

# Regulamin

Warunki ogólne:

[Ogólne warunki przewozu pasażerów](#)

[Ogólne warunki przewozu bagażu](#)

[Przejazd dla pasażerów niepełnosprawnych](#)

[Uzupełnienie do warunków przewozu pasażerów odnośnie biletów zakupionych przez Internet](#)

[Rozporządzenie \(UE\) nr 181/2011 dotyczące praw pasażerskich](#)

[Polityka prywatności](#)

Warunki ogólne:

1. [Pojęcia używane w warunkach przewozu pasażerów](#)
2. [Obowiązki warunków przewozu pasażerów](#)
3. [Prawa oraz obowiązki pasażerów i przewoźnika w trakcie podróży](#)
4. [Zakup i zwrot biletu, zmiana danych na bilecie](#)
5. [Rezygnacja z podróży](#)
6. [Rekompensata za niewykorzystaną podróż](#)
7. [Porządek rozpatrywania reklamacji](#)
8. [Przepisy szczegółowe](#)

## 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 podróżnych 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](http://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 rozwodu, 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](mailto: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](http://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 przyjmując 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 kupić 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 Linii” 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](http://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](http://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](http://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](http://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 70% 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](http://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](mailto: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 zawieszony 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 jadła), 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 adnotację 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](mailto: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 30 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 okazując 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 wygodnej 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-przewodnika 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).

### Polityka prywatności

#### 1. Polityka prywatności oraz zgoda na wykorzystanie danych

Ochrona Państwa danych osobowych jest dla nas bardzo ważna, dlatego ECOLINES przywiązuje szczególną uwagę do ochrony danych osobowych, a w czasie ich gromadzenia, przetwarzania i wykorzystywania przestrzega wymogów, przewidzianych przepisami Unii Europejskiej i prawa krajowego w zakresie ochrony danych.

Zgadając się z podanymi poniżej zasadami Polityki prywatności, Państwo udzielają ECOLINES jednoznacznej, dobrowolną zgodę na gromadzenie, przetwarzanie i wykorzystywanie Państwa danych osobowych w systemie ECOLINES. Mogą Państwo cofnąć swoją zgodę w dowolnym momencie.

## **2. Gromadzenie, przetwarzanie i wykorzystanie danych osobowych.**

ECOLINES będzie wykorzystywać otrzymaną informację w celu realizacji stosunków gospodarczych i rozliczeń z maksymalnym szacunkiem i starannością. Dane mogą być gromadzone w następujących celach: wystawienie biletów i świadczenie usług w zakresie przewozów, płatności za bilety, fakturowania, kontroli służb migracyjnych i kontroli straży granicznej, administracyjne i prawne czynności, utrzymanie i rozwój systemów, program dla lojalnych klientów, współpraca z agentami i klientami, itp. Podczas zakupu biletów i świadczenia usług przewozu należy podać następujące dane osobowe: imię, nazwisko, numer telefonu pasażera, adres e-mail (dla zakupów przez internet).

Dane osobowe mogą być wykorzystane do kontaktu, na przykład w celu wysłania wiadomości serwisowych lub systemowych, listów elektronicznych z potwierdzeniem rejestracji, informacji o biletach i tp.

Dla niektórych przypadkach do wystawienia biletu, na rejs, podczas którego będą przekraczane granicy UE, niezbędne jest podanie danych paszportowych. Dane te nie są przechowywane w ECOLINES.

W przypadku płatności za bilet kartą kredytową, dane karty płatnika nie są wprowadzane bezpośrednio na stronie ECOLINES, płatność powstaje i autoryzuje się na stronie firmy SIA "Worldline Latvia" ( SIA "First Data Latvia") .

W przypadku płatności za bilet za pomocą systemów płatności dane do płatności nie są przechowywane.

W niezbędnym dla wykonania zobowiązań i realizacji przewozów zakresie dane mogą być przekazane do firm-przewoźników

W uzasadnionych przypadkach zastrzegamy sobie prawo do przekazywania danych klientów organom ścigania, organom władzy państwowej, a także innym podmiotom zaangażowanym w organizację podróży, co może przewidywać przekazanie danych poza UE. ECOLINES dołoży wszelkich starań, aby w przypadkach, gdy dane osobowe klienta przekazywane są za granicę, były one zapewnione odpowiednim stopniem ochrony.

Przez przetwarzanie danych rozumie się każde działanie, które jest wykonywane w systemie informatycznym ECOLINES i/lub plikach danych osobowych związane z przechowywaniem, aktualizacją, użytkowaniem i usuwaniem danych o Państwie.

## **3. Marketing bezpośredni i newsletter**

Możemy wykorzystać otrzymane od Państwa dane (np. adres e-mail) w celach marketingowych i komunikacyjnych, w szczególności do informowania o różnych promocjach i innych ofertach od przewoźnika ECOLINES. W każdej chwili mogą Państwo zrezygnować z takiego wykorzystywania Państwa danych.

ECOLINES nie przekazuje danych osobowych osobom trzecim w celach reklamowych.

## **4. COOKIES**

Na swojej stronie internetowej ECOLINES wykorzystuje pliki cookies, zawierające określone ustawienia do komunikatu Państwa przeglądarki i naszego systemu. Pliki pomagają nam dostosować stronę do Państwa potrzeb i polepszyć komfort użytkowania.

Cookies mogą być przechowywane lub ignorowane w zależności od ustawień przeglądarki.

## **5. Konto osobiste uczestnika**

Na stronie ECOLINES mogą Państwo stworzyć konto osobiste uczestnika systemu lojalnościowego, które jest chronione za pomocą hasła. Na koncie osobistym można zobaczyć historię zakupów, uzyskać spersonalizowaną ofertę od przewoźnika itp.

Pola obowiązkowe oznaczone gwiazdką (\*) zawierają dane osobowe, które są wykorzystywane wyłącznie do tworzenia i obsługi konta.

Informacje (nazwisko, imię) będą wykorzystywane również w celu automatycznego wprowadzania danych do kolejnych zakupów biletów. Opcjonalnie można podać także numer telefonu komórkowego do wysyłania powiadomień w przypadku opóźnienia autobusu lub zmiany trasy.

## **6. Mobilna aplikacja ECOLINES**

Oferujemy również opracowane oprogramowanie do zakupu biletów ECOLINES na telefonach komórkowych i tabletach. Podczas zakupu biletu za pomocą aplikacji mobilnej, mają zastosowanie warunki ochrony, przetwarzania i wykorzystywania danych, które obowiązują na stronie internetowej ECOLINES.

Token karty płatniczej do szybkich płatności jest przechowywany tylko na urządzeniu użytkownika, pod warunkiem jego dobrowolnej i wyraźnej zgody na takie przechowywanie.

## **7. Bezpieczeństwo danych**

W celu ochrony prywatności użytkowników naszego serwisu i związanych z nim systemów oferujemy wysoki poziom bezpieczeństwa.

W celu zapewnienia bezpiecznego przesyłania danych w sieci używamy szyfrowania TLS, algorytm szyfrowania RSA-2048.

W celu ochrony interesów klienta zapewniamy:

- uczciwe i zgodne z prawem przetwarzanie danych,
- przetwarzanie danych zgodnie z określonym celem i w niezbędnym zakresie,
- taki rodzaj ochrony danych osobowych, który umożliwia identyfikację pasażera w każdym odpowiednim momencie, który nie przekracza okres, przeznaczony do pierwotnego określonego celu przetwarzania danych,
- dokładność danych osobowych oraz ich terminowe aktualizacje, sprostowanie lub usunięcie, jeżeli dane są niekompletne lub niedokładne.

## **8. Linki do stron osób trzecich**

Niniejsza polityka prywatności ma zastosowanie wyłącznie na stronie internetowej ECOLINES. W związku z tym, że nasza strona internetowa może zawierać linki do innych stron internetowych, zachęcamy Państwa do zapoznania się z Polityką prywatności tych stron przed tym, jak podawać swoje dane. Nie ponosimy odpowiedzialności za dane podane podczas odwiedzania innych stron internetowych.

## **9. Warunki i zmiany Polityki Prywatności**

Wychodzimy z założenia, że przed rozpoczęciem korzystania z naszej strony internetowej lub w przypadku przystąpienia do naszego systemu lojalnościowego, Państwo zapoznali się z niniejszymi zasadami i warunkami Polityki prywatności, a także zaakceptowali je. Zastrzegamy sobie prawo, w razie potrzeby wprowadzać zmiany do podstawowych warunków Polityki prywatności.

W celu rozwiązania wszystkich pojawiających się pytań i problemów związanych z Polityką prywatności lub przetwarzania danych, a także, jeśli klient chce zrezygnować z otrzymywania komercyjnych powiadomień lub usunąć całkowicie dane z konta osobistego, prosimy o kontakt pod adresem [help@ecolines.lv](mailto:help@ecolines.lv)