

1. Pojęcia używane w warunkach przewozu pasażerów

1.1. Godzina odjazdu – lokalny czas odjazdu podany na bilecie, który może być zmieniony na czas późniejszy z przyczyn, niezależnych od Przewoźnika.

1.2. Opóźnienie – odstępstwo od rozkładu jazdy, które przekracza 10% całkowitego czasu podróży, nie mniej jednak niż 1 godzina.

1.3. Zniżka - ulga cenowa, przeznaczona dla określonej grupy osób (grupa, status studenta, wiek pasażera) lub obowiązująca na podstawie organizowanych przez Przewoźnika promocji oraz w innych przypadkach.

1.4. Bagaż - rzeczy osobiste Pasażera, zapakowane do toreb podróжных lub walizek, przewożone podczas podróży w luku bagażowym autokaru (1.10 cm).

1.5. Bilet – umowa między Pasażerem i Przewoźnikiem, uprawniająca do podróży zgodnie z zawartymi w niej danymi (imię, nazwisko pasażera, kierunek podróży, data, godzina odjazdu).

1.6. Cena biletu – koszt przejazdu Pasażera, zgodnie z wybranymi parametrami podróży w momencie zakupu biletu. Cena biletu można zmieniać się w zależności od różnych czynników (sezonowość, oferty specjalne, popyt, termin zakupu itp.).

1.7. Przejazd - przejazd w jednym kierunku od punktu początkowego do punktu docelowego (wraz z przesiadką).

1.8. Przedstawicielstwa ECOLINES – przedstawicielstwa oraz filie, reprezentujące ECOLINES jako Przewoźnika: Łotwie (Ryga, Liepaja, Daugavpils), Litwie (Wilno, Kowno, Mariampol), Estonia (Tallin), Rosja (St. Petersburg, Moskwa, Pskov, Kaliningrad), Białoruś (Mińsk). Szczegółowe informacje dotyczące kontaktów znajdują się na stronie www.ecolines.net w zakładce Kontakty.

1.8.1. Przewoźnik ECOLINES – przewoźnik, który w ramach swojej działalności posługuje się następującymi znakami towarowymi: na Łotwie – SIA „Norma-A”, w Rosji – OOO „Amron”, w Estonii – OU „Ecolines Estonia”, na Litwie – UAB „Transinesta”, w Polsce – „Ecolines Polska”, w Bułgarii – Ecolines Bułgaria, na Białorusi – „Autobus-Tur”, w Ukrainie – „Ukraińskie Linie”.

1.9. Opóźnienie - patrz pkt. 1.2.

1.10. Rozkład jazdy – ustalony plan przejazdu, uwzględniający godziny oraz dni przejazdu, miejsca oraz kolejność przystanków podczas przejazdu.

1.11. Trasa – przebieg przejazdu autokaru pomiędzy określonymi przystankami.

1.12. Przewoźnik – firma, która na podstawie zlecenia lub umowy z Pasażerem (bilet) lub na innej podstawie prawnej przejmuje obowiązek wykonania przewozu Pasażera.

1.13. Pasażer – osoba korzystająca z przejazdu autokarem w celu odbycia podróży i przewozu bagażu, zgodnie z zakupionym biletem i właściwymi dokumentami podróży.

1.14. Godzina przyjazdu – czas przyjazdu autokaru do danego miejsca docelowego z uwzględnieniem wyliczonego czasu niezbędnego do pokonania trasy przejazdu, zgodnie z przepisami ruchu drogowego, warunkami drogowymi i innymi okolicznościami. Podany czas przybycia to czas lokalny danego regionu. Czas przyjazdu może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od przewoźnika.

1.15. Program bonusowy - / usunięty z warunków od 2.10.2017 / patrz System lojalnościowy

1.16. Ważny dokument podróży - dokument uprawniający do przekraczania wewnętrznych oraz zewnętrznych granic państw, termin ważności którego jest aktualny zarówno w dniu wyjazdu, jak i powrotu. Dokładniej patrz pkt. 3.2.2.

1.17. Przejazd na podstawie biletu OPEN – prawo pasażera do przejazdu na danej trasie przejazdu pod warunkiem, że w danym dniu jest dany kurs i są wolne miejsca w autokarze, oraz cena biletu w dniu datowania jest taka sama lub niższa od ceny wskazanej na bilecie. Przed wejściem do autokaru Pasażer musi zadatować bilet z otwartą datą na wybrany kurs.

1.18. Bagaż podręczny – drobne rzeczy osobistego użytku, nie przekraczające rozmiarów 45 cm x 35 cm x 20 cm i wagi 5 kg (wierzchnie okrycie, torebka damska, butelka wody, parasol, komputer itp.). Bagaż podręczny umieszcza się pod siedzeniem pasażera lub na półce bagażowej. Odpowiedzialność za bagaż podręczny podczas podróży, przystanków oraz w trakcie przejścia granicznego ponosi wyłącznie pasażer.

1. 19. Przesiadka - zmiana autokaru w ramach jednej podróży.

1.20. System lojalnościowy – opracowany przez przewoźnika program zapewniający dodatkowe korzyści pasażerom (rabaty, cashback, vouchery). Więcej szczegółów na stronie System lojalnościowy”.

1.21. Aplikacja mobilna ECOLINES - opracowane oprogramowanie do zakupu biletów ECOLINES przez telefony komórkowe i tablety.

2. Warunki przewozu pasażerów

2.1. Niniejsze postanowienia określają prawa, obowiązki i odpowiedzialność Pasażera i Przewoźnika na międzynarodowych trasach przejazdów przez ECOLINES. Bilety zakupione w ramach promocji mogą podlegać odrębnym warunkom, o których Przewoźnik informuje pasażera osobno. Warunki te są również zamieszczone na biletach zakupionych w promocji. Gdy warunki specjalne określają inne zasady, konieczne jest zastosowanie tych promocyjnych warunków.

2.2. W razie wprowadzenia jakichkolwiek zmian do warunków przewozu pasażerów, pasażerowie podlegają przepisom obowiązującym w dniu dokonania zakupu biletu.

2.3. Warunki przewozu pasażerów, znajdujące się na okładce biletu albo na biletach mają jedynie charakter informacyjny. W przypadku jakiegokolwiek sporu pomiędzy Pasażerem a Przewoźnikiem co do stosowania przedstawionego regulaminu należy przestrzegać pełnego tekstu regulaminu.

2.4. W przypadku, gdy jakiegokolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu jest niezgodne z obowiązującym prawem lub regulacją prawną, pierwszeństwo ma prawo, które będzie miało zastosowanie w miejsce odpowiedniego postanowienia. Jednak pozostałe postanowienia pozostają w mocy.

2.5. W przypadku wszystkich biletów zakupionych za pośrednictwem aplikacji mobilnej ECOLINES obowiązują warunki i regulaminy przewozu osób oraz ogólne warunki przewozu bagażu.

3. Prawa oraz obowiązki pasażerów i przewoźnika w trakcie podróży

3.1. Pasażer ma obowiązek zachować bilet (w tym elektroniczny) do końca podróży i przedstawić go na żądanie organów kontroli i / lub załogi w celu ponownego sprawdzenia.

3.2. Pasażer powinien stawić się w miejscu odjazdu autokaru nie później niż 10 minut przed planowaną godziną odjazdu autokaru.

3.2.1. Podczas odprawy pasażer jest zobowiązany do pokazania ważnych dokumentów podróży. Dokonując zakupu biletu, pasażer potwierdza, że zapoznał się z warunkami przewozu pasażerów i jest poinformowany o tym, że w razie odmowy okazania dokumentów oraz braku jednego z nich, Przewoźnik ma prawo do jednostronnego zerwania umowy z pasażerem. Przewoźnik ma prawo odmówić pasażerowi przejazdu, jeżeli załoga autokaru stwierdzi, że dokumenty pasażera mogą spowodować problem podczas kontroli granicznej.

3.2.2. Ważny dokument podróży - dokument uprawniający do przekraczania wewnętrznych oraz zewnętrznych granic państwa, ważny zarówno w dniu wyjazdu, jak i powrotu. W rozumieniu niniejszego regulaminu, dokumentami takimi są:

- Paszport lub karta ID obywatela jednego z państw Unii Europejskiej, uprawniające do podróży na terytorium lub w granicach państw UE; państw strefy Schengen lub innych państw, jeżeli prawo wewnętrzne danego państwa nie wymaga innego dokumentu uprawniającego do podróży.

- Paszport i wiza – uprawniające do wjazdu i/lub przejazdu po terytorium państwa, w ramach którego obowiązują przepisy prawa wizowego danego państwa; karta migracyjna.
- Paszport osoby nieletniej oraz wiza - uprawniające do wjazdu i/lub przejazdu po terytorium państwa, w ramach którego obowiązują przepisy prawa wizowego danego państwa.
- Od osób podróżujących z dziećmi mogą być wymagane dodatkowe dokumenty podróży, np. akt urodzenia, notarialnie poświadczone upoważnienie od rodziców, świadectwo rozvodu, decyzja sądu itp. Wykaz tych dokumentów zależy od prawa kraju, z którego wyjeżdża lub do którego wjeżdża dziecko.
- Paszport dyplomatyczny, paszport służbowy i wiza - wymagane w przepisach prawa państwa docelowego lub państw tranzytowych.
- Deklaracja powrotu (wydawana w jednostce konsularnej).

3.2.3 Gdy pasażer zamierza przekroczyć granicę państwa według specjalnych zasad (lub dokumentów podróży), które różnią się od standardowej procedury przekraczania granicy, musi powiadomić przewoźnika co najmniej 7 dni roboczych przed podróżą, przedstawiając potwierdzenia możliwości przekroczenia granicy.

3.3. Jeżeli pasażer nie pojawi się w miejscu odjazdu wskazanym na bilecie, podróż w jedną stronę (wraz z przesiadką/przesiadką) zostaje anulowana, a pieniądze za anulowaną podróż nie są zwracane.

3.4 Przewoźnik nie przewiduje poszukiwania pasażerów, którzy nie stawiają się na odjazd oraz oczekiwania na spóźnionych pasażerów (w tym przez telefon)

3.4.1 Godziny przyjazdu i odjazdu dla przystanków, które nie są docelowymi , można uzyskać w przedstawicielstwach ECOLINES; wysyłając SMS, zgodnie z instrukcjami zawartymi na bilecie; a także na stronie przewoźnika w zakładce Trasy – Znajdź mój autokar.

3.4.2. Autokar zatrzymuje się we wskazanych miejscach zgodnie z rozkładem i planem jazdy, chyba że warunki niezależne od Przewoźnika nie pozwalają na to (patrz p. 7.8.1). Czas trwania wszystkich postojów ogłasza stewardessa lub kierowca. Po tym czasie autokar odjeżdża, a spóźniony pasażer ma kontynuować podróż indywidualnie bez żadnej rekompensaty.

3.5. Bezpłatnie można przewieźć dwie sztuki bagażu. Waga każdej sztuki nie może przekraczać 30 kg. Bezpłatnie można również przewieźć bagaż podręczny, który pasażer zabiera ze sobą do autokaru. Szczegółowe informacje znajdują się w Warunkach przewozu bagażu.

3.6.1. Dodatkowy bagaż zostaje przyjęty na pokład autokaru tylko wtedy, gdy jest wystarczająco dużo wolnego miejsca w luku bagażowym autokaru oraz po uiszczeniu dodatkowej opłaty. O wolnym miejscu w luku bagażowym decyduje kierowca, biorąc pod uwagę całkowitą liczbę pasażerów w autokarze, pasażerów wsiadających w innych miastach oraz inne czynniki.

Przewoźnicy zalecają wcześniejsze uzgodnienie dodatkowego bagażu. W okresie od 15 maja do 15 września oraz od 15 grudnia do 15 stycznia przewóz dodatkowego bagażu jest ograniczony. Taki bagaż jest przyjmowany tylko za pisemną zgodą przewoźnika.

3.6.2. Przewoźnik ma prawo odmówić pasażerowi przewozu dodatkowego bagażu. Jeśli pasażer nie zdecyduje się na podróż, stewardessa albo załoga autokaru anuluje podróż i robi adnotację na bilecie pasażera. Bilety te nie podlegają zwrotowi w celu otrzymania rekompensaty. Pasażer ma prawo na swoim indywidualnym koncie w Systemie lojalnościowym zakupić nowy bilet z rabatem zgodnie z pkt. 3.6.3.

3.6.3 Pasażerowie zarejestrowani w systemie lojalnościowym, mogą wysłać wniosek wraz z dokumentami uzupełniającymi (bilet z notatką wskazującą odmowę przyjęcia dodatkowego bagażu) oraz kod identyfikacyjny na adres help@ecolines.lv.

W ciągu 3 dni roboczych na koncie osobistym w systemie lojalnościowym pasażer otrzyma zniżkę w wysokości 90% kosztów podróży, którą może wykorzystać w celu zakupu nowego biletu. Przewóz dodatkowego bagażu należy wcześniej uzgodnić z przewoźnikiem. Przyznanie tej zniżki nie oznacza otrzymania zgody na przewóz dodatkowego bagażu.

3.7.1 Przewoźnik odpowiada tylko za bagaż lub dodatkowy bagaż, który został przyjęty do przewozu w luku bagażowym, tj. na który wystawiono pasażerowi dokument (naklejkę bagażową) potwierdzającą przyjęcie bagażu lub dodatkowego bagażu. W przypadku zagubienia bagażu w całości lub części lub uszkodzenia, Przewoźnik ponosi odpowiedzialność wyłącznie za koszt wymiany, z uwzględnieniem zużycia. Wysokość odszkodowania będzie wykazana w dokumentach i/lub innych materialnych dowodach..

3.7.2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie przedmiotów, przewóz których jest zabroniony zgodnie z pkt. 3.9.2, jak również za rzeczy delikatne, szybko psujące się, nieprawidłowo zapakowane, przedmioty wartościowe (pieniądze, dokumenty, sprzęt elektroniczny i techniczny itd.).

3.7.3. Przewoźnik zaleca dodatkowo ubezpieczyć rzeczy wartościowe przed podróżą. Przewoźnik nie bierze na siebie odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenie bagażu powstałe podczas podróży, m.in. za drobne zniszczenia kółek, uchwytów, taśm i drobne uszkodzenia m.in. przecięcia, zadrapania czy plamy, które powstały w trakcie zwykłej amortyzacji podczas podróży. Za bezpieczeństwo bagażu podręcznego odpowiada sam pasażer.

3.7.4 Szczegółowe informacje na temat przewozu bagażu i taryf dostępne są w biurach ECOLINES, autokarach lub na stronie www.ecolines.net

3.8. Jeżeli pasażer stawia się do odjazdu w brudnej odzieży, w stanie nietrzeźwym (w stanie wskazującym na spożycie alkoholu/środków odurzających) lub w inny sposób szkodzi, ogranicza komfort jazdy pozostałych pasażerów, zachowuje się w sposób nieodpowiedni, agresywny, podejrzany lub nie ma przy sobie dokumentów potrzebnych do przekroczenia granicy, Przewoźnik ma prawo jednostronnie zerwać umowę i nie przyjąć pasażera na pokład autokaru. Stewardessa, kierowca lub osoba reprezentująca ECOLINES zaznacza na bilecie przyczynę rozwiązania umowy. W przypadku zastrzeżeń pasażer może zwrócić się do przedstawicielstw ECOLINES z prośbą o zbadanie sprawy.

3.9. W czasie podróży pasażerom zabrania się:

3.9.1. Przewozić zwierzęta i ptaki.

3.9.2. Przewozić substancje i przedmioty, które mogą zagrażać życiu i zdrowiu człowieka, a także substancje i przedmioty, które mogą zagrażać bagażowi innych pasażerów.

3.9.2.1. Zakaz przewozu:

- Wszelkiego rodzaju broni (wojskowej, służbowej, cywilnej i innej), jej elementów i podzespołów, w tym zabytkowej,
- historycznej, pamiątkowej;
- Amunicji do broni i nabojów;
- Substancji palnych i wybuchowych;
- Produktów konstrukcyjnie zbliżonych do broni (artykuły gospodarstwa domowego i przemysłowego, atrapy i modele imitujące wygląd broni, amunicji i przedmioty, których działanie opiera się na użyciu substancji palnych, sprzęt sportowy konstrukcyjnie podobny do broni i amunicji);
- Towarów (urządzeń) i technologii podwójnego zastosowania, które mogą być wykorzystane przy tworzeniu broni i sprzętu wojskowego, a także do innych celów stwarzających zagrożenie dla życia, zdrowia, mienia.

3.9.3. Spożywania napojów alkoholowych.

3.9.4. Palenia tytoniu w salonie autokaru lub w toalecie.

3.9.5. Swoim zachowaniem utrudniać pracę i jazdę załodze lub innym pasażerom.

3.9.6. Opierać nogi na siedzeniach lub uniemożliwiać przejście pomiędzy nimi.

3.9.7. Leżeć na siedzeniach lub na podłodze autokarze.

3.9.8. Dla bezpieczeństwa Pasażera, a także w celu uniknięcia spowodowania uszkodzeń u innych pasażerów i pojazdu, nie zaleca się poruszania się po autokarze i stania w przejściach autokaru podczas jazdy.

3.10.1. Jeżeli u pasażera podczas podróży wynikną problemy związane z przekroczeniem granicy, służbami porządkowymi lub dojdzie do naruszenia podstawowych warunków przewozu, załoga ma prawo samodzielnie wysadzić pasażera z autokarze lub zwrócić się o pomoc i postępować zgodnie ze wskazówkami służb porządkowych (policji i/lub służb granicznych). W takich sytuacjach pasażer nie może ubiegać się o rekompensatę za niewykorzystany bilet.

3.10.2. Pasażer zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów, poniesionych przez Przewoźnika w związku z przejazdem pasażera środkiem transportu Przewoźnika do granicy państwa docelowego zgodnie z realizowanym rejsem (państwa tranzytowego), bez posiadania niezbędnych dokumentów (paszport i/lub wiza, inny dokument), uprawniających do wjazdu na terytorium państwa docelowego (państwa tranzytowego).

3.10.3. Pasażer zobowiązuje się prawidłowo korzystać z wyposażenia autokaru, nie niszczyć go. Pasażer ponosi odpowiedzialność finansową za wyrządzone szkody w autokarze.

3.10.4. Aby zapobiec przestępczości lub zidentyfikować okoliczności i / lub sprawców przestępstwa, jak również zapewnić bezpieczeństwo pasażerów i załogi, a także bezpieczeństwo mienia, na pokładach autokarowych ECOLINES mogą być umieszczone systemy nadzoru wideo. Przewoźnik zobowiązuje się wykorzystywać, przekazywać i przechowywać otrzymane informacje wyłącznie w celu spełnienia powyższych celów.

3.11. Przepisy szczegółowe:

3.11.1. Pasażerowie, którzy zajmują miejsca 1 – 4 w autokarze, w czasie podróży powinni być zapięci pasami bezpieczeństwa.

3.11.2. Na miejscach 1 - 4 mają prawo siedzieć osoby, które ukończyły 14 rok życia.

3.11.3. Dzieci do 12 lat są dopuszczone do przejazdu tylko w towarzystwie osoby dorosłej.

3.11.4 // Usunięty z warunków 15.05.2018.

3.11.5. Jeżeli pasażer chce kupić dla siebie więcej miejsc, to każde dodatkowe miejsce w autokarze opłaca się według taryfy "Pers > 60, disabled, additional seat". Inne zniżki nie są uwzględniane.

3.11.6 // Usunięty z warunków 21.08.2017.

3.11.7. Przy zakupie biletu w autokarze, cena biletu może się różnić od ceny dostępnej w Internecie lub punkcie sprzedaży. Na bilety zakupione w autokarze nie obowiązują zniżki, a także nie są za nie naliczane punkty bonusowe. Bilety sprzedawane w autokarach są w cenie standardowej.

4. Zakup i zwrot biletu, zmiana danych na bilecie

4.1.1. Przewoźnik jest odpowiedzialny za przewóz pasażera do miejsca podanego na bilecie. W cenę biletu nie jest wliczone ubezpieczenie zdrowia i bagażu. Ubezpieczenie należy nabyć osobno w agencji ubezpieczeniowej.

4.1.2. W trakcie wykonywania przejazdu Przewoźnik może oferować dodatkowe usługi, dostępność których zależy od kierunku i czasu podróży – płatne (menu, telefon), darmowe (stewardessa, wideo, toaleta, klimatyzacja, koce, Wi-Fi, gniazdka 220V, ekspres do kawy, wbudowany indywidualny ekran multimedialny (bez słuchawek) itp.).

4.1.3. Rozkład jazdy nie przewiduje dodatkowego czasu na rejestrację Tax Free / Duty Free.

4.2.1. Wszystkie miejsca w autokarze są jednakowo wygodne. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany autokaru bez uprzedniego powiadomienia, zmiany miejsca pasażera w związku ze zmianą autokaru lub w celu zapewnienia bezpieczeństwa Pasażerom i załodze i / lub w celu zapewnienia najwyższej jakości transportu. Układ miejsc w autokarze podczas zakupu biletu ma

charakter wyłącznie informacyjny. Możliwe są zmiany dotyczące modelu autokaru, jak i układu miejsc.

4.2.2. Jeżeli autokar jest wyposażony (fabrycznie) w pasy bezpieczeństwa, pasażer powinien mieć w trakcie podróży zapięte pasy.

4.3. W przypadku zakupu biletu ze zniżką, podczas przejazdu pasażer musi posiadać przy sobie dokument potwierdzający zasadność zniżki.

Jeżeli na trasie przewidziano zniżki dla specjalnych grup wiekowych (dzieci, młodzież, osoby powyżej 60-go roku życia), ulga obowiązuje zgodnie z datą urodzenia w momencie pierwszej podróży (wyjazd).

Dla studentów potwierdzeniem biletu ulgowego jest posiadanie karty ISIC. W przypadku, gdy pasażer nie może przedstawić dokumentów potwierdzających ważność zniżki, musi on zakupić nowy bilet.

4.4.1 Jeżeli dane zarejestrowane na bilecie nie odpowiadają parametrom przejazdu (trasa, godzina odjazdu, cel podróży, kierunek i kategoria taryfowa) lub dokumentom przedstawionym przez Pasażera, pasażer nie jest uprawniony do odbycia przejazdu.

4.4.2 Bilet powinien zawierać pełne imię i nazwisko pasażera (imię i nazwisko bez skrótów, bez zdrobnień lub pseudonimów) zgodnie z danymi w dokumencie podróży. Jeśli wymóg ten nie jest spełniony, pasażer nie jest uprawniony do skorzystania z danego przejazdu.

4.4.3 Bilet w takich przypadkach (punkt 4.4.1, punkt 4.4.2) zostaje anulowany, pieniądze za bilet nie podlegają zwrotowi. Aby odbyć podróż, pasażer musi kupić nowy bilet z poprawnymi danymi.

4.5. Za dopłatą 10% ceny biletu możliwa jest zmiana imienia i (lub) nazwiska Pasażera (nie później niż 24 godziny przed pierwszą podróżą) z zachowaniem pozostałych danych (przejazd, cel podróży, trasa i taryfa). Ta usługa jest dostępna tylko w przedstawicielstwach ECOLINES (z wyjątkiem Ukrainy). Nie ma możliwości zmiany imienia i nazwiska w bilecie uczestnika systemu lojalnościowego.

4.6. Na trasach obsługiwanych przez przewoźników ECOLINES (z wyjątkiem przewoźników „Ukraińskie Linie” i „Elbrus-Trans”) przystanki odjazdu/przyjazdu można zmienić na tej samej trasie przed pierwszą podróżą. Powyższa usługa jest możliwa jedynie w punktach sprzedaży ECOLINES (oprócz Ukrainy). Jeżeli zmiana biletu wymaga dopłaty, pasażer jest zobowiązany uiścić różnicę w cenie. Jeżeli zmiana biletu przewiduje niższą cenę po zmianie biletu, różnica ta nie jest zwracana pasażerowi.

Brak możliwości zmiany miasta wyjazdu/przyjazdu podczas wsiadania do autokaru lub w trakcie jazdy.

4.7. W momencie zgubienia biletu pasażer powinien się udać do punktu sprzedaży, gdzie został zakupiony bilet w celu otrzymania duplikatu (zgodnie z regulaminem danego punktu sprzedaży). W przypadku biletów OPEN nie wystawia się duplikatów. Powtórnie wystawionych biletów nie można zwrócić, nie ma możliwości zmiany daty wyjazdu lub otrzymania rekompensaty finansowej.

4.8. Jeżeli pasażer zna numer biletu oraz kod dostępu, bilet można wydrukować ze strony www.ecolines.net. Jeżeli pasażer nie ma możliwości dokonania wydruku z podanej strony, bilet można otrzymać u stewardessy podczas odprawy (z wyłączeniem przewoźnika „Ukraińskie Linie”), u kierowcy, osoby reprezentującej Przewoźnika albo w biurach sprzedaży ECOLINES (z wyjątkiem Ukrainy).

W przypadku braku bagażu pasażer może mieć tylko bilet elektroniczny.

4.9. W terminie do 24 godzin przed rozpoczęciem podróży Pasażer może zmienić datę wyjazdu. Zmianę daty wyjazdu można dokonać w każdym biurze sprzedaży biletów ECOLINES oraz na stronie www.ecolines.net. W przypadku gdy koszt przejazdu w momencie zmiany terminu jest wyższy, niż cena podana na bilecie, pasażer zostanie poproszony o zakup nowego biletu. W przypadku biletów internetowych koszt starego biletu zostanie zwrócony na konto kupującego. W przypadku zakupu biletu w agencji, koszt starego biletu jest zwracany w agencji sprzedaży.

Usługa związana ze zmianą daty wyjazdu jest darmowa w biurach firmowych ECOLINES. W innych biurach usługa może być dodatkowo płatna zgodnie z regulaminem danego biura. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne błędy podczas zmiany daty wyjazdu przez telefon.

4.10. Bilety OPEN.

4.10.1. Bilety z datą OPEN można kupić w cenie standardowej, uwzględniając taryfę zniżkową na podstawie wieku pasażera. Bilet OPEN jest ważny przez 1,5 roku od daty zakupu biletu. Okres ważności biletu OPEN jest podany na bilecie. Datę OPEN można zamknąć jedynie w punktach sprzedaży oraz agencjach ECOLINES.

4.10.2. Do momentu wejścia do autokaru pasażer jest zobowiązany do zadatowania biletu z otwartym terminem na wybraną datę przejazdu. Pasażerowie posiadający bilety z otwartą datą podróży nie będą wpuszczani na pokład autokaru przewoźnika ECOLINES.

4.10.3 Datę wyjazdu można zamknąć samodzielnie na stronie www.ecolines.net, za pomocą aplikacji mobilnej lub w dowolnej agencji, która prowadzi sprzedaż biletów ECOLINES. W przypadku gdy koszt przejazdu w momencie datowania jest wyższy niż cena podana na bilecie, pasażer zostanie poproszony o zakup nowego biletu. W przypadku biletów internetowych koszt biletu z otwartą datą zostanie zwrócony na konto kupującego. Koszt biletu z otwartą datą zakupionego w agencji jest zwracany w miejscu zakupu.

4.11. W przypadku biletów zakupionych w cenie promocyjnej i/lub ze zniżką, mogą obowiązywać dodatkowe ograniczenia – określony termin ważności biletu, brak możliwości zmian na bilecie, brak możliwości zmiany godziny przejazdu, brak możliwości zmiany imienia i nazwiska pasażera, brak możliwości rezygnacji z przejazdu z uwzględnieniem rekompensaty. Informacje o ograniczeniach są zawarte w warunkach promocji/konkursu i na biletach. Zniżki oraz promocje mogą obowiązywać tylko w przypadku określonych przez Przewoźnika państw lub w przypadku płatności w określonej walucie.

5. Rezygnacja z podróży

5.1. Zrezygnować z podróży można nie później niż 1,5 godziny przed odjazdem autokaru. W momencie, kiedy rezygnacja zostanie zgłoszona później, pieniądze za niewykorzystaną podróż nie są zwracane. Możliwy jest zwrot całkowity biletu lub tylko odcinka powrotnego. W razie rezygnacji z biletów zakupionych na podstawie punktów bonusowych 50% oraz 100%, punkty nie są zwracane.

5.2. Zrezygnować z podróży można:

5.2.1. W punkcie sprzedaży, w którym bilet został nabyty.

5.2.2. W wyjątkowych sytuacjach, gdy pasażer nie ma możliwości przyjść na stanowisko odjazdu autokaru lub do punktu sprzedaży, w którym zakupił bilet, wyjazd można odwołać w firmowym biurze sprzedaży ECOLINES.

5.2.3. Nie później niż 1,5 godziny przed planowaną godziną odjazdu w Internecie na stronie www.ecolines.net w zakładce „Anulacja podróży”. Rezygnacja jest uznana za ważną w momencie otrzymania komunikatu o tym, że bilet został anulowany.

5.2.4. Nie później niż 1,5 godziny od planowanej godziny odjazdu autokaru, wysyłając SMS na numer telefonu podany na bilecie. Rezygnacja jest uznana za ważną w momencie otrzymania komunikatu (SMS) o tym, że bilet został anulowany.

Wiadomość (SMS) z kodem anulowania, zgodnie z instrukcjami na bilecie jest wysyłana dla każdego biletu osobno.

5.2.5. Nie później niż 1,5 godziny przed odjazdem autokaru w aplikacji mobilnej. Anulowanie biletu uważa się za prawidłowo wykonane po otrzymaniu odpowiedniego potwierdzenia wykonanej operacji.

5.3. Rekompensatę za niewykorzystany przejazd wypłaca się:

5.3.1. W punkcie sprzedaży, w którym bilet został zakupiony po okazaniu potwierdzenia terminowej rezygnacji z przejazdu, biletu, paragonu oraz dokumentu tożsamości.

5.3.2. Rekompensatę można otrzymać w ciągu 6 miesięcy od momentu złożenia rezygnacji.

5.3.3. Rekompensatę za bilet zakupiony w Internecie, zwraca się przelewem na konto, z którego bilet został zakupiony w terminie do 15 dni roboczych. W przypadku świąt, czas zwrotu może zostać wydłużony z przyczyn niezależnych od Przewoźnika.

5.3.4. Jeżeli bilet został nabyty za Jandex-pieniądze, zwrot jest przekazywany w ciągu 15 dni od momentu otrzymania wypełnionego przez klienta wniosku. W przypadku świąt, czas zwrotu może zostać wydłużony z przyczyn niezależnych od Przewoźnika.

5.3.5. Rekompensata za bilet zakupiony on-line w rublach białoruskich przy zakupie za pośrednictwem WEB PAY jest przelewana na konto bankowe, z którego dokonano płatności za bilet, do 15 dni roboczych, jeśli płatność została dokonana kartą wydaną przez białoruski bank, a do 30 dni roboczych, jeśli płatność została dokonana kartą wydaną poza Republiką Białorusi. Rekompensata za bilet opłacony przy pomocy elektronicznych pieniędzy jest wypłacana w biurze Ecolines Białoruś, adres: Mińsk, ul. Bobruiskaya 21, lok. 3 za okazaniem paszportu.

5.3.6 W przypadku biletów sprzedawanych za pośrednictwem platform sprzedażowych (strony dworców autokarowych, BUSFOR, Infobus, Inbus i inne systemy elektroniczne) obowiązują również dodatkowe procedury i warunki partnerów dotyczące sprzedaży i zwrotu biletów.

6. Rekompensata za niewykorzystaną podróż

6.1. Przy rezygnacji z przejazdu nie później niż 24 godz. od planowanej godziny odjazdu autokaru zwraca się 80% wartości biletu.

6.2. Przy rezygnacji z przejazdu w przedziale czasowym od 24 do 1,5 godz. od planowanej godziny odjazdu autokaru zwraca się 50% wartości biletu.

6.3. Przy rezygnacji z przejazdu później niż 1,5 godz. od planowanej godziny odjazdu autokaru, a także po odjeździe autokaru, pieniądze za niewykorzystaną podróż nie są zwracane.

6.4. Jeżeli autokar spóźnia się z winy Przewoźnika, pasażer ma prawo odwołać podróż i okazując bilet z zaznaczoną rezygnacją otrzymać 100% zwrotu wartości biletu.

6.5. Jeżeli podróż jest odwołana z winy Przewoźnika, klient otrzymuje zwrot 100% wartości biletu oraz zwrot kosztów dojazdu do miejsca odjazdu autokaru na podstawie potwierdzających dokumentów.

6.6. Jeżeli numer telefonu kontaktowego podanego na bilecie przez pasażera okaże się nieprawidłowy, przez co nie ma możliwości kontaktu z pasażerem - Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za brak poinformowania pasażera o ewentualnych zmianach w podróży, zmianach godzin odjazdu czy opóźnieniach. W tym przypadku skargi pasażerów nie są rozpatrywane.

7. Porządek rozpatrywania reklamacji

7.1.1. Reklamacje w sprawie opóźnienia autokaru są rozpatrywane tylko wtedy, jeżeli opóźnienie miało miejsce z winy Przewoźnika.

7.1.2. Pasażer ponosi pełną odpowiedzialność za posiadane dokumenty uprawniające do przekraczania granic państw położonych na trasie do punktu docelowego. W razie niedopuszczenia pasażera do dalszej podróży podczas kontroli, pieniądze za niewykorzystaną podróż nie są zwracane, a reklamacje nie są rozpatrywane.

7.1.3. Pasażer samodzielnie i świadomie decyduje się na korzystanie z bufetu (w tym na przygotowanie napoju z ekspresu do kawy) podczas jazdy autokarem. Roszczenia wobec przewoźnika dotyczące przemoczonej lub zabrudzonej odzieży nie są rozpatrywane i nie podlegają żadnym odszkodowaniom.

7.2.1. Reklamacje oraz zażalenia pasażerów dotyczące przejazdu (z załączeniem kopii biletów oraz innych dokumentów potwierdzających) powinny być przesłane na adres Przewoźnika, realizującego dany rejs, w ciągu 90 dni od daty przejazdu. Wniosek należy złożyć na stronie internetowej przewoźnika w sekcji Informacje o reklamacjach.

W celu przeprowadzenia dokładnego wewnętrznego dochodzenia operacyjnego, aby zidentyfikować okoliczności zdarzenia, a także w celu wyeliminowania ewentualnych uzasadnionych niedociągnięć i zapobieganiu pojawieniu się nowych, Przewoźnicy zalecają wysyłanie reklamacji i roszczeń jak najszybciej po odbyciu podróży.

7.2.2. Informacje dotyczące adresu Przewoźnika można uzyskać w punkcie sprzedaży, gdzie został zakupiony bilet lub na stronie Przewoźnika www.ecolines.net. Odpowiedzialność za jakość przewozu pasażerów ponosi Przewoźnik.

7.2.3. W wyjątkowych sytuacjach reklamacje dotyczące kursów realizowanych przez ECOLINES (oprócz przewoźnika „Ukraińskie Linie”) można przysyłać na adres każdego przedstawicielstwa ECOLINES lub na adres e-mail help@ecolines.lv

7.2.4. Przedstawiciel, przyjmujący od pasażera oraz przekazujący reklamację Przewoźnikowi, nie ponosi odpowiedzialności za działania oraz tok rozpatrywania reklamacji przez Przewoźnika.

7.2.5. Reklamacje są rozpatrywane przez firmę/przewoźnika w ciągu 90 dni od momentu otrzymania wszystkich niezbędnych dokumentów dotyczących reklamacji. Jeżeli reklamacja została wysłana w języku obcym dla firmy/przewoźnika, proces rozpatrywania reklamacji może się wydłużyć, nie dłużej jednak jak o 15 dni roboczych.

7.2.6. Na sugestie i indywidualne zapytania Przewoźnik zastrzega sobie prawo udzielania odpowiedzi w formie ustnej.

7.3. Jeżeli autokar spóźnia się z winy Przewoźnika, a pasażer decyduje się odbyć podróż, reklamacje w sprawie opóźnienia po przyjeździe nie są rozpatrywane. Jeżeli pasażer decyduje się zrezygnować z podróży, należy postępować zgodnie z punktem 6.4.

7.3.1. Jeżeli kurs jest odwołany z winy Przewoźnika, a pasażer wyraża zgodę na odbycie podróży w innym terminie, reklamacje o zwrot dodatkowo poniesionych kosztów nie są rozpatrywane.

7.4. Dodatkowe przystanki z przyczyn technicznych podczas wykonywanego rejsu:

7.4.1. Jeżeli podróż jest przerwana z winy Przewoźnika i Przewoźnik nie może zapewnić przesiadki na inny autokar Przewoźnika, w razie rezygnacji pasażera z dalszego odcinka podróży, pasażerowi wypłaca się rekompensatę za niewykorzystany odcinek drogi proporcjonalnie do ceny nabytego biletu lub Przewoźnik rekompensuje bilet na inny autokar (pociąg, jeżeli na tej trasie nie kursuje autokar) do miejsca podanego na bilecie pasażera.

7.4.2. Dopuszczalne opóźnienie autokaru z winy Przewoźnika wynosi 10% ogólnego czasu przejazdu, liczonego według rozkładu jazdy. Jeżeli opóźnienie z winy Przewoźnika jest większe, Przewoźnik wypłaca pasażerowi rekompensatę za przekroczenie tego czasu.

7.5. Pasażer jest zobowiązany zapoznać się z niezbędnymi informacjami przed zakupem biletu: o trasie przejazdu autokaru, serwisie w autokarze, niezbędnych dokumentach uprawniających do przekraczania granic, itp. Taką informację przekazuje, w granicach swojej kompetencji, pracownik obsługujący klienta w przedstawicielstwach ECOLINES.

7.6. Pasażer jest zobowiązany podczas zakupu do sprawdzenia danych na bilecie. Reklamacje odnośnie danych na bilecie są rozpatrywane tylko w dniu dokonania zakupu. Późniejsze zmiany na bilecie są wprowadzane zgodnie z punktem 4.5 oraz 4.6 niniejszych warunków.

7.7. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany godzin lub odwołania rejsu z przyczyn niezależnych od Przewoźnika. Przewoźnik informuje pasażera o zmianach telefonicznie (dzwoniąc na numer telefonu podany przez pasażera podczas zakupu biletu). W przypadku biletów zakupionych przez Internet, informacje o zmianach są przekazywane telefonicznie i/lub mailowo.

7.8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności:

7.8.1. Za opóźnienie, nie podstawienie we właściwym czasie autokaru, powstałe z przyczyn niezależnych od Przewoźnika (w tym za warunki pogodowe, utrudnienia drogowe, działania organów państwowych, przejścia granic itd., a także działania samych pasażerów) lub z innych przyczyn (techniczne usterki autokaru w drodze do punktu docelowego), których Przewoźnik nie mógł przewidzieć lub któremu nie mógł przeciwdziałać.

7.8.2. Za straty po stronie pasażera w związku z opóźnieniem, z wyjątkiem świadomego lub złośliwego niewypełnienia obowiązków przez firmę/przewoźnika.

7.8.3. Za spóźnienia na inne środki transportu przez opóźnienia autokaru ECOLINES, z wyjątkiem przesiadek przewidzianych na bilecie ECOLINES. Jeżeli pasażer nie dojedzie na czas na gwarantowaną przez ECOLINES przesiadkę, Przewoźnik zapewni pasażerowi alternatywny środek transportu.

7.8.4. Za straty spowodowane działalnością przestępczą osób prywatnych (innych pasażerów, uczestników podróży oraz załogi).

7.8.5. Za ewentualne problemy pasażerów z urzędami państwowymi w związku z posiadanymi dokumentami (paszport, wiza, ubezpieczenie) lub zawartością bagażu.

7.8.6. Za rzeczy pozostawione w autokarze. Znalezione w autokarze rzeczy są przekazywane do biura Przewoźnika, obsługującego dany kurs. Produkty żywnościowe zostaną zutylicyzowane. Pozostawione rzeczy należy odebrać w ciągu miesiąca - po tym terminie przechodzą one na własność Przewoźnika. Opłata za przechowywanie pozostawionego bagażu powyżej 3 dni wynosi 50 EUR.

8. Przepisy szczegółowe

8.1. Obowiązki poszczególnych punktów niniejszych warunków może być czasowo zawieszane bez obowiązku wcześniejszego informowania, o czym mowa również na biletach.

8.2. Pasażer posiadający bilet z w/w ograniczeniem, nie może powoływać się na punkt warunków obowiązujących do momentu wprowadzenia warunków specjalnych. Reklamacje w takich przypadkach nie są rozpatrywane.

8.3. Na przystankach Riga / Airport, Riga (Juglas jādla), Riga (Plavnieki - 2), Salacgriva, Aizkraukle, Valmiera, Jekabpils, Bauska, Tallinn (Vana-Pääsküla), Parnu, Narva, Kohtla-Jarve, Vilnius (Ukmergės g.), Panevezis mogą wsiadać tylko pasażerowie, którzy wcześniej zakupili bilet.

8.4. Kupując bilet, Klient wyraża zgodę na to że, ECOLINES może wykorzystać e-mail i telefon klienta do celów marketingowych, w szczególności w celu przesyłania Klientowi informacji handlowej (bezpłatna informacja o rabatach i promocjach), wysyłanej od ECOLINES poprzez wiadomości e-mail lub SMS.

8.5. W przypadku, gdy przyczyną odwołania kursu jest siła wyższa (Force majeure), wówczas wszystkie bilety zakupione na odwołaną podróż zachowują swoją ważność i zostaną zmienione na bilety z otwartą datą „OPEN”. Takie bilety nie podlegają zwrotowi.

Określenie siły wyższej, o której mowa w niniejszym regulaminie, obejmuje również decyzje władz państwowych w sprawie ograniczenia ruchu w kraju i/lub między krajami (częściowy lub całkowity zakaz realizacji krajowego i / lub międzynarodowego przewozu osób).

OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU BAGAŻU

1. [Określenia używane w warunkach przewozu bagażu](#)
2. [Przepisy ogólne](#)
3. [Bezpłatny przewóz bagażu](#)
4. [Dodatkowa opłata za bagaż](#)
5. [Przewóz nadbagażu](#)
6. [Odmowa przyjęcia bagażu](#)

1. Określenia używane w warunkach przewozu bagażu

1.1. **Bagaż** – rzeczy osobiste Pasażera, przeznaczone do przewozu w luku bagażowym autokaru.

1.3. **Bagaż podręczny** – rzeczy osobiste Pasażera, nie przekraczające rozmiaru 45 cm x 35 cm x 20 cm (z 01.06.2015.) i wagi 5 kg (okrycie wierzchnie, torebka damska, butelka wody, parasol, komputer przenośny itd.)

2. Przepisy ogólne

2.1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za przewóz bagażu oraz dodatkowego bagażu.

2.2. Dokonując opłaty za dodatkowy bagaż Pasażer otrzymuje pokwitowanie, na podstawie którego w przedstawicielstwach ECOLINES można otrzymać potwierdzenie płatności. Zabrania się przewozu dodatkowego bagażu bez pokwitowania.

2.3. Na każdą sztukę przewożonego bagażu przykleja się naklejkę z numerem bagażu. Naklejka z takim samym numerem jest naklejana na bilet lub duplikat biletu Pasażera.

2.4. Oddając bagaż do luku bagażowego, pasażer powinien mieć świadomość o tym że nie ma do niego dostępu podczas całej podróży.

2.5. Pasażer może odebrać bagaż jedynie po okazaniu odpowiedniej naklejki bagażowej.

2.6. Zaleca się wykupić dodatkowe ubezpieczenie bagażu oraz dodatkowego bagażu.

2.7. Pasażer odpowiada za bezpieczeństwo bagażu podręcznego podczas podróży, w tym podczas postoju autokaru oraz w trakcie kontroli granicznej.

2.8. W celu zachowania bezpieczeństwa podczas podróży Przewoźnik może poprosić o okazanie zawartości bagażu lub nadbagażu. W przypadku niezgody ze strony Pasażera, Przewoźnik ma prawo odmówić wejścia Pasażera na pokład autokaru.

2.9. Bagaż bez pasażera nie jest przewożony.

2.10. W warunkach przewozu pasażerów i bagażu podane są maksymalne liniowe wymiary bagażu. Przekroczenie wskazanych wartości skutkuje dodatkową opłatą za bagaż lub odmową przyjęcia bagażu.

3. Bezpłatny przewóz bagażu

3.1. Do bezpłatnego przewozu dopuszcza się:

3.1.1. Bagaż podręczny, znajdujący się pod opieką Pasażera w autokarze. Bagaż podręczny należy umieszczać pod fotelem lub na półce bagażowej.

Zabrania się pozostawiania bagażu podręcznego na przejściu w autokarze.

Suma wymiarów wynosi:

3.1.2. Do 2 (dwóch) sztuk bagażu, waga każdej sztuki nieprzekraczającej 30 kg.

3.1.2.1. W przypadku 1 (jednej) sztuki bagażu wymiary liniowe (w tym koła, kieszenie i uchwyty) nie powinny przekraczać 50 x 50 x 80 cm.

3.1.2.2. Dwie sztuki bagażu, wymiary liniowe (w tym koła, kieszenie i uchwyty) każdej sztuki nie mogą przekraczać 65 x 30 x 45 cm.

3.1.2.3. Usunięty z warunków od 1.03.2020 //

3.1.3. Wózek dziecięcy (złożony) w przypadku gdy Pasażer-dziecko nie ma innego bagażu.

3.1.4. Wózek inwalidzki (złożony) w przypadku gdy Pasażer jest osobą niepełnosprawną.

3.1.5 Przewóz plecaków turystycznych w luku bagażowym jest ograniczony do jednej sztuki na pasażera. W przypadku transportu plecaka turystycznego dodatkowy bagaż nie jest przyjmowany do przewozu bez uprzedniej zgody przewoźnika.

4. Dodatkowa opłata za bagaż

4.1. Przewóz dodatkowego bagażu jest możliwy, gdy jest wystarczająco dużo miejsca w luku bagażowym oraz za dodatkową opłatą. O wolnym miejscu w luku bagażowym decyduje kierowca, biorąc pod uwagę całkowitą liczbę pasażerów w autokarze, pasażerów wsiadających w innych miastach podczas podróży oraz inne czynniki. Przewoźnik zaleca uzgodnić przewóz dodatkowego bagażu z wyprzedzeniem (co najmniej 5 dni roboczych przed podróżą).

4.1.1. Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu dodatkowego bagażu. W przypadku gdy Pasażer zdecyduje się zrezygnować z podróży z tego powodu, stewardesa lub załoga autokaru anulują podróż i robi adnotacje na bilecie. Taki bilet nie podlega zwrotowi.

Pasażer ma prawo do zakupu nowego biletu ze zniżką ze swego indywidualnego konta w Systemie lojalnościowym.

4.1.1.1 Pasażerowie zarejestrowani w Systemie lojalnościowym, mogą wysłać wniosek wraz z załącznikiem (bilet z adnotacją stewardessy odnośnie odmowy przyjęcia dodatkowego bagażu) oraz numer ID na adres help@ecolines.lv. W ciągu 3 dni roboczych pasażer otrzyma zniżkę w wysokości 90% kosztów podróży na swoim koncie lojalnościowym. Zniżkę można wykorzystać przy zakupie nowego biletu.

Przewóz dodatkowego bagażu należy wcześniej uzgodnić z przewoźnikiem. Przyznanie tej zniżki nie oznacza otrzymania zgody na przewóz dodatkowego bagażu.

4.1.2 W przypadku wolnego miejsca w autokarze można przewieźć nie więcej niż 2 sztuki dodatkowego bagażu na pasażera. W przypadku jednej sztuki dodatkowego bagażu liniowe wymiary nie powinny przekraczać 50 x 50 x 80 cm, dla dwóch sztuk wymiary liniowe każdej sztuki bagażu nie powinny przekraczać 65 x 30 x 45 cm, w tym kółka, kieszenie i uchwyty.

4.2. Dopłata za każdą dodatkową sztukę bagażu wynosi 20 EUR (do 30 kg) płatne gotówką. W przypadku płatności w innej walucie opłata następuje według kursu bankowego w stosunku do EUR.

4.3. Za każdą sztukę bagażu, parametry którego przekraczają określone w pkt 3.1.2 jest pobierana opłata gotówką w wysokości 20 EUR. W przypadku płatności w innej walucie opłata następuje według kursu bankowego w stosunku do EUR.

4.4 W okresie od 15.05 do 15.09 oraz od 15.12 do 15.01 przewóz dodatkowego bagażu jest ograniczony i przyjmowany jest wyłącznie za pisemną zgodą Przewoźnika.

5. Przewóz nadbagażu

5.1 Sprzęt sportowy

Przewóz sprzętu sportowego jest możliwy jedynie po uzyskaniu pisemnego pozwolenia ze strony Przewoźnika oraz zgodnie z ustaloną opłatą.

5.1.1 Rower

5.1.1.1 Rowery (złożone oraz zapakowane) można przewozić za pisemną zgodą na trasach Ryga-Tallin, Ryga-Tartu, Ryga-Wilno, Ryga-Kaliningrad, Ryga-Mińsk, Ryga-Marijampole, Liepaja-Marijampole, Kaliningrad-Warszawa, Kaliningrad-Gdynia, Tallin-Petersburg. Koszt przewozu wynosi 30 EUR. Za usługę można zapłacić przed planowaną podróżą w jednym z przedstawicielstw ECOLINES.

5.1.1.2. Na innych trasach rowery są przyjmowane wyłącznie za pisemną zgodą Przewoźnika po ustalonej cenie.

5.1.1.3 Wymiary liniowe zapakowanego i złożonego roweru nie powinny przekraczać 130 x 100 x 30 cm.

5.1.2. Inny sprzęt sportowy

Sprzęt sportowy jest przyjmowany do przewozu w luku bagażowym tylko za pisemną zgodą Przewoźnika po ustalonej cenie.

Maksymalny rozmiar liniowy nie powinien przekraczać 1,80 m.

5.1.3. Hulajnogi(giro skutery, monocykle) i hulajnogi elektryczne

Hulajnogi i hulajnogi elektryczne są akceptowane do przewozu tylko w formie złożonej i zapakowanej za pisemną zgodą przewoźnika.

Usunięty z warunków od 1.03.2020 //

W przypadku gdy wymiary liniowe zapakowanego sprzętu nie przekraczają wymiarów 50 x 50 x 80 cm, a waga wynosi 30 kg, koszt transportu hulajnogi / hulajnogi

elektrycznej wynosi 20 EUR.

W przypadku gdy co najmniej jeden z liniowych wymiarów zapakowanego sprzętu przekracza ustalony rozmiar 50 x 50 x 80 cm lub waga przewyższa 30 kg, koszt transportu wynosi 30 euro.

5.2 Instrumenty muzyczne

5.2. W przypadku gdy wymiary instrumentów muzycznych są większe niż określone w punkcie 1.2.są przyjmowane tylko za pisemną zgodą Przewoźnika.

W przypadku gdy wymiary instrumentu muzycznego pozwalają na umieszczenie go w autokarze (gitara, wiolonczela itp.), Pasażer musi wykupić dodatkowe miejsce obok siebie. Decydują się na umieszczenie instrumentu muzycznego w luku bagażowym Pasażer ponosi pełną odpowiedzialność za bezpieczeństwo oraz stan instrumentu. Pasażer ponosi opłatę za przewóz instrumentu muzycznego zgodnie z pkt.4.2.

5.2.2 W przypadku transportu kilku instrumentów muzycznych przez jednego Pasażera lub grupę pasażerów cena transportu jest do negocjacji.

6. Odmowa przyjęcia bagażu

6.1 Przewoźnik nie przyjmuje do przewozu w luku bagażowego towarów wielkogabarytowych: materiałów budowlanych, części samochodowych, mebli, artykułów gospodarstwa domowego, elektrycznych, w tym lodówek, pralek, zmywarek, kuchenek elektrycznych i gazowych, TV, sprzętu wideo, sprzętu muzycznego itp.

6.2. Przewoźnik może nie zgodzić się na przewóz bagażu lub dodatkowego bagażu w następujących przypadkach:

6.2.1. Jeżeli zawartość, struktura, forma, zapach bagażu lub dodatkowego bagażu może zniszczyć, pobrudzić bagaż innych pasażerów, wewnątrz autokaru lub luk bagażowy, może przeszkadzać pasażerom lub załodze autokaru.

6.2.2. W przypadku gdy załoga autokaru stwierdzi, iż zawartość bagażu może stanowić problem podczas kontroli granicznej.

6.2.3. Gdy pasażer odmawia opłaty za bagaż, który przekracza ilość lub wymiary podane dla bezpłatnego przewozu bagażu - krzyczy, płacze, zachowuje się prowokacyjnie lub innym sposobem okazują niezadowolenie z działań załogi podczas odprawy z powodu żądania dodatkowej opłaty za bagaż lub odmowy przyjęcia dodatkowego bagażu.

Przejazd dla pasażerów niepełnosprawnych

1 Wyłączenia i ograniczenia

1.1. Ten rozdział Ogólnych warunków przewozu ma zastosowanie do przejazdów z przewoźnikami SIA "Norma-A" OU "Ecolines Estonia", UAB "Transinesta", Z. o. o. "Ecolines-Polska".

Na trasach innych przewoźników, wykonujących podróży pod znakiem ECOLINES, obowiązują inne warunki. W celu otrzymania bardziej szczegółowych informacji należy skontaktować się wcześniej bezpośrednio z przewoźnikiem, który realizuje konkretną podróż.

1.2. W salonie autobusu jako miejsce do siedzenia mogą być używane wózki inwalidzkie, które są zgodne z normami DIN EN12183 lub DIN EN12184, wyposażone systemem mocowania zgodnie z normami DIN 75078-2, wymiary których nie przekraczają szerokość 67cm, długość 100 cm, waga – 250 kg.

1.3. Jeżeli wózek inwalidzki odpowiada innym normom, przystosowane lub posiada indywidualną konstrukcję, to w takim przypadku zmiany muszą być udokumentowane i potwierdzone przez producenta, że ta konstrukcja może być używana jako siedzenie w autobusie.

1.4. Na podstawie cech konstrukcyjnych autobusów, w salonie autobusu jako miejsce dla siedzenia pasażera może znajdować się tylko 1 (jeden) wózek inwalidzki.

1.5. W bagażniku autobusu w zdemontowanym stanie może być przewożony 1 (jeden) spakowany wózek inwalidzki, którego wymiary nie przekraczają szerokość – 65-67 cm, długość 100-120 cm, wysokość 70-80 cm, waga do 200 kg.

1.6. Dworce autobusowe i wszelkie inne miejsca wsiadania i wysiadania pasażerów, a także punkty graniczne, nie wchodzą do zakresu odpowiedzialności przewoźników. Przewoźnicy mają ograniczoną informację o dostępnych na nich warunkach dla osób niepełnosprawnych.

1.7. Przejazdy mogą odbywać się na dowolnej trasie przewoźników na terenie Unii Europejskiej. Na podróże do krajów trzecich, a także na podróże z przesiadkami na innych przewoźników, mogą obowiązywać inne ograniczenia.

2. Informowanie przewoźnika

A/ Termin i sposób złożenia informacji

2.1.

Jeżeli sprawność ruchowa pasażera jest ograniczona, pasażer nie może chodzić i użycie wózka inwalidzkiego jako siedzenia w salonie autobusu jest konieczne, pasażer lub jego opiekun powinni powiadomić przewoźnika wcześniej ale nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem podróży.

2.2.

Jeżeli niepełnosprawny pasażer może samodzielnie lub z pomocą osoby towarzyszącej wsiąść i wysiąść z autobusu, a w autobusie korzystać ze zwykłego miejsca do siedzenia, pasażer lub jego opiekun/osoba towarzysząca powinni powiadomić przewoźnika nie później niż 36 godzin przed rozpoczęciem podróży.

2.3. W związku z realizacją bardziej wygodniej i bezpieczniejszej usługi może wystąpić konieczność wyjaśnienia przedstawionej przez pasażera informacji przewoźnicy zalecają kontaktować się za 7-10 dni przed planowaną podróżą.

2.4. W celu poinformowania przewoźnika zgodnie pkt 2.1 i/lub pkt 2.2.

pasażer lub jego osoba towarzysząca /opiekun powinni zgłosić się w dni robocze od 9 do 18.00 do dowolnego przedstawicielstwa przewoźnika ECOLINES.

2.5. Informacje o planowanej podróży można również wysłać na adres e-mail przewoźników. Informacja wysłana drogą elektroniczną, uważa się za odebraną od godziny 9.00 pierwszego dnia pracy lub po otrzymaniu od przewoźnika potwierdzenia.

2.6. Jeśli pasażer lub jego opiekun/osoba towarzysząca poinformowali przewoźnika o podróży tylko telefonicznie, reklamacje dotyczące możliwych błędów nie będą przyjmowane.

2.7. Odpowiedzialność za terminowe przekazywanie informacji do przewoźnika o przejeździe niepełnosprawnego pasażera ponosi agencja sprzedaży biletów, która otrzymała oświadczenie od pasażera.

2.8. Informacja o przejeździe, która była przekazana agencji sprzedaży biletów, uważa się za odebraną przez przewoźnika tylko w przypadku pisemnego potwierdzenia ze strony przewoźnika.

2.9. Informując przewoźników o planowanej podróży, pasażer musi wziąć pod uwagę dni świąteczne i godziny pracy i dni wolne od pracy.

B/ Informacje od pasażera:

2.10.

Pasażer zobowiązany jest dostarczyć przewoźnikowi:

- informację o trasie i planowanej dacie podróży;
- kopię biletu lub numer biletu (w przypadku zakupionego biletu);
- informację dotyczącą opiekuna lub osoby towarzyszącej / numery biletów (jeśli pasażer podróżuje z opiekunem/ osobą towarzyszącą);
- informacje o tym, czy pasażer może samodzielnie lub z pomocą innej osoby zrealizować wsiadanie i wysiadanie z autobusu;
- informacje o tym, czy pasażer, bez względu na fizyczne ograniczenia, w salonie autobusu może skorzystać z miejsca do siedzenia pasażera lub potrzebuje wózka inwalidzkiego;
- informację dotyczącą możliwych pomocniczych, ortopedycznych środków które ma do przewozu w bagażniku i ich wymiary (np. wózek inwalidzki (tylko w złożeniu), itp.);
- liczbę jednostek bagażowych poza wózkiem inwalidzkim,
- telefon kontaktowy

2.11.

W celu potwierdzenia konieczności obecności psa-przewoźnika podczas podróży, pasażer musi przedstawić odpowiednie dokumenty o tym, że pies został przeszkolony w zakresie obsługi osób niewidomych oraz osób z niepełnosprawnością.

2.12.

Dla realizacji bezpiecznej podróży przewoźnik ma prawo żądać od pasażera przedstawienia dokumentów potwierdzających zgodność wózka inwalidzkiego z normami z pkt 1.2. i 1.3. Jeżeli fotel nie odpowiada tym wymaganiom, to korzystanie z wózka w salonie będzie niemożliwe, prawo do przewozu straci swoją moc.

3. Opłata za przejazd

3.1. Pasażerowie niepełnosprawni kupują, zmieniają i zwracają bilety na podróż na tych samych warunkach, co i pozostali inni pasażerowie.

3.2. W przypadku zmiany daty podróży lub rezygnacji z podróży pasażer niepełnosprawny zobowiązany jest do poinformowania przewoźnika.

3.3. W przypadku zmiany daty podróży wcześniejsze uzgodnienia dotyczące konkretnej podróży przystają obowiązywać.

Informacja dotycząca nowej daty przejazdu jest przekazywana do przewoźnika zgodnie z postanowieniami rozdziału 2. "Informowanie przewoźnika".

3.4. Oddzielny, bezpłatny bilet przysługuje opiekunowi osoby niepełnosprawnej.

3.5 Dla psa przewodnika sprzedawane jest osobne miejsce za dodatkową opłatą według taryfy "Dzieci" (zniżka na bilet 50%).

3.6. Jeśli opiekun przedstawia dokumenty potwierdzające konieczność stałego nadzoru pasażera, firma-przewoźnik może udzielić opiekunowi dodatkową zniżkę na podróż. Przewoźnik ma prawo, bez podania powodów odmówić udzielenia dodatkowych zniżek.

4. Rezygnacja z podróży

4.1. Pasażerów z niepełnosprawnością oraz ich opiekunów/osób towarzyszących obowiązują wszystkie postanowienia Ogólnych warunków przewozu pasażerów i bagażu.

4.2. W przypadku braku informacji od pasażera (p..2.) o swojej podróży i bagażu przewoźnik będzie się starał zrobić wszystko, co możliwe, aby zapewnić podróż, ale ma prawo odmówić pasażerowi w podróży, jeżeli uzna, że ta podróż może mieć wpływ na komfort i bezpieczeństwo pasażera.

4.3. Przewoźnik ma prawo odmówić w przejeździe pasażerowi lub zaproponować mu alternatywną możliwość, jeśli zapowiadana wcześniej przez pasażera informacja dotycząca podróży znacznie różni się od rzeczywistej, a mianowicie informacja dotycząca pasażera, daty i trasy podróży, niewłaściwe wymiary środków pomocniczych, posiadanie wózka inwalidzkiego, o którym nie poinformowano przewoźnika itp.

4.4. W przypadku braku wiarygodnych informacji od pasażera o swojej podróży i bagażu, przewoźnik nie może zagwarantować dostępności wolnego miejsca w bagażniku autobusu dla środków pomocniczych pasażera.

5. Inne

5.1. Pasażerom o ograniczonej możliwości poruszania się przewoźnik zaleca podróżowanie razem z przyjaciółmi, rodziną lub innymi osobami towarzyszącymi, które mogą udzielić pomocy w razie potrzeby. Autobusy przejeżdżają duże odległości między przystankami, i załoga autobusu nie zawsze jest w stanie zatrzymać autobus w celu udzielenia pomocy pasażerowi w poruszaniu się po salonie autobusu lub na schodach dla odwiedzania łazienki.

Uzupełnienie do warunków przewozu pasażerów odnośnie biletów zakupionych przez Internet

1. W przypadku biletów zakupionych przez Internet od 09/06/2016 za obowiązujące uważa się Ogólne warunki przewozu pasażerów i bagażu, jeśli nie są one sprzeczne z danym uzupełnieniem. Jeśli informacje w Ogólnych warunkach przewozu pasażerów i bagażu odbiegają od poniższych warunków uzupełniających, to za decydujące przyjmuje się poniższe uzupełnienie.

2. Kategorie taryfy cenowej:

2.1. Dorośli (19-59 lat)

2.2. Dzieci (0-12 lat)

2.3. Młodzież / ISIC (13-18 lat, Karta ISIC)

2.4. Seniorzy/ osoby niepełnosprawne (powyżej 60 lat, dokument potwierdzający niepełnosprawność)

3. Zwrot za niewykorzystany bilet (Ogólne warunki przewozu pasażerów, rozdział: 6)

3.1. Przy zakupie biletów z 2 przejazdami dodatkową zniżkę stosuje się dla obu podróży.

3.2. W przypadku rezygnacji z 1 odcinka (w bilecie z 2 przejazdami) pasażer traci prawo do zniżek udzielonych dla obu podróży. Pozostały przejazd nie uwzględnia zniżki. Zwrot z tytułu rezygnacji z podróży zostanie obliczony na podstawie kwoty pozostałej po odjęciu zniżki.

3.3. Przy rezygnacji z jednego odcinka podróży w biletach zakupionych przez Internet do 09/06/2016 przyjmuje się za obowiązujący punkt 3.2 danego uzupełnienia..

3.4. Pasażer ma obowiązek sprawdzić poprawność danych na bilecie zaraz po jego otrzymaniu. Jeżeli do odjazdu pozostało więcej niż 24h pasażer w ciągu 12h od momentu zakupu może anulować bilet i otrzymać 100% zwrot jego wartości. Pieniądze za anulowany bilet zostaną przekazane zgodnie z Ogólnymi warunkami przewozu pasażerów (punkt 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5). Ta reguła nie dotyczy biletów z otwartą datą podróży (DATA OTWARTA).

Szczegółowe:

Warunki sprzedaży biletów, warunki przewozu pasażerów i bagażu („OOO Ukraińskie Linie")

1. [Postanowienia ogólne](#)
2. [Prawa pasażera](#)
3. [Obowiązki pasażera](#)
4. [Przewóz bagażu](#)
5. [Prawa przewoźnika](#)
6. [Obowiązki przewoźnika](#)

1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy dokument określa warunki sprzedaży biletów na kursy wykonywane przez spółkę („OOO Ukraińskie Linie") (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 kategorii 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 załozde.

1.13. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności:

- za ewentualne błędy przy rejestracji biletów OPEN oraz telefonicznej zmiany daty podróży;
- 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 miesiące 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 (Open date) 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 odjazdu autobusu w dowolnym punkcie sprzedaży biletów na trasy Przewoźnika. W przypadku kursów na Litwę zmiany daty można dokonać jednokrotnie.

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 (Open date). Okres ważności takich biletów wynosi 12 miesięcy od dnia zakupu, w przypadku kursów na Litwę 6 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. Dwóch 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 65*30*45 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 uszkodzenie.

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 naruszania 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 zawiadomienia.

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 (mini-bar, telefon, obecność stewardesy, video, toaleta, klimatyzacja, koce, Wi-Fi, 220V, ekspres do kawy, indywidualny wbudowany ekran multimedialny (bez słuchawek) itp.).

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.

Warunki sprzedaży biletów, warunki przewozu pasażerów i bagażu („OOO Elbrus-trans“)

1. [Postanowienia ogólne](#)
2. [Prawa pasażera](#)
3. [Obowiązki pasażera](#)
4. [Przewóz bagażu](#)
5. [Prawa przewoźnika](#)
6. [Obowiązki przewoźnika](#)

1. Postanowienia ogólne.

1.1. Niniejszy dokument określa warunki sprzedaży biletów na kursy wykonywane przez spółkę („OOO Elbrus-trans“) (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, uprawniająca 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 poświadczony 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 kategorii 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 załozde.

1.13. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności:

- za ewentualne błędy przy rejestracji biletów OPEN oraz telefonicznej zmiany daty podróży;
- 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 miesiące 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 (Open date) 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 odjazdu 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 (Open date). 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.
- po odjeździe autobusu, pieniądze za niewykorzystaną podróż nie są zwracane.

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 d 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 (mini-bar, telefon, obecność stewardesy, video, toaleta, klimatyzacja, koce, Wi-Fi, 220V, ekspres do kawy, indywidualny wbudowany ekran multimedialny (bez słuchawek) itp.).

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.

Warunki przewozu międzynarodowego pasażerów przez przewoźnika „AUTOBUS-TUR” (od 03.2014)

1. Terminy używane w Warunkach
2. Obowiązywanie Warunków
3. Prawa i obowiązki pasażerów i przewoźnika przy wykonywaniu przewozu
4. Zakup i zwrot biletu, zmiana danych na bilecie
5. Rezygnacja z podróży
6. Zwrot należności za niewykorzystany bilet
7. Zasady rozpatrywania reklamacji
8. Warunki specjalne

1. Terminy używane w Warunkach

1.1. Czas odjazdu – czas lokalny podany na bilecie jako najwcześniejszy możliwy czas odjazdu autobusu, który może się zmieniać na późniejszy z przyczyn niezależnych od przewoźnika.

1.2. Odchylenia od rozkładu jazdy (opóźnienie) – za odchylenie od rozkładu jazdy uważa się przekroczenie czasu zaplanowanego na podróż o 10%, lecz nie mniej niż o jedną godzinę.

1.3. Zniżka – obniżenie ceny dla określonych kategorii pasażerów, a także w przypadku różnego rodzaju promocji i sytuacji szczególnych.

1.4. Bagaż – rzeczy osobiste pasażerów spakowane do toreb lub walizek i przewożone tym samym kursem w przestrzeni bagażowej autobusu (Ładunek – p. 1.10).

1.5. Bilet – umowa między pasażerem a przewoźnikiem, uprawniająca pasażera do podróży autobusem zgodnie z danymi na bilecie (imię i nazwisko pasażera, trasa przejazdu, data i godzina).

1.6. Cena biletu – koszt przewozu pasażera do miejsca wskazanego na bilecie.

1.7. Podróż – przemieszczanie się zgodnie z trasą w jednym kierunku, od punktu początkowego do punktu końcowego (łącznie ze zmianami autobusów / przesiadkami).

1.8. Autoryzowane przedstawicielstwa ECOLINES – autoryzowane firmy i oddziały ECOLINES reprezentujące przewoźnika na Łotwie (w Rydze, Liepaje i Daugawpilsie), na Litwie (w Wilnie, Kownie, Kłajpedzie i Mariampolu), w Estonii (w Tallinie), w Rosji (w Petersburgu, Moskwie,

Pskowie, Kaliningradzie), na Białorusi (w Mińsku). Szczegółowe dane kontaktowe dostępne na stronie www.ecolines.net w zakładce Kontakt.

1.8.1. Przewoźnicy ECOLINES – Przewoźnicy posługujący się w swojej działalności marką handlową ECOLINES, na Łotwie - "SIA Norma-A"; w Rosji - „OOO Amron”; w Estonii - „OU Ecolines Estonia”; na Litwie - „UAB Transinesta” , w Polsce - „Ecolines Polska”, w Bułgarii - „Ecolines Bulgaria”; na Białorusi - „Autobus-Tur”, na Ukrainie – „Ukraińskie Linie”.

1.9. Opóźnienie – p. Odchylenie od rozkładu jazdy.

1.10. Ładunek – niespakowane do toreb i walizek rzeczy osobiste, inne rzeczy niż rzeczy osobiste (wyroby, towary, wiązadła, pudła, wózki, kontenery i inne przedmioty).

1.11. Rozkład jazdy – plan jazdy zawierający godziny, miejsca oraz kolejność przystanków w trasie, a także dni i godziny wykonywania przewozu.

1.12. Trasa – ustalona trasa przejazdu autobusu między określonymi punktami.

1.13. Przewoźnik – podmiot, przedsiębiorca, który zobowiązał się do wykonania przewozu na podstawie zlecenia, umowy z pasażerem lub na innej podstawie prawnej.

1.14. Pasażer – osoba fizyczna korzystająca z pojazdu w celu odbycia podróży oraz przewozu bagażu, a także z innych usług oferowanych przez przewoźnika, zgodnie z umową (biletem) lub na innej podstawie prawnej.

1.15. Czas przyjazdu – orientacyjny czas przybycia autobusu do konkretnej miejscowości, obliczony z uwzględnieniem czasu niezbędnego dla przebycia odpowiedniego odcinka drogi pod warunkiem przestrzegania zasad ruchu drogowego, a także z uwzględnieniem warunków drogowych i innych. Podany czas przyjazdu jest czasem lokalnym konkretnego regionu. Czas przyjazdu może ulec zmianie z przyczyn nieprzewidzianych i niezależnych od Przewoźnika.

1.16. Program bonusowy – program lojalnościowy polegający na gromadzeniu punktów bonusowych, umożliwiający otrzymanie bezpłatnej podróży autobusem ECOLINES (informacje szczegółowe dostępne w zakładce Zniżki i bonusy).

1.17. Ważne dokumenty podróży - dokumenty uprawniające do przekraczania wewnętrznych oraz zewnętrznych granic państwa, ważny zarówno w dniu wyjazdu, jak i powrotu, których termin ważności nie upłynął lub nie upłynie w trakcie planowanej podróży. Informacje szczegółowe – p. pkt. 3.2.2.

1.18. Przejazd na podstawie biletu OPEN – prawo pasażera do przejazdu na określonym w bilecie odcinku trasy w dogodnym czasie – pod warunkiem, że w wybranym dniu jest realizowany przewóz oraz są wolne miejsca w salonie autobusu.

1.19. Bagaż podręczny – drobne rzeczy osobiste o wymiarach nie większych niż 60 cm x 40 cm x 20 cm oraz wadze do 5 kg (okrycie wierzchnie, torebka damska, butelka z wodą, parasol, notebook, itd.). Bagaż podręczny umieszcza się pod siedzeniem pasażera lub na półce bagażowej. Odpowiedzialność za bagaż podręczny podczas podróży, w tym przystanków i przekroczenia granicy, ponosi wyłącznie pasażer.

2. Obowiązki warunków

2.1. Niniejsze Warunki określają prawa, obowiązki i odpowiedzialność pasażera oraz przewoźnika i dotyczą przejazdów autobusami ECOLINES. Bilety zakupione w ramach promocji mogą podlegać specjalnym warunkom, o których pasażer jest informowany dodatkowo, i które są podane w bilecie promocyjnym. Jeżeli warunki specjalne ustalają inne zasady, należy stosować owe warunki uściślające.

2.2. W przypadku dokonania jakichkolwiek zmian w Warunkach przewozu pasażerów bilety zakupione wcześniej podlegają warunkom obowiązującym w momencie zakupu biletu.

2.3. Wyciąg z Warunków zamieszczony na okładce biletu ma charakter wyłącznie informacyjny. W przypadku zaistnienia sporu pomiędzy Pasażerem a Przewoźnikiem w kwestiach stosowania niniejszych Warunków, należy opierać się na pełnym brzmieniu owych Warunków.

2.4. Jeżeli którykolwiek punkt niniejszych Warunków pozostaje w kolizji z obowiązującym prawem, odnośnie tego punktu obowiązują przepisy przewidziane w aktach normatywnych, natomiast pozostałe punkty Warunków pozostają nadal obowiązujące.

3. Prawa i obowiązki pasażerów i przewoźnika przy wykonywaniu przewozu

3.1. Pasażer jest zobowiązany do zachowania biletu do końca podróży i okazywania go na prośbę służby kontrolnej.

3.2. Pasażer powinien stawić się w podanym w bilecie miejscu odjazdu autobusu i zarejestrować się u stewardesy na 10 minut przed podanym w bilecie czasem odjazdu autobusu. (Szczegółowe informacje dot. ważnych dokumentów podróży – p. pkt. 3.2.2).

3.2.1. Przy wsiadaniu pasażer jest zobowiązany do okazania ważnych dokumentów podróży. Pasażer zostaje poinformowany o tym, że w przypadku odmowy okazania wyżej wymienionych dokumentów lub braku jednego z nich, przewoźnik ma prawo do wypowiedzenia umowy z pasażerem. Przewoźnik ma prawo również odmówić przejazdu, jeżeli załoga autobusu stwierdzi, że dokumenty pasażera mogą spowodować problemy podczas kontroli granicznej oraz opóźnienia przy przekroczeniu granicy.

3.2.2. Ważne dokumenty podróży - dokumenty uprawniające do przekraczania wewnętrznych oraz zewnętrznych granic państwa, ważny zarówno w dniu wyjazdu, jak i powrotu, których termin ważności nie upłynął lub nie upłynie w trakcie planowanej podróży. Takimi dokumentami są:

- Paszport lub dowód osobisty obywatela państwa członkowskiego UE uprawniająca do podróży 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 przez terytorium państwa, w którym obowiązują odpowiednie przepisy prawa wizowego; karta migracyjna.
- Paszport osoby małoletniej, dokument podróży dziecka oraz wiza wklejona do tego paszportu - uprawniająca do wjazdu i/lub przejazdu oraz pobytu na terytorium państwa, w którym obowiązują odpowiednie przepisy prawa wizowego.
- Przy podróżowaniu z dziećmi mogą być wymagane dodatkowe dokumenty podróży, np. odpis aktu urodzenia, notarialnie poświadczony upoważnienie od rodziców, zaświadczenie o rozwodzie, decyzja sądu, itp. Wykaz danych dokumentów zależy od prawa kraju, z którego lub do którego wjeżdża dziecko.
- Paszport dyplomatyczny, paszport służbowy i wiza – o ile jest to przewidziane przez prawo państwa docelowego lub państw tranzytowych.
- Paszport tymczasowy (wydawany przez jednostkę konsularną).

3.3. /Wykreślono 01.11.2012/

3.4.1. Informację o czasie odjazdu i przyjazdu dla wszystkich przystanków niebędących punktami końcowymi, można uzyskać w przedstawicielstwach ECOLINES, lub wysyłając SMS zgodnie z instrukcją podaną w bilecie.

3.4.2. Autobus zatrzymuje się w trasie zgodnie z rozkładem jazdy, z uwzględnieniem okoliczności siły wyższej (p. pkt. 7.8.1). Czas postoju autobusu jest ogłaszany przez kierowcę lub stewardesę. Po upływie tego czasu autobus odjeżdża. Spóźniony pasażer kontynuuje podróż samodzielnie, bez zwrotu kosztów podróży.

3.5. Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu trzech sztuk bagażu o wadze do 30 kg każda, których łączna objętość nie przekracza 0,2 m³, oraz bagażu podręcznego, który pasażer zabiera ze sobą do autobusu.

3.6.1. Bagaż dodatkowy lub ładunek 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, wsiadających/wsiadających w poszczególnych miejscowościach oraz inne czynniki.

3.6.2. Przewoźnik ma prawo odmówić pasażerowi przewozu dodatkowego bagażu/ładunku. Jeżeli w tym przypadku pasażer zrezygnuje z podróży, stewardessa dokonuje adnotacji w bilecie, po czym pasażer może za dopłatą 10% ceny biletu zmienić datę podróży. Dana usługa jest dostępna wyłącznie w autoryzowanych przedstawicielstwach ECOLINES. Takie bilety nie podlegają zwrotowi w celu otrzymania zwrotu należności. Szczegółowe informacje dot. przewozu bagażu, ładunku oraz opłat są dostępne w przedstawicielstwach ECOLINES, w autobusach lub na stronie internetowej ecolines.by.

3.7.1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność jedynie za te jednostki bagażu (lub ładunku), które przyjął w celu przewozu, tzn. pasażerowi został wydany dokument (naklejkę na bagaż) potwierdzający przyjęcie bagażu lub ładunku. W przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu, w całości lub części, Przewoźnik ponosi odpowiedzialność do wysokości kwoty odtworzenia pomniejszonej o wartość zużycia, zgodnie z wartością szkody udokumentowaną lub udowodnioną w inny prawomocny sposób.

3.7.2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie rzeczy, których przewóz w przestrzeni bagażowej autobusu jest zabroniony zgodnie z pkt. 3.9.1, jak również za rzeczy łatwo tłukące i szybko psujące się, źle zapakowane, przedmioty wartościowe (pieniądze, dokumenty, sprzęt elektroniczny i techniczny, itd.).

3.7.3. Przewoźnik zaleca dodatkowo ubezpieczyć rzeczy wartościowe. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za nieznaczne lub powierzchniowe uszkodzenie zarejestrowanego bagażu, w szczególności za zniszczone kółka i uchwyty, zgubione pasy ściągające oraz drobne uszkodzenia (nacięcia, zadrapania zgięcia, plamy, itp.) powstały w trakcie zwykłego zużycia i eksploatacji podczas podróży. Za bagaż podręczny odpowiada sam pasażer.

3.8. W przypadku stawienia się pasażera w miejscu odjazdu w brudnej odzieży, w stanie nietrzeźwym (po spożyciu alkoholu / zażyciu środków odurzających) lub zagrażającym bądź ograniczającym bezpieczeństwo, zdrowie lub komfort innych pasażerów w inny sposób, zachowywania się w sposób nieadekwatny, agresywny, podejrzany lub bez posiadanych przy sobie dokumentów niezbędnych dla przekroczenia granicy, przewoźnik może wypowiedzieć umowę przewozu. W takim przypadku pasażer nie zostaje dopuszczony do podróży. Stewardessa, kierowca lub przedstawiciel ECOLINES dokonuje adnotacji na bilecie o przyczynie wypowiedzenia umowy. Pasażer z takim biletem ma prawo złożyć reklamację w przedstawicielstwie ECOLINES, gdzie każdy konkretny przypadek będzie rozpatrywany indywidualnie.

3.9. W czasie podróży pasażerom zabrania się:

3.9.1. Przewożenia zwierząt i ptaków.

3.9.2. Przewożenia substancji i przedmiotów stwarzających zagrożenie dla życia i zdrowia człowieka, a także substancje i przedmioty, które mogą uszkodzić mienie innych pasażerów.

3.9.3. Spożywania wysokoprocentowych napojów alkoholowych.

3.9.4. Palenia tytoniu w salonie autobusu lub w toalecie.

3.9.5. Zachowywania się w sposób utrudniający pracę załodze lub uciążliwy dla innych pasażerów.

3.9.6. Trzymania nóg na siedzeniach lub blokowaniu przejście w autobusie.

3.9.7. Leżenia na siedzeniach lub na podłodze autobusu.

3.9.8. W celach bezpieczeństwa samego pasażera oraz ograniczenia ryzyka wyrządzenia szkód innym pasażerom lub uszkodzenia pojazdu zaleca się ograniczenie chodzenia po salonie autobusu oraz stania w przejściu podczas podróży bez specjalnej potrzeby.

3.10.1. Jeżeli u Pasażera podczas podróży wynikną problemy związane z urzędami państwowymi, a także gdy pasażer narusza warunki przewozu, załoga autobusu może samodzielnie wysadzić danego pasażera z autobusu lub zwrócić się do służb porządkowych i działać zgodnie z ich zaleceniami. W takich przypadkach cena biletu nie podlega zwrotowi.

3.10.2. Pasażer pokrywa straty poniesione przez przewoźnika wskutek przybycia pasażera na granicę państwa docelowego (państwa tranzytowego) pojazdem przewoźnika zgodnie z realizowanym rejsiem, bez dokumentu (paszport i/lub wiza, inny dokument) uprawniającego do wjazdu na terytorium państwa docelowego (państwa tranzytowego).

3.10.3. Pasażer zobowiązuje się ostrożnie korzystać z wyposażenia autobusu, nie niszczyć go. Pasażer ponosi odpowiedzialność materialną za szkody wyrządzone w autobusie Przewoźnika i zobowiązuje się do ich naprawienia.

3.11. Warunki szczególne:

3.11.1. Pasażerowie zajmujący miejsca 1 do 4 powinni mieć zapięte pasy bezpieczeństwa, o ile są one przewidziane w autobusie.

3.11.2. Na miejscach o numerach 1 do 4 nie mogą podróżować osoby, które nie ukończyły 14 roku życia.

3.11.3. Dzieci do 16 roku życia mogą podróżować wyłącznie w towarzystwie osoby pełnoletniej.

3.11.4. /wykreślono 06.2014./

3.11.5. W przypadku nabycia dla jednego pasażera kilku miejsc każde miejsce dodatkowe jest płatne według taryfy "Pers > 60, disabled, additional seat"; inne zniżki nie są uwzględniane.

3.11.6. /wykreślono od 15.10.2015./

3.11.7. Przy zakupie biletu w autobusie cena biletu może się różnić od ceny oferowanej w punkcie sprzedaży lub w internecie. Na bilety zakupione w autobusie nie obowiązują promocje i zniżki, a także nie są naliczane punkty bonusowe.

4. Zakup i zwrot biletu, zmiana danych na bilecie

4.1.1. Przewoźnik jest odpowiedzialny wyłącznie za przewóz pasażera do miejsca wskazanego w bilecie. Polisy ubezpieczenia zdrowia i bagażu można nabyć samodzielnie w firmie ubezpieczeniowej.

4.1.2. W trakcie podróży przewoźnik może oferować usługi dodatkowe, których dostępność zależy od kierunku i czasu podróży - płatne (mini-bar, telefon), bezpłatne (stewardesa, video, toaleta, klimatyzacja, koce, Wi-Fi, 220V, ekspres do kawy, indywidualny wbudowany ekran multimedialny (bez słuchawek) itp.).

4.1.3. Rozkład jazdy nie przewiduje dodatkowego czasu na załatwienie Tax Free.

4.2.1. Wszystkie miejsca w autobusie są jednakowo komfortowe. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca, bez uprzedniego informowania pasażera, w związku ze zmianą autobusu w trakcie podróży, troską o bezpieczeństwo pasażerów i załogi lub w celu zapewnienia maksymalnego poziomu jakości podróży.

4.2.2. Jeżeli miejsce w autobusie jest fabrycznie wyposażone w pasy bezpieczeństwa, Pasażer powinien mieć je zapięte podczas jazdy autobusu.

4.3. 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 studentów dokumentem uprawniającym do zniżki jest karta ISIC. W przypadku nieposiadania dokumentu uprawniającego do zniżki pasażer ma prawo odbyć podróż po dokonaniu dopłaty do ceny biletu normalnego.

4.4. Jeżeli dane na bilecie nie są zgodne z parametrami kursu (trasa, punkt końcowy, kierunek, kategoria cenowa) lub z okazanymi dokumentami, pasażer nie ma prawa do odbycia tej podróży, natomiast może odbyć podróż po uiszczeniu dopłaty za dokonanie zmian.

4.5. Za dopłatę 10% ceny biletu można zmienić imię i (lub) nazwisko pasażera (przed pierwszym przejazdem), przy zachowaniu pozostałych parametrów (trasa, punkt końcowy, kierunek, kategoria cenowa). Powyższa usługa jest dostępna wyłącznie w przedstawicielstwach ECOLINES lub u stewardesy. Zmiana imienia i nazwiska na bilecie powoduje utratę naliczonych za zakup biletu punktów bonusowych. Na biletach nabytych za punkty bonusowe (100% lub 50%) nie ma możliwości zmiany imienia i nazwiska.

4.6. W przypadku przejazdów autobusami przewoźników ECOLINES (oprócz przewoźnika „Ukraińskie Linie”) do momentu pierwszego przejazdu podanego na bilecie w ramach jednej trasy jest możliwość zmiany miejsca odjazdu/przyjazdu. Powyższa usługa jest dostępna wyłącznie w przedstawicielstwach ECOLINES (z wyjątkiem Ukrainy). Jeżeli cena zmienionego biletu jest wyższa, pasażer dopłaca różnicę, jeżeli niższa – różnica nie podlega zwrotowi.

4.7. Bilety zagubione są odtwarzane w punkcie sprzedaży, w którym zostały zakupione, zgodnie z regulaminem punktu sprzedaży). Odtworzenie biletu OPEN nie jest możliwe. W przypadku biletów odtworzonych nie ma możliwości zwrotu biletu i kosztów podróży, jak również zmiany daty wyjazdu.

4.8. Jeżeli pasażer zna numer biletu oraz kod zabezpieczający, bilet można bezpłatnie wydrukować ze strony ECOLINES www.ecolines.by. Jeżeli pasażer nie posiada takiej możliwości, bilet na przejazd autobusami przewoźników ECOLINES (oprócz przewoźnika „Ukraińskie Linie”) można otrzymać przy wsiadaniu do autobusu u stewardesy, kierowcy lub przedstawiciela przewoźnika, a także w przedstawicielstwach ECOLINES (z wyjątkiem Ukrainy)

4.9. Zmiana daty wyjazdu może nastąpić nie później niż 24 godziny przed planowaną godziną odjazdu. Zmiany daty wyjazdu można dokonać w dowolnym punkcie sprzedaży biletów na trasy ECOLINES, a także na stronie internetowej www.ecolines.net. Przedstawicielstwa ECOLINES świadczą taką usługę bezpłatnie, natomiast inne punkty sprzedaży mogą pobierać opłatę zgodnie ze swoim regulaminem. W przypadku telefonicznej zmiany daty wyjazdu reklamacje dotyczące ewentualnych błędów przy rejestracji biletu nie są uwzględniane.

4.10. Bilety OPEN.

4.10.1. Data podróży OPEN jest możliwa wyłącznie dla biletów normalnych, uwzględniając wiekową kategorię cenową. Bilet OPEN jest ważny przez 1,5 roku od daty zakupu biletu. Okres ważności biletu OPEN jest podany na bilecie. Datę OPEN można zamknąć wyłącznie w punktach sprzedaży oraz w przedstawicielstwach ECOLINES.

4.10.2. Zamknięcie daty OPEN może nastąpić nie później niż 24 godziny przed wyjazdem w dowolnym punkcie sprzedaży biletów ECOLINES, a także na stronie www.ecolines.by. Pasażerowie posiadający niezarejestrowane bilety z datą OPEN na kursy przewoźników ECOLINES (oprócz przewoźnika „Ukraińskie Linie”), mogą odbyć podróż pod warunkiem, że w autobusie pozostają wolne miejsca. W sytuacjach wyjątkowych istnieje możliwość telefonicznej rejestracji biletu OPEN pod numerem +371 67274444, przy czym reklamacje dotyczących ewentualnych błędów przy rejestracji biletu nie są rozpatrywane.

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

5. Rezygnacja z podróży

5.1. Pasażer może zrezygnować z podróży nie później niż godzinę przed odjazdem autobusu. W przypadku późniejszego zgłoszenia rezygnacji koszty podróży nie podlegają zwrotowi. Pasażer może zrezygnować z podróży w całości (tam i z powrotem) lub z przejazdu z powrotem; przy tym nie jest możliwa rezygnacja wyłącznie z przejazdu tam. W przypadku rezygnacji z biletów nabytych za punkty bonusowe 50% oraz 100%, punkty bonusowe nie są zwracane.

5.2. Dokonać zgłoszenia rezygnacji z podróży można:

5.2.1. W punkcie sprzedaży, w którym bilet został nabyty.

5.2.2. W sytuacjach wyjątkowych, gdy pasażer nie ma możliwości stawienia się na stanowisku odjazdu autobusu lub w punkcie sprzedaży, w którym bilet został nabyty, rezygnację z podróży można zgłosić w przedstawicielstwach ECOLINES.

5.2.3. Nie później niż 1,5 godziny przed odjazdem autobusu w internecie na stronie www.ecolines.by w zakładce „Anuluj bilet”. Rezygnację uważa się za zgłoszoną po otrzymaniu odpowiedniego potwierdzenia wykonanej czynności.

5.2.4. Nie później niż 1,5 godziny przed odjazdem autobusu, wysyłając wiadomość SMS na numer telefonu podany na bilecie. Rezygnację uważa się za zgłoszoną po otrzymaniu wiadomości SMS z odpowiednim potwierdzeniem wykonanej czynności.

5.3. Należności za niewykorzystaną podróż są zwracane:

5.3.1. W punkcie sprzedaży, w którym bilet został nabyty, po okazaniu biletu ze zgłoszoną w terminie rezygnacją, paragonu fiskalnego oraz dowodu tożsamości.

5.3.2. Zwrot należności można otrzymać w ciągu 6 miesięcy od dnia zgłoszenia rezygnacji.

5.3.3. Zwrot należności za bilet zakupiony przez internet w rublach białoruskich poprzez płatność WEB PAY lub Easy Pay, a także w systemie belgi/ AIS Raschoł, jest dokonywany w biurze ECOLINES Białoruś pod adresem: Mińsk, ul. Bobruiskaja 21, lok. 3, za okazaniem paszportu.

6. Zwrot należności za niewykorzystany bilet

6.1. W przypadku rezygnacji z podróży nie później niż 24 godz. przed odjazdem autobusu zwraca się 80% wartości biletu.

6.2. W przypadku rezygnacji z podróży w przedziale czasowym od 24 godz. do 1 godz. przed odjazdem autobusu zwraca się 50% wartości biletu.

6.3. W przypadku rezygnacji z podróży na mniej niż 1 godz. przed odjazdem autobusu, a także po odjeździe autobusu, pieniądze za niewykorzystaną podróż nie są zwracane.

6.4. W przypadku opóźnienia odjazdu autobusu z winy przewoźnika pasażer może zrezygnować z podróży i otrzymać 100% zwrotu wartości biletu po okazaniu biletu z potwierdzeniem rezygnacji.

6.5. W przypadku odwołania kursu z winy przewoźnika pasażerowi zwraca się 100% wartości biletu oraz udokumentowane bezpośrednio koszty dojazdu do miejsca odjazdu autobusu.

6.6. 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.

7. Zasady rozpatrywania reklamacji

7.1.1. Reklamacje dotyczące odchyień od rozkładu jazdy są rozpatrywane wyłącznie w przypadkach, gdy miały one miejsce z winy Przewoźnika.

7.1.2. 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.

7.2.1. Skargi i reklamacje pasażerów dotyczące podróży (z załączeniem kopii biletów oraz innych dowodów) należy wysyłać na adres przewoźnika wykonującego dany kurs, terminie ciągu 30 dni od daty przewozu.

7.2.2. Informacje dotyczące adresu przewoźnika można uzyskać w punkcie sprzedaży, w którym został zakupiony bilet, lub na stronie przewoźnika www.ecolines.by. Odpowiedzialność za jakość przewozu ponosi przewoźnik.

7.2.3. W sytuacjach wyjątkowych skargi dotyczące kursów wykonywanych przez przewoźników ECOLINES (oprócz przewoźnika „Ukraińskie Linie”) można składać we wszystkich przedstawicielstwach ECOLINES lub w biurze ECOLINES Belarus pod adresem: Mińsk, ul. Bobrujskaja 21 lok. 3, lub na adres poczty elektronicznej admin@ecolines.by.

7.2.4. Przedstawicielstwo przyjmujące reklamację i przekazujące ją przewoźnikowi nie ponosi odpowiedzialności za rozpatrzenie reklamacji przez przewoźnika oraz treść odpowiedzi.

7.2.5. Reklamacje są rozpatrywane przez przewoźnika w ciągu 30 dni od momentu otrzymania wszystkich dokumentów potwierdzających zasadność reklamacji. Jeżeli reklamacja i/lub dokumenty potwierdzające są sporządzone w języku innym niż język urzędowy kraju przewoźnika, termin rozpatrzenia reklamacji może się wydłużyć o okres niezbędny dla przetłumaczenia wniosku i/lub dokumentów, lecz nie mniej niż o 10 dni roboczych.

7.2.6. Przewoźnik zastrzega sobie prawo udzielania ustnych odpowiedzi na propozycje i indywidualne zapytania.

7.3. Jeżeli odjazd autobusu opóźnia się z winy przewoźnika, gdy pasażer decyduje się na odbycie podróży, reklamacje dotyczące opóźnienia nie są rozpatrywane. Jeżeli pasażer rezygnuje z podróży, należy postępować zgodnie z punktem 6.4.

7.3.1. 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

7.4. Wymuszone przystanki z przyczyn technicznych w trakcie przewozu:

7.4.1. 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.

7.4.2. Dopuszczalne opóźnienie autobusu z winy przewoźnika wynosi 10% czasu przewidzianego w rozkładzie jazdy. Jeżeli opóźnienie z winy Przewoźnika jest większe, przewoźnik wypłaca pasażerowi odszkodowanie za przekroczenie czasu podróży ponad normę.

7.5. Pasażer jest zobowiązany do sprawdzenia wszystkich niezbędnych informacji, które go interesują, przed zakupem biletu, w tym informacji dotyczących: realizacji kursu, dokładnej trasy, dostępnego serwisu w autobusie, itd. Takich informacji może udzielić w granicach swoich kompetencji, ustnie lub pisemnie, pracownik obsługujący klienta w autoryzowanych przedstawicielstwach ECOLINES.

7.6. Pasażer powinien sprawdzić poprawność danych na bilecie niezwłocznie po otrzymaniu biletu. Reklamacje dotyczące danych na bilecie są przyjmowane wyłącznie w dniu dokonania zakupu. Późniejsze zmiany na bilecie są dokonywane zgodnie z punktem 4.5 oraz 4.6 niniejszych Warunków.

7.7. 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).

7.8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności:

7.8.1. Za opóźnienia lub niepodstawienie autobusu we właściwym czasie wskutek okoliczności siły wyższej (w tym lecz nie wyłącznie: warunki pogodowe, korki drogowe, działania organów państwowych, itd., 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.

7.8.2. Za jakiegokolwiek straty po stronie pasażera w związku z opóźnieniem, z wyjątkiem przypadków pobłażliwości lub świadomego, złośliwego niewykonywania obowiązków przez przewoźnika.

7.8.3. Za jakiegokolwiek nieudane przesiadki na dowolne środki transportu z powodu opóźnienia autobusu ECOLINES, z wyjątkiem przesiadek podanych na bilecie ECOLINES. W przypadku spóźnienia pasażera na gwarantowaną przesiadkę podaną na bilecie ECOLINES zapewnia pasażerowi alternatywny środek transportu.

7.8.4. Za jakiegokolwiek straty poniesione przez pasażera w wyniku działalności przestępczej osób prywatnych (w tym innych pasażerów, uczestników ruchu lub załogi).

7.8.5. Za ewentualne problemy pasażera z urzędami państwowymi w związku z posiadanymi dokumentami (paszport, wizy, ubezpieczenie, itd.) lub zawartością bagażu pasażera.

7.8.6. Za rzeczy pozostawione w salonie autobusu. Rzeczy znalezione w salonie autobusu są przekazywane na przechowanie do biura Przewoźnika obsługującego dany kurs. Szybko psujące się artykuły spożywcze znajdujące się wśród rzeczy znalezionych podlegają niezwłocznej utylizacji. W przypadku nieznaalezienia właściciela w ciągu 1 miesiąca rzeczy przechodzą na własność Przewoźnika. Opłata za przechowywanie znalezionych rzeczy (powyżej 3 dni) pobierana przy ich przekazaniu właścicielowi wynosi 50 EUR. Płatność jest dokonywana wyłącznie w rublach białoruskich wg kursu Narodowego Banku Białorusi ustalonego na dzień płatności.

8. Warunki specjalne

8.1. Obowiązkiwanie poszczególnych punktów niniejszych Warunków może zostać czasowo zawieszona bez wcześniejszego informowania, o czym świadczy odpowiedni napis na bilecie.

8.2. Pasażer posiadający bilet takim napisem nie może powoływać się na punkt Warunków obowiązujących przed wprowadzeniem warunków specjalnych. Reklamacje dotyczące takich biletów nie są rozpatrywane.