliczona opłata za obsługę w wysokości 0,99 EUR (lub w równoważnej kwocie w danej walucie). Opłata jest naliczana za dokonanie rezerwacji i jest pobierana za korzystanie ze strony rezerwacji, aplikacji, lub innych narzędzi przeznaczonych dla pasażerów, na przykład: Zarządzaj moją rezerwacją / samoobsługowe narzędzie do zmiany podróży, dodawanie bagażu.

W przypadku anulowania rezerwacji przez pasażera opłata za usługę nie zostanie zwrócona. W przypadku rezerwacji telefonicznych (Dział Obsługi Klienta) lub za pośrednictwem agencji mogą obowiązywać dodatkowe opłaty.

7 Właściwość miejscowa sądu

Właściwością miejscową sądu dla kupców, osób prawnych i fizycznych, które nie mają w kraju ogólnej właściwości miejscowej sądu, a także dla osób fizycznych, które po zawarciu umowy przewozu zmieniły swoje miejsce zamieszkania lub swoje zwykłe miejsce pobytu na adres zagraniczny i których miejsce zamieszkania lub zwykłe miejsce pobytu nie jest znane w momencie wniesienia powództwa, jest Monachium.

8 Nieskuteczność poszczególnych postanowień

Jeśli poszczególne postanowienia zawarte w niniejszych Ogólnych warunkach handlowych i Specjalnych warunkach dokonywania rezerwacji będą lub staną się częściowo lub w całości niewykonalne bądź nieważne, zasadniczo nie będzie to oznaczać nieważności całej umowy.

II Odrębne uregulowania w poszczególnym kraju

1. Szwecja

odnośnie 4.1: W Szwecji na pokładzie pojazdu akceptowane są tylko płatności kartą (MasterCard, Visa, American Express, Maestro, Visa Electron, V Pay, JCB, Diners Club, China Union Pay). Ponadto w Szwecji można kupić bilet u kierowcy za pomocą mobilnych systemów płatności opartych na NFC (komunikacja bliskiego zasięgu) (np. Swish, Mobile Pay, Apple Pay, Android Pay).

2. Polska

odnośnie 4.1: W przypadku połączeń obsługiwanych przez FlixBus Polska sp. z o.o. na pokładzie pojazdu akceptowane są tylko płatności kartą (Visa, V Pay, MasterCard, Maestro JCB, PolCard, PolCard BIS, Diners

Club, American Express) oraz systemem BLIK.

odnośnię 4.1: Sprzedaż na pokładzie może nie być zapewniona dla niektórych linii w Polsce.

odnośnię 4.4.1, 4.4.2, 5.6, 6: Niniejsze warunki nie mają zastosowania dla połączeń obsługiwanych przez FlixBus Polska sp. z o.o.

odnośnię 5.1: Zmiana umowy przewozu jest możliwa wyłącznie poprzez anulowanie rezerwacji i zakup nowego biletu. Nie jest możliwe anulowanie rezerwacji i uzyskanie zwrotu ceny biletu w drodze niewykorzystania biletu na połączenia obsługiwane przez firmę FlixBus Polska sp. z o.o. lub dowolnego przewoźnika, którego siedziba znajduje się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

odnośnię 5.3: W Polsce pasażer może wybrać między otrzymaniem vouchera a zwrotem pieniędzy. Zwrot nastąpi przy użyciu poprzedniej metody płatności.

odnośnię 6: W przypadku płatności w walucie polski złoty opłata za obsługę wynosi 3,99 zł.

3. Czechy

odnośnię 4.1: Sprzedaż na pokładzie może nie być zapewniona dla niektórych linii w Czechach.

odnośnię 5.4: Opłata za anulowanie nie ma zastosowania w przypadku opłat za transport dokonanych w koronach czeskich.

odnośnię 7: Wszelkie spory pomiędzy FlixBus CZ s.r.o. a pasażerami będą rozstrzygane przez czeskie sądy.

4. Wielka Brytania

odnośnię 5.6: Nie jest możliwe uzyskanie zwrotu ceny biletu po upływie jego daty ważności w przypadku połączeń obsługiwanych przez firmę FlixBus UK Limited lub dowolnego przewoźnika, którego siedziba znajduje się na terenie Zjednoczonego Królestwa.

5. Francja

odnośnię 4.1: Sprzedaż na pokładzie może nie być zapewniona dla niektórych linii we Francji.

odnośnię 5.6: Nie jest możliwe uzyskanie zwrotu ceny biletu po upływie jego daty ważności w przypadku połączeń obsługiwanych przez firmę FlixBus France SARL lub dowolnego przewoźnika, którego siedziba znajduje się na terenie Francji.

6. Portugalia

odnośnię 5.6: Nie jest możliwe uzyskanie zwrotu ceny biletu po upływie jego daty ważności w przypadku połączeń obsługiwanych przez firmę FlixBus Portugal Unipessoal LDA lub dowolnego przewoźnika, którego siedziba znajduje się na terenie Portugalii.

7. Ukraina

odnośnię 4.5.1: Łączna cena biletu podana w sklepie internetowym obejmuje wszelkie opłaty, które muszą zostać uiszczane przez użytkownika, pobierane przez dostawców zewnętrznych (firmy FlixBus) w związku z wybraną metodą płatności, a także ustawowy podatek od sprzedaży.

Niezależnie od innych postanowień zawartych w tym miejscu, całkowita cena podana w sklepie internetowym może nie obejmować opłat banku i/lub instytucji finansowej klienta (spowodowanych między innymi podwójną konwersją), które mogą być dodatkowo naliczane zgodnie z odpowiednimi politykami lub przepisami banku/instytucji finansowej, bez wiedzy i udziału FlixBus. W związku z tym Strony uzgadniają i potwierdzają, że do całkowitej ceny, jaką klient powinien zapłacić, może zostać naliczona dodatkowa opłata, z którą firma FlixBus nie ma nic wspólnego i za którą nie ponosi odpowiedzialności.

8. Dania

odnośnie 4.1: Sprzedaż pokładowa jest niedostępna w Danii.

9. Belgia

odnośnie 4.1: Sprzedaż na pokładzie może nie być zapewniona dla niektórych linii w Belgii.

10. Holandia

odnośnie 4.1: Sprzedaż na pokładzie może nie być zapewniona dla niektórych linii w Holandii.

11. Luksemburgu

odnośnie 4.1: Sprzedaż na pokładzie może nie być zapewniona dla niektórych linii w Luksemburgu.

12. Węgry

odnośnie 4.1: Sprzedaż na pokładzie może nie być zapewniona dla niektórych linii na Węgrzech.