

## **REGULAMIN PRZEWOZU MIĘDZYNARODOWYMI LINIAMI AUTOKAROWYMI**

**SINDBAD Sp. z o.o., 45-144 Opole, Działkowa 4**

ważny od dnia 1.07.2021r.

### **1. Postanowienia ogólne.**

1. Niniejszy Regulamin sporządzono w oparciu o art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz.U.2020.8 t.j. z dnia 2020.01.03.), Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach (Dz.U.2020.35 t.j. z dnia 2020.01.10), Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24.02.2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U.2006.38.266 z dnia 2006.03.07). Ustawa z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym (Dz.U.2021.450 t.j. z dnia 2021.03.12).
2. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
  - a. Pasażer - osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie ważnego biletu.
  - b. Przewoźnik - firma wykonująca przewóz Pasażerów autokarem na podstawie zezwoleń i licencji wydanych przez właściwe organy administracji publicznej, nazwa Przewoźnika podana jest na bilecie.
  - c. Bilet - dokument imienny uprawniający do przejazdu wskazanej na nim osoby na podanej trasie, w określonym terminie i za ustaloną cenę, który ważny jest wraz z dokumentem, potwierdzającym tożsamość Pasażera tj. dowód osobisty lub paszport.
  - d. Umowa przewozu - jest to umowa zawarta pomiędzy Przewoźnikiem a Pasażerem w chwili nabycia biletu, na jej podstawie Przewoźnik zobowiązuje się przewieźć za wynagrodzeniem (należnością za bilet) Pasażera i jego bagaż z wybranej miejscowości do miejscowości docelowej, wskazanej na bilecie.
  - e. Rozkład jazdy - plan przejazdów autokarów na trasie, z wyszczególnieniem godzin odjazdów z przystanków (w czasie lokalnym), godzin przyjazdów oraz nazw przystanków. Rozkład jazdy dostępny jest w punktach sprzedaży biletów, a także na stronie internetowej Przewoźnika.
  - f. Bagaż podręczny - bagaż o wadze do 5 kg, który pasażer może zabrać ze sobą do kabiny pasażerskiej, pozostający pod bezpośrednią opieką Pasażera.
  - g. Bagaż podstawowy - bagaż bezpłatny, który pasażer przekazuje do luku bagażowego.
  - h. Bagaż dodatkowy- bagaż dodatkowo płatny, który pasażer przekazuje do luku bagażowego.
3. Postanowienia Regulaminu stosuje się do pasażerskich przewozów autokarowych wykonywanych przez Przewoźnika.
4. Dokonanie zakupu biletu Przewoźnika oznacza zawarcie umowy przewozu oraz akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

### **2. Pasażer.**

1. Pasażer winien przybyć na wskazany w rozkładzie jazdy przystanek, co najmniej 15 minut przed planowanym odjazdem autokaru. Nie stawienie się pasażera w chwili planowanego odjazdu traktowane jest jako rezygnacja z przejazdu.
2. Pasażer powinien zająć miejsce w autokarze wskazane przez obsługę, co najmniej 5 minut przed planowanym odjazdem. Przewoźnik nie będzie oczekiwał na pasażerów nie stosujących się do niniejszego postanowienia. Powyższe dotyczy zarówno przystanku początkowego, jak i przystanków pośrednich na trasie przejazdu oraz postoju w miejscu przesiadki do innego autokaru.
3. Pasażer ma obowiązek spełniać wszystkie wymagania związane z podróżą, tj. posiadać bilet oraz ważne dokumenty w tym: dowód osobisty lub paszport, a także wymagane wize oraz inne dokumenty niezbędne podczas wjazdu do kraju docelowego i podczas podróży przez kraj tranzytowy. Pasażer ponosi całkowitą odpowiedzialność za brak w/w dokumentów. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przewozu osoby, która nie posiada ważnego dokumentu podróży i wize wymaganej do przekroczenia granicy oraz zastrzega, iż autokar nie będzie oczekiwał na Pasażera poddanego indywidualnej odprawie celno-paszportowej. Wszelkie skutki wynikające z odmowy przewozu Pasażera lub zatrzymania Pasażera przez uprawnione służby ponosi Pasażer.
4. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania zaleceń obsługi autokaru, a także przepisów celnych, dewizowych, sanitarnych i porządkowych, obowiązujących w kraju rozpoczęcia i zakończenia podróży oraz krajach tranzytowych.
5. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone Przewoźnikom (w tym szczególnie za zniszczenia wyposażenia autokaru) i innym Pasażerom na zasadach ogólnych przewidzianych przepisami Kodeksu Cywilnego.
6. Pasażer, który w sposób umyślny lub wskutek zaniedbania zanieczyszcza autokar jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Przewoźnika kwoty stanowiącej równowartość kosztów, które musi ponieść Przewoźnik w celu całkowitego naprawienia szkody. W przypadku, gdy wyrządzenie szkody w sposób, o którym mowa w zdaniu pierwszym spowoduje wyłączenie autokaru z eksploatacji, to Pasażer zobowiązany jest do uiszczenia dodatkowo na rzecz Przewoźnika kary umownej w kwocie 500 PLN za każdy dzień wyłączenia autokaru z eksploatacji.
7. Każdy pasażer ma ustawowy obowiązek zapięcia pasów bezpieczeństwa, jeśli autokar jest w nie wyposażony.
8. Zgodnie z zapisami Ustawy Prawo o ruchu drogowym, w autokarach nie ma obowiązku przewożenia dzieci w fotelikach ochronnych.
9. Dzieci, bez względu na wiek mogą podróżować wyłącznie na podstawie aktualnych dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (dowód osobisty, paszport, wize). Jeżeli przepisy kraju docelowego i krajów tranzytowych podróży nie stanowią inaczej, wszystkie dzieci do lat 12 muszą podróżować wyłącznie pod opieką osoby dorosłej. Dzieci pomiędzy 12 a 18 rokiem życia mogą podróżować samodzielnie pod warunkiem posiadania druku „Oświadczenia o przewozie osoby małoletniej”, wypełnionego przez rodzica lub prawnego opiekuna dziecka. Druk

ten powinien być wypełniony i podpisany w obecności członka załogi autokaru i przekazany obsłudze przed zajęciem miejsca w autokarze. Do odebrania dziecka na przystanku docelowym upoważniona jest jedynie osoba wskazana w w.w. oświadczeniu. W przypadku podróży do/z Wielkiej Brytanii, Włoch i Ukrainy minimalny wiek dziecka podróżującego bez osoby dorosłej to 16 lat.

- a. W przypadku podróży dzieci do lat 4, Przewoźnik, w ramach bagażu dziecka, umożliwia nieodpłatny przewóz składanego wózka dziecięcego (typu parasolka).
10. Rodzic, bądź inny ustawowy przedstawiciel prawny dziecka jest świadomy, że ani firma SINDBAD Sp. z o.o., jako przewoźnik, ani jej pracownicy, w trakcie całej podróży, nie ponoszą odpowiedzialności za dziecko oraz wszystkie okoliczności związane z jego podróżą.
  - a. W miejscu docelowym dziecko może być odebrane wyłącznie przez wskazaną w oświadczeniu przez opiekuna prawnego osobę, a w przypadku gdy nie zostałyby odebrane, personel przewoźnika podejmie wszelkie działania, które uzna za konieczne w celu zapewnienia dziecku bezpieczeństwa. Opiekun prawny wyraża również zgodę, aby w takim wypadku dziecko wróciło do miejsca wyjazdu na jego koszt.
11. Pasażer objęty jest ubezpieczeniem od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) Przewoźnika. Ubezpieczenie obejmuje tylko sytuacje, które wydarzyć się mogą w trakcie pobytu Pasażera w autokarze. Inne zdarzenia losowe, powodujące szkody Pasażera powstałe poza autokarem, nie są objęte tym ubezpieczeniem.
12. Zasadniczo Przewoźnik stara się świadczyć usługę przewozu wszystkim osobom, niezależnie od tego, czy występuje u nich niepełnosprawność lub ich sprawność ruchowa jest ograniczona.
  - a. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat.
  - b. Aby zagwarantować możliwość przewozu, pasażer koniecznie musi poinformować Przewoźnika o swoich potrzebach przed rezerwacją i najpóźniej 36 godzin przed rozpoczęciem podróży, kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta tel. +48 77 443 44 44.
  - c. Pies przewodnik osoby z niepełnosprawnością lub niewidomej, który musi zostać przewieziony razem z tą osobą, jest przewożony bezpłatnie, o ile dostępny jest dowód w postaci ważnej legitymacji osoby z niepełnosprawnością oraz pies spełnia wymogi zapisu punktu 3.5.1 niniejszego regulaminu.
  - d. Jeżeli pomimo obowiązku wynikającego z zapisu pkt 2.12.2 Pasażer nie poinformował Przewoźnika o swoich potrzebach, Przewoźnik zgodnie z zapisami rozporządzenia (UE) 181/2011 podejmie wszelkie uzasadnione wysiłki w celu zapewnienia, aby pomoc została udzielona w sposób umożliwiający osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej wejście na pokład odjeżdżającego pojazdu, przesiadkę do odpowiedniego pojazdu lub opuszczenie pokładu pojazdu przyjeżdżającego, na który zakupiła bilet.
  - e. Ze względu na konstrukcję autokarów przejazd jest obecnie możliwy tylko wtedy, gdy osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej są w stanie odbyć podróż samodzielnie i bez pomocy innych.
  - f. Jeśli ze względu na konstrukcję pojazdu lub infrastrukturę, łącznie z dworcami i przystankami autobusowymi, nie ma fizycznej możliwości zapewnienia bezpiecznego sposobu wejścia na pokład autobusu i jego opuszczenia lub przewożenia osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej Przewoźnik może odmówić dokonania rezerwacji, wystawienia biletu lub udostępnienia go w inny sposób oraz przyjęcia takiej osoby na pokład pojazdu. W takim wypadku osoba ta zostanie poinformowana o wszystkich możliwych do przyjęcia, alternatywnych połączeniach oferowanych przez Przewoźnika.
  - g. Jeżeli Przewoźnik odmawia przyjęcia rezerwacji osoby, wydania lub dostarczenia w inny sposób tej osobie biletu lub przyjęcia jej na pokład ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową z przyczyn wymienionych w pkt. 2.12.5, osoba ta może zażądać, aby towarzyszyła jej inna, wybrana przez nią osoba będąca w stanie udzielić jej pomocy. Jeżeli jest to wykonalne, osoba towarzysząca ma miejsce siedzące obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.
  - h. Osoba towarzysząca może odbyć podróż bezpłatnie, jeśli zostanie udowodniona konieczność stałej opieki. Dowodem powinien być odpowiedni dokument okazany przed rozpoczęciem podróży, w którym zapisano konieczność stałej opieki.
  - i. Pasażerowie z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej mają prawo do nieodpłatnego przewozu wózka inwalidzkiego lub chodzika w bagażniku autobusu. Ze względów bezpieczeństwa wózki inwalidzkie przewożone w bagażniku autobusu muszą być składane oraz nie mogą posiadać napędu elektrycznego.
  - j. Jeśli osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, mającej rezerwację lub bilet, mimo wszystko odmówiono przyjęcia na pokład ze względu na jej niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe, osobie tej i wszelkim osobom towarzyszącym zgodnie oferuje się wybór pomiędzy:
    - a. prawem do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet oraz w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą transportową do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie; oraz
    - b. z wyjątkiem przypadków, gdy nie jest to wykonalne – kontynuacją podróży lub zmianą trasy za pośrednictwem rozsądnej alternatywnej usługi transportowej do miejsca przeznaczenia określonego w umowie transportowej.

### 3. Przewoźnik.

1. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu oraz zatrzymania biletu osoby, która weszła w jego posiadanie z naruszeniem prawa lub, która z własnej winy nie jest w stanie wykazać, iż jest osobą, której dane osobowe zostały wpisane na bilecie.
2. Przewoźnik działając w oparciu o art. 135 ust. 1 i 2 Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach (Dz. U. 2003, nr 128, poz. 1175) ma prawo przed rozpoczęciem podróży żądać od Pasażera okazania ważnego dokumentu (dowodu osobistego, paszportu i wizy). W przypadku nie okazania powyższych dokumentów podróży Przewoźnik może odmówić przyjęcia Pasażera na pokład autokaru.
3. Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu, w przypadku, gdy Pasażer:
  - a. nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,
  - b. znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (np.: narkotyków),

- c. znajduje się w stanie lub zachowuje się w sposób, który mógłby negatywnie wpływać na bezpieczeństwo lub komfort podróży podróżnych. Skutki prawne wymienionych sytuacji ponosi Pasażer.
4. W autokarach zabronione jest spożywanie napojów alkoholowych i innych środków odurzających, oraz palenie tytoniu i e-papierosów.
5. Za wyjątkiem przypadku opisanego w punkcie. 2.12.3, na pokładzie autokarów zabrania się przewozu zwierząt. W wyjątkowych sytuacjach na pisemną prośbę Pasażera (przesłaną na adres: wnioski@sindbad.pl) Przewoźnik może wyrazić jednorazową zgodę na przewóz małego zwierzęcia (pies, kot do 4 kg!). Zgoda na przewóz zwierzęcia wydawana jest pisemnie.
  - a. Przewożone zwierzę musi posiadać paszport, wszczepiony mikroczip oraz aktualne badania weterynaryjne wymagane przy wjeździe do kraju docelowego oraz krajów tranzytowych.
  - b. Za przewóz zwierzęcia pobierana jest opłata w wysokości 100% wartości biletu na danej trasie.
  - c. Przewożone zwierzę musi być odpowiednio zabezpieczone smyczą i kagańcem, znajdować się w odpowiedniej klatce, kojcu lub torbie umieszczonej na siedzeniu obok właściciela zwierzęcia. Przewóz zwierzęcia musi odbywać się w sposób nie zakłócający podróży innym pasażerom.
  - d. Postanowienia niniejszego regulaminu odnoszące się do przewozu zwierząt nie dotyczą podróży do/z Wielkiej Brytanii.
6. Przewoźnik dołoży wszelkich starań, aby przewieźć Pasażera i jego bagaż w odpowiednim czasie, zgodnie z rozkładem jazdy, ale z przyczyn niezależnych od niego, nie może tego zagwarantować.
7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i ich dalsze skutki spowodowane czynnikami administracyjnymi (np. kontrole celne, kontrole policyjne, kontrole ITD) lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika (np. problemy techniczne, warunki atmosferyczne, utrudnienia w ruchu drogowym lub na przejściach granicznych).
8. Przewoźnik nie odpowiada za odwołania kursów z przyczyn od niego niezależnych (np. zamknięcie granic, ze względu na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa bądź w wypadku klęski żywiołowej, a także innych decyzji administracyjnych) ani wynikających z nich dalszych skutków. W takim przypadku Pasażer ma prawo do zmiany trasy albo daty wyjazdu, lub uzyskania od przewoźnika zwrotu ceny biletu.
9. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za wcześniejszy niż podany w rozkładzie jazdy przyjazd autokaru do miejsca docelowego i dalsze wynikające z tego negatywne skutki dla pasażera.
10. W przypadku, gdy usługa regularna zostaje odwołana z winy Przewoźnika lub odjazd jest opóźniony o ponad 120 minut, Pasażer ma prawo do kontynuacji podróży lub zmiany trasy albo daty wyjazdu, lub uzyskania od przewoźnika zwrotu ceny biletu.
11. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do realizacji przewozu pojazdem zastępczym - innym niż Przewoźnika, przy czym pojazd taki oznaczony będzie tablicą z nazwą Przewoźnika umieszczoną za przednią szybą pojazdu. Ponadto ze względów logistycznych lub bezpieczeństwa podróżnych Przewoźnik może wprowadzić przesiadki podczas przejazdu.
12. Trasa przejazdu ze względów logistycznych może różnić się od tej podanej w rozkładzie jazdy. Szczegóły dotyczące realizacji podróży są znane w dniu przejazdu.
13. W przypadku, gdy przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że usługa regularna będzie odwołana lub odjazd z przystanku/dworca będzie opóźniony o ponad 120 minut, niezwłocznie informuje o tym Pasażera i daje mu wybór pomiędzy:
  - a. kontynuacją podróży lub zmianą trasy do miejsca docelowego, bez dodatkowych kosztów i na warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie;
  - b. zwrotem ceny biletu oraz w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą autobusem lub autokarem do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie.
14. Aby Przewoźnik mógł poinformować Pasażera o odwołaniu lub opóźnieniu odjazdu, albo o zmianie rozkładu jazdy po dniu zakupu biletu, konieczne jest, aby Pasażer przekazał w trakcie rezerwacji/zakupu wymagane dane kontaktowe (np. numer telefonu komórkowego, adres e-mail). Brak tych danych uniemożliwi Przewoźnikowi kontakt z Pasażerem, co zwalnia Przewoźnika z obowiązku wynikającego z pkt. 3.13.
15. W przypadku awarii autokaru podczas podróży Przewoźnik zapewnia możliwość kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub terminalu, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży.

#### **4. Bilety.**

1. Bilet może być zakupiony w sieci agencji Przewoźnika lub na stronach internetowych, a także w aplikacji mobilnej Sindbad Online. Pasażer może posługiwać się biletem w formie papierowej lub elektronicznej (okazany na urządzeniu mobilnym).
  - a. Przewoźnik może zaoferować do sprzedaży następujące rodzaje biletów:
    - a. bilet jednostronny
    - b. bilet dwustronny
    - c. bilet dwustronny typu OPEN (bez określonej daty powrotu).
  - b. Bilet jest dokumentem imiennym i nie może być odstąpiony innej osobie.
  - c. Przewoźnik wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
    - a. Jeśli przy zakupie biletu, klient zażąda wystawienia faktury VAT wskazując jednocześnie dane nabywcy i jego numer NIP, wówczas do biletu zostanie wystawiona faktura VAT.
    - b. Jeśli przy zakupie biletu klient nie wskaże numeru NIP nabywcy, bilet przewoźnika Sindbad spełniając przesłanki zawarte w Rozporządzeniu MF z 03.12.2013 - jest FAKTURĄ VAT, zawierającą zakres danych węższy niż określony w art. 106e ustawy o podatku od towarów i usług.
    - c. Każda operacja (korekta) na zakupionym bilecie „in minus” oznacza uzgodnienie warunków korekty w momencie jej dokonania i nie wymaga podpisu klienta na fakturze korygującej
  - d. Faktury, duplikaty faktur oraz faktury korygujące są wystawiane i dostarczane w formie elektronicznej lub w formie papierowej. Akceptacja postanowień niniejszego Regulaminu, która następuje poprzez zakup biletu, oznacza akceptację stosowania faktur elektronicznych (duplikatów faktur elektronicznych, faktur korygujących

elektronicznych). Przewoźnik zastrzega sobie możliwość zawieszenia stosowania faktur elektronicznych w przypadku zaistnienia siły wyższej lub innych przesłanek uniemożliwiających lub ograniczających możliwość stosowania faktur elektronicznych.

2. Bilet dwustronny lub bilet dwustronny typu „OPEN” jest ważny 12 miesięcy licząc od daty wyjazdu zadeklarowanej przy zakupie biletu, bez możliwości przedłużenia terminu jego ważności. Bilet jednostronny jest ważny do dnia wyjazdu zadeklarowanego przy zakupie biletu lub do dnia wyjazdu w przypadku zmiany daty podróży. Zmiany daty wyjazdu można dokonać w nieprzekraczalnym terminie 12 miesięcy od daty zadeklarowanej przy zakupie biletu. Zmiany tej można dokonać najpóźniej na 24 godziny przed datą wpisaną w bilecie lub datą wpisaną w komputerowym systemie rezerwacji w przypadku rezerwacji dokonanej telefonicznie. Nie ma możliwości przedłużenia ważności biletu oraz naprzemiennego wykorzystania relacji wyjazdu i powrotu.
3. Bilet sprzedawany jest bez przydziału określonego numeru miejsca w autokarze. Konkretnie miejsca są przydzielane Pasażerowi przez załogę autokaru.
4. Pasażer ma możliwość wykupienia dodatkowego miejsca dla siebie według aktualnie obowiązującej taryfy.
5. Cena biletów określana jest na podstawie obowiązującego cennika
6. Z uwagi na ograniczoną ilość miejsc, zaleca się, aby termin podróży powrotnej dla biletu „OPEN”, Pasażer ustalił nie później niż 7 dni przed planowanym wyjazdem. Przewoźnik dokonuje rezerwacji według kolejności zgłoszeń. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy dokonania rezerwacji na termin wybrany przez Pasażera w przypadku braku wolnych miejsc.
7. W terminie do 24 godzin przed rozpoczęciem podróży Pasażer ma możliwość zmiany trasy przejazdu (z zachowaniem pierwotnie wyznaczonego kierunku podróży), daty wyjazdu, daty powrotu, oddatowania biletu OPEN oraz ponownego datowania biletu OPEN, w ramach aktualnej oferty Przewoźnika. Jeżeli zmiana trasy lub daty podróży skutkować będzie zmianą ceny na wyższą w stosunku do pierwotnej ceny posiadanego biletu, naliczona zostanie jedynie opłata wynikająca z różnicy taryfowej. Dopłata nie zostanie pobrana, jeśli zmiana ceny nie przekroczy kwoty 10PLN / 2EURO / 2GBP / 2CHF/ 20DKK / 20NOK lub 20SEK. Jeżeli zmiana trasy lub daty podróży skutkować będzie zmianą ceny na niższą w stosunku do pierwotnej ceny posiadanego biletu, pasażerowi przysługiwać będzie zwrot różnicy wynikającej z pierwotnej ceny biletu, a ceną biletu po dokonaniu zmiany.
  - a. Zmiana w bilecie, o której mowa w punkcie 4.7, dokonywana przez Pasażera w terminie krótszym niż 24 godziny przed rozpoczęciem podróży, traktowana jest jak rezygnacja z biletu, zgodnie z pkt. 4.8 ppkt. d.
8. W przypadku rezygnacji przez Pasażera z odbycia podróży, przysługuje mu zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). W zależności od terminu rezygnacji Przewoźnikowi przysługuje prawo do dokonania potrąceń następujących kwot:
  - a. powyżej 14 dni przed wyjazdem 10% wartości biletu,
  - b. od 14 dni do 48 godzin przed wyjazdem 25% wartości biletu,
  - c. od 48 godzin do 24 godzin przed wyjazdem 50% wartości biletu,
  - d. poniżej 24 godzin przed wyjazdem 90 % wartości biletu.Zwrotu należności za niewykorzystany bilet dokonuje biuro, w którym zakupiono bilet. Za bilet zakupiony w autokarze zwrotu dokonuje Przewoźnik. Zwrotu biletu zakupionego przez internet dokonuje się na stronie, na której bilet został zakupiony. Zwrot biletu zakupionego w aplikacji mobilnej możliwy jest bezpośrednio w aplikacji.
9. Przewoźnik ma prawo do potrącenia 95% wartości biletu w przypadku nie zgłoszenia się Pasażera na odjazd autokaru oraz w sytuacjach opisanych w punktach, 2.1, 2.2, 2.3, 3.2, 3.3 Regulaminu.
10. Przewoźnik może wprowadzić do sprzedaży bilety w taryfie specjalnej, które nie podlegają zwrotom.
11. W przypadku niewykorzystania relacji powrotnej w bilecie dwustronnym, Pasażerowi przysługuje zwrot w wysokości:
  - a. do 24 godzin przed powrotem 20% wartości biletu,
  - b. poniżej 24 godzin 10% wartości biletu.
12. Przy zwrocie biletu zakupionego elektronicznie przelew zostanie wykonany na konto, skąd dokonano płatności.
13. Wszystkie operacje na biletach elektronicznych (zwrot, zmiany, zamknięcie biletu) powinny być wykonane poprzez serwis internetowy lub aplikację mobilną, na której dokonano zakupu biletu.
14. Przewoźnik może wprowadzić zniżki przy zakupie biletu. Informacja o dostępnych zniżkach umieszczona będzie każdorazowo, osobno dla każdej linii, przy rozkładzie jazdy dostępnym w systemie sprzedażowym, punktach sprzedaży biletów, na stronie internetowej Przewoźnika i aplikacji mobilnej.
15. Przewoźnik zastrzega sobie prawo wprowadzenia do sprzedaży limitowanej ilości biletów w taryfach specjalnych, od których ilość udzielanych zniżek może być ograniczona. W przypadku zmiany terminu wyjazdu, powrotu lub datowania powrotu „OPEN” na termin, w którym nie są dostępne miejsca w danej taryfie specjalnej, do biletu pobierana będzie dopłata do ceny aktualnie obowiązującej na wybranej trasie.
16. Warunkiem przyznania zniżki jest okazanie stosownego dokumentu w chwili zakupu biletu oraz podczas kontroli biletów w autokarze. W przypadku nie posiadania dokumentów uprawniających do przyznania zniżki podczas przejazdu obsługa autokaru jest zobowiązana i uprawniona do pobrania dopłaty do pełnej ceny biletu.
17. W przypadku, gdy z oferty wynika, że Pasażerowi przysługują dwie lub więcej zniżek, stosuje się wówczas największą przysługującą zniżkę. Nie ma możliwości łączenia (sumowania) zniżek.
18. W przypadku kradzieży, zagubienia lub zniszczenia biletu w formie papierowej, Pasażer może pisemnie zwrócić się do Przewoźnika z prośbą o nieodpłatne wystawienie duplikatu biletu.
19. Nie dokonuje się zwrotu kosztów nabycia biletu, gdy upłynął termin ważności biletu.

## 5. Bagaże.

1. Każda sztuka bagażu przewożona w luku bagażowym winna być opisana imieniem i nazwiskiem oraz adresem i numerem telefonu Pasażera. Obowiązek oznaczenia bagażu w sposób określony w zdaniu poprzednim spoczywa na Pasażerze. Bagaż powinien być odebrany przez Pasażera z chwilą zakończenia przez niego podróży. Bagaż jest rejestrowany przez obsługę autokaru poprzez naklejenie banderoli, umieszczenie bagażu w luku bagażowym i wpisanie do biletu ilości bagażu.

2. Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu 3 sztuk bagażu w tym 1 sztuki bagażu podręcznego o wadze do 5kg oraz 2 sztuk bagażu podstawowego o łącznej wadze nieprzekraczającej 30kg. Bagażem podstawowym może być: walizka, torba podróżna lub plecak.
  - a. Limit bagażu określony w punkcie 5.2 przysługuje także na zakupiony bilet na dodatkowe miejsce dla Pasażera lub na przewóz zwierząt.
3. Bagaż podręczny powinien mieć wymiary pozwalające na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem lub na półce znajdującej się bezpośrednio nad fotelem. Bagaż podręczny nie powinien utrudniać swobody podróży pozostałym Pasażerom.
4. Suma wymiarów każdego z bagażu podstawowych oraz dodatkowych nie może przekraczać 165cm (szerokość + wysokość + głębokość). Maksymalna waga pojedynczego bagażu przekazywanego do luku bagażowego nie może przekroczyć 30kg.
5. Bagaż przekraczający dopuszczalne wymiary lub wagę Pasażer zobowiązany jest załadować, przenieść i wyładować samodzielnie.
6. Bagaż podstawowy, przekraczający powyższy limit, a także bagaż dodatkowy może być przewieziony za zgodą załogi autokaru tylko wtedy, gdy pozwoli na to miejsce w luku bagażowym. Za pierwszy dodatkowy bagaż (do 25kg) lub za przekroczenie dopuszczalnej wagi/wymiaru bagażu podstawowego Przewoźnik pobiera opłatę w zależności od kraju wyjazdu 10Euro/10GBP/10CHF/80DKK /80NOK/80SEK lub 40PLN. Za każdy kolejny bagaż dodatkowy Przewoźnik pobiera opłatę w zależności od kraju wyjazdu 30Euro/30GBP/30CHF/240DKK/240NOK/240SEK lub 120PLN. Bagaże podstawowe i dodatkowe są rejestrowane przez obsługę autokaru, a Pasażer otrzymuje potwierdzenie dokonanej wpłaty. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewiezienia bagażu dodatkowego ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych.
7. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym Regulaminie.
8. Zabrania się przewozu rzeczy, których przewóz jest niedozwolony na podstawie odrębnych przepisów. Przewoźnik odmówi zabrania bagażu niebezpiecznego oraz o nieprzyjemnym zapachu. Bagaż, którego nie można przypisać do konkretnej osoby (żaden z pasażerów nie stwierdzi, że jest jego właścicielem) będzie przez załogę autokaru usunięty z pojazdu.
9. Pasażer może zadeklarować wartość bagażu, która nie powinna przewyższać jego rzeczywistej wartości. Przewoźnik może sprawdzić zgodność deklarowanej wartości z rzeczywistością, a w przypadku zastrzeżeń zaznaczyć to na odwrocie biletu.
10. Odpowiedzialność Przewoźnika za bagaż przewożony w lukach bagażowych jest ograniczona do zadeklarowanej wartości bagażu, a w przypadku braku takiej deklaracji do zwykłej wartości rzeczy.
11. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty osobiste i bagaż podręczny znajdujący się poza lukiem bagażowym i będący pod bezpośrednią opieką Pasażera chyba, że szkoda powstała z jego winy.
12. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie lub uszkodzeniu przewożonej gotówki, biżuterii, papierów wartościowych, sprzętu elektronicznego oraz rzeczy o wartości naukowej, artystycznej lub kolekcjonerskiej, chyba że rzeczy te przyjął na przechowanie albo szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika. W przypadku przewożenia przedmiotów o wyższej wartości Przewoźnik zaleca wykupienie ubezpieczenia indywidualnego.
13. Przedmioty pozostawione w autokarze przez zapomnienie lub z innych powodów nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością Przewoźnika. Przedmioty pozostawione przez Pasażera i odnalezione po zakończeniu kursu są przechowywane przez Przewoźnika przez 30 dni.
14. Jeżeli Pasażer w chwili opuszczenia autokaru stwierdzi brak lub uszkodzenie swojego bagażu, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie obsługę oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu na specjalnym protokole lub na bilecie. Potwierdzenie to Pasażer zobowiązany jest dołączyć do ewentualnej reklamacji pisemnej, którą ma prawo złożyć zgodnie z pkt.6.
15. Ze względu na czas podróży i specyfikę przewozu bagażu w autokarach, nie zaleca się przewozu w bagażu podstawowym i dodatkowym przedmiotów łatwo tłukących i łatwo psujących się oraz komputerów, aparatów fotograficznych i innych urządzeń elektronicznych, a także pieniędzy, biżuterii, wyrobów ze złota i srebra, weksli, papierów wartościowych, dokumentów handlowych, paszportów i innych dokumentów, substancji płynnych, a także lekarstw wymagających przechowywania w niskiej temperaturze.
16. Za przewóz sprzętu zimowego (narty, deska snowboardowa) Przewoźnik pobiera jednorazową opłatę do biletu w wysokości 100zł. Sprzęt powinien być odpowiednio zapakowany w futerał lub pokrowiec.
17. Informacje o odstępstwach dotyczących przewożonego bagażu zawarte są w rozkładzie jazdy danej linii.

## 6. Reklamacje.

1. Wszelkie reklamacje wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować pisemnie (listem poleconym) na adres Przewoźnika lub pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@sindbad.pl, nie później, niż w terminie roku od dnia zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji. Osobą uprawnioną do składania reklamacji jest Pasażer lub jego prawny opiekun, następca prawny bądź pełnomocnik. Reklamacje złożone przez osoby trzecie nie będą rozpatrywane. Przy zgłoszeniu reklamacji należy: opisać zaistniałe okoliczności, zastrzeżenia, doznane szkody oraz określić sposób rekompensaty. Reklamacja musi być podpisana przez osobę uprawnioną. Do reklamacji należy dołączyć bilet lub jego kserokopię, a w przypadku reklamacji dotyczącej bagażu pisemne potwierdzenie jego uszkodzenia lub utraty. Jeżeli reklamacja nie odpowiada warunkom określonym powyżej, Przewoźnik wzywa Pasażera, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Jeśli reklamacja zostanie uzupełniona w terminie 14 dni, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia. W terminie 30 dni od dostarczenia reklamacji Przewoźnik rozpatruje reklamację. W uzasadnionych przypadkach termin ten może być przedłużony do trzech miesięcy z zastrzeżeniem powiadomienia Pasażera o przyczynach wydłużenia terminu do rozpatrzenia reklamacji. Zawiadomienie to winno nastąpić przed upływem 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Przewoźnika.
2. Warunki składania i szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji regulują przepisy wykonawcze do Ustawy Prawo Przewozowe.

## 7. Postanowienia końcowe.

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy ujęte w punkcie 1.1 oraz ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93; z późn. zmian.).
2. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z umowy przewozu jest wyłącznie sąd polski.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

## Karta informacyjna RODO

W niniejszej informacji zostały określone cele i za sady przetwarzania Państwa danych osobowych

### Kto jest administratorem Państwa danych osobowych?

Administratorem podanych danych osobowych jest Sindbad Sp. z o.o. z siedzibą w Opolu (45-144), ul. Działkowa 4. Jako Administrator jesteśmy odpowiedzialni za to, aby Państwa dane osobowe były wykorzystane w sposób bezpieczny i zgodny z prawem. W tym zakresie opieramy się na zasadach zawartych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 (zwanym Rozporządzeniem lub RODO), które mają zastosowanie od 25 maja 2018 roku.

### W jakim celu i na jakiej podstawie przetwarzamy dane osobowe?

Państwa dane osobowe przetwarzamy w następujących celach:

- zawarcie i wykonanie umowy (podst. prawna: art. 6 ust.1 b) RODO), m.in.:
  - rozpoczęcie procesu zakupu oferowanej usługi i sam jej zakup,
  - wykonanie usługi,
  - zapewnienie odpowiedniej jakości usługi,
  - konieczność przekazania istotnych informacji dotyczących usługi.
- wykonanie ciężących na nas obowiązków prawnych (podstawa prawna: art. 6 ust.1 c) RODO), m.in.:
  - wystawianie i przechowywanie faktur oraz dokumentów księgowych,
  - udzielanie odpowiedzi na reklamacje w terminie i formie przewidzianymi przepisami,
  - udzielanie informacji, do którego wprost jesteśmy zobowiązani z przepisów prawa.
- wykonanie czynności wynikających z prawnie uzasadnionych interesów administratora (podstawa prawna: art. 6 ust.1 f) RODO), m.in.:
  - obrona lub dochodzenie ewentualnych roszczeń,
  - wykrywanie i zapobieganie nadużyciom,
  - marketing bezpośredni produktów własnych,
  - tworzenie zestawień, analiz i statystyk na nasze potrzeby wewnętrzne, co obejmuje w szczególności raportowanie, badania marketingowe, planowanie rozwoju usług, prace rozwojowe w systemach informatycznych,
  - wsparcie obsługi, w tym badania satysfakcji po zrealizowaniu usługi oraz dostosowanie obsługi w oparciu o zakupione dotychczas usługi lub złożone reklamacje.
- wykonanie czynności wynikających z udzielonych przez Państwa zgód (podstawa prawna: art. 6 ust.1 a) RODO).  
Jeśli wyrażą Państwo zgodę na wykorzystywanie swoich danych, treść tej zgody będzie określać, w jakim celu będziemy przetwarzać te dane. Każda wyrażona przez Państwa zgoda może zostać wycofana przez Państwa w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania Państwa danych dokonanego na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

### Jak długo będziemy przechowywać Państwa dane osobowe?

Jeśli podstawą przetwarzania Państwa danych osobowych jest wykonanie usługi, to będziemy te dane przechowywać do wykonania usługi i przez okres czasu po wykonaniu usługi odpowiadający okresowi przedawnienia roszczeń. Jeśli podstawą przetwarzania jest zgoda, to dane osobowe będą przez nas przetwarzane, tak długo aż zgoda nie zostanie odwołana, a po odwołaniu zgody przez okres czasu odpowiadający okresowi przedawnienia roszczeń. W przypadku przetwarzania danych w związku z ciężącymi na nas obowiązkami prawnymi, dane będą przetwarzane w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami o rachunkowości. W zakresie, w jakim dane przetwarzane będą w celu kierowania do Państwa treści marketingowych, to dane będą przetwarzane do czasu wycofania zgody lub wniesienia sprzeciwu względem takiego przetwarzania.

### Które dane należy nam podać i jakie są ewentualne konsekwencje niepodania danych?

- Zakup biletu:** W celu zakupu biletu autokarowego przewozów międzynarodowych niezbędne jest podanie Imienia i Nazwiska pasażera - jest to wymóg ustawowy. Podanie daty urodzenia jest warunkiem zawarcia umowy ze zniżką wynikającą z wieku. Odmowa podania daty urodzenia nie uprawnia do zakupu biletów w taryfach Dziecko, Młodzież lub Senior. Podanie numeru telefonu jest wymogiem umownym i jest konieczne do należytego wykonania umowy. Odmowa podania numeru telefonu podczas zakupu biletu naraża pasażera na nie poinformowanie go o istotnych, możliwych do wystąpienia, warunkach dotyczących jego podróży np.: o opóźnieniach, o zmianach godzin w rozkładzie jazdy, o zmianach miejsca przystanku, o pozostawionym bagażu. Niektóre informacje wymagają natychmiastowego kontaktu z naszej strony z pasażerem, co nie jest najczęściej możliwe przy wykorzystaniu podawanego nam również do tych celów adresu e-mail. Dla wygody i sytuacji koniecznych (np. gdy jeden telefon jest dostępny tylko w kraju, a drugi tylko za granicą) udostępniono również możliwość podania drugiego numeru telefonu, jednak podanie drugiego numeru nie jest konieczne pod warunkiem, że ten pierwszy numer będzie względnie cały czas dostępny.
- Zakup polisy do biletu:** Podanie Imienia i Nazwiska oraz daty urodzenia jest niezbędnym warunkiem zawarcia umowy na zakup polisy ubezpieczeniowej wynikającym z warunków ubezpieczyciela.
- Wystawienie faktury:** Niezbędnymi danymi do wystawienia faktury na osobę prywatną są: Imię i Nazwisko oraz adres - jest to wymóg ustawowy. Podanie dodatkowych danych kontaktowych (nr telefonu, adres e-mail) jest dobrowolne i może posłużyć nam wyłącznie do ewentualnego kontaktu w sprawie wystawionej faktury.
- Karta Stałego Klienta:** Do założenia Karty Stałego Klienta konieczne jest podanie Imienia i Nazwiska, numeru telefonu oraz adresu korespondencyjnego, dzięki czemu prowadzimy korespondencję z klientem (np. wysyłka wystawionej karty) i możemy go jednoznacznie zidentyfikować. Podanie tych danych jest warunkiem przystąpienia do programu. Podanie daty urodzenia, adresu e-mail i drugiego numeru telefonu i jest dobrowolne, ale zalecane. W przypadku niepodania daty urodzenia nie będzie możliwości skorzystania ze zniżki na Kartę Stałego Klienta bez pamiętania jej numeru. Poczta elektroniczną na bieżąco komunikujemy się wysyłając różne informacje takie jak: informacja o przyznaniu karty, o warunkach uczestnictwa w programie, o zmianach w regulaminie itp. Brak

dotkowego numeru telefonu spowoduje, że, jeśli jest on istotny, nie zaciągnie się automatycznie z kartoteki KSK przy zakupie biletu tylko trzeba będzie pamiętać go podać.

- **Profil klienta:** Do założenia konta klienta wymagane jest tylko podanie adresu email jako identyfikatora użytkownika, jednocześnie jako adresu weryfikującego posiadacza konta poczty elektronicznej. Podanie wszystkich pozostałych danych osobowych (łącznie z imieniem i nazwiskiem) jest dobrowolne. Należy jednak pamiętać, że niewypełnienie danych osobowych utrudni korzystanie z dostępnych funkcji wynikających z posiadania profilu. Więcej w zakładce Pomoc, po zalogowaniu do profilu.

### **Kto może być odbiorcą Państwa danych osobowych?**

Państwa dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane na nasze zlecenie m.in.: agentom pośredniczącym w sprzedaży oferowanych przez nas usług, agencjom marketingowym, dostawcom usług IT, firmom pośredniczącym w obsłudze klienta, firmom ubezpieczeniowym, które Państwa ubezpieczają, innym przewoźnikom jeśli zapewniają transport w Państwa podróży, dostawcom usług płatniczych, firmom zapewniającym obsługę pilotów na pokładzie autokarów, którymi Państwo podróżujecie, podmiotom świadczącym usługi doradczo-konsultingowe, audytowe lub pomoc prawną oraz firmom kurierskim i świadczącym usługi pocztowe. Wymienione podmioty przetwarzają dane na podstawie zawartych z nami umów i w zakresie w jakim zostanie im to przez nas określone lub niezależnie, mogą stać się administratorami Państwa danych osobowych, określając własne cele i środki przetwarzania, jednak wtedy podmioty takie mają obowiązek spełnienia wymogów Rozporządzenia jako administratora, w tym obowiązek przekazania Państwu niezależnie informacji na temat celów i zasad przetwarzania Państwa danych osobowych przez te podmioty.

### **Przysługujące Państwu prawa w zakresie danych osobowych.**

Przysługują Państwu prawa do: dostępu do treści danych i do informacji o danych takich jak ta; sprostowania danych (poprawienia ich); usunięcia danych przetwarzanych bezpodstawnie; ograniczenia przetwarzania danych (np. nie wykonywania pewnych operacji na danych lub nieusuwania danych); przeniesienia danych (eksport do pliku) oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych.

Aby skorzystać z tych praw należy złożyć wniosek u agenta oferującego nasze usługi lub przez formularz na stronie [www.sindbad.pl](http://www.sindbad.pl) lub dzwoniąc pod numer naszej Infolinii. To w jakim stopniu będziecie mogli Państwo skorzystać z powyższych praw zależeć będzie od podstawy prawnej wykorzystywania przez nas Państwa danych oraz od celu przetwarzania. Do złożenia wniosku, możemy prosić Państwa o podanie dodatkowych informacji pozwalających nam Państwa uwierzytelnić. Niezależnie, jeśli uznacie Państwo, że przetwarzanie Państwa danych osobowych narusza przepisy prawa, to przysługuje Państwu również prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

### **Profilowanie**

Państwa dane osobowe nie będą podlegać decyzjom, które opierają się na zautomatyzowanym przetwarzaniu (takim jak np. profilowanie), a które mogłyby wywołać wobec Państwa skutek prawny lub w podobny sposób istotnie na Państwa wpływać.

### **Informacje kontaktowe**

Nasze dane kontaktowe: Sindbad Sp. z o.o., ul. Działkowa 4, 45-144 Opole. Infolinia: tel. +48 77 443 44 44 lub 801 22 33 44 (informacja o numerach w krajach poza Polską dostępna jest na stronie [www.sindbad.pl](http://www.sindbad.pl) w sekcji Kontakt) Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych w Sindbad Sp. z o.o. do kontaktu w sprawie przetwarzanie Państwa danych osobowych: Piotr Guzera, [dpo@sindbad.pl](mailto:dpo@sindbad.pl)