

**REGULAMIN PRZEWOZU
MIĘDZYNARODOWYMI LINIAMI AUTOKAROWYMI**
|Biura Podróży RETMAN s.c.
ważny od dnia 25.06.2010

1. Postanowienia ogólne.

1.1 Niniejszy Regulamin sporządzono w oparciu o art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (tekst jednolity Dz. U. 2000 Nr 50 poz. 601, z późn. zmian.).

1.2 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 na bilecie.
c) Bilet - dokument imienny uprawniający do przejazdu wskazanej w nim osoby na podanej trasie, w określonym terminie i za ustaloną cenę.
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 - planjazd autokarów na trasie, z wyszczególnieniem godzin odjazdów z przystanków (w czasie lokalnym), godzin przyjazdów oraz nazw przystanków.

1.3 Postanowienia Regulaminu stosuje się do pasażerskich przewozów autokarowych wykonywanych przez Przewoźnika.

1.4 Dokonanie zakupu biletu Przewoźnika oznacza zawarcie umowy przewozu oraz akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

2. Pasażer

2.1 Pasażer winien przybyć na wskazany w rozkładzie jazdy przystanek, co najmniej 15 minut przed planowanym odjazdem autokaru. Konieczne jest telefoniczne potwierdzenie godziny wyjazdu z Karlovac i Sesvete u pilota / kierowcy autokaru w dniu wyjazdu (sobota) do godz.20.00.

2.2 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.

2.3 Pasażer ma obowiązek spełniać wszystkie wymagania związane z podróżą, tj. posiadać ważne dokumenty wyjazdowe, wjazdowe i inne uprawniające do odbycia podróży (dowód osobisty, paszport, wiza). Pasażer winien posiadać ważny bilet na przejazd oraz dokument uprawniający do korzystania ze zniżek. Pasażer ponosi całkowitą odpowiedzialność za brak w/w dokumentów. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przewozu osoby, która nie posiada ważnego dokumentu podróży i wizy wymaganej do przekroczenia granicy oraz zastrzega, iż autokar nie będzie oczekiwał na Pasażera poddanego indywidualnej odprawie celno - paszportowej. W przypadku, gdy brak wymaganych dokumentów lub zatrzymanie przez uprawnione służby spowoduje przerwanie podróży, Pasażerowi nie przysługuje zwrot kosztów biletu ani żadna inna rekompensata.

2.4 Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz zaleceń obsługi autokaru.

2.5 Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone Przewoźnikowi (w tym szczególnie za zniszczenia wyposażenia autokaru) i innym Pasażerom na zasadach ogólnych przewidzianych przepisami Kodeksu Cywilnego.

2.6 Pasażer, który w sposób umyślny lub wskutek zaniedbania zanieczyści 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.

2.7 W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do korzystania z tych pasów podczas podróży.

2.8 Dziecko do lat 12, które nie przekracza 150cm wzrostu, przewozi się w foteliku ochronnym lub innym urządzeniu do przewożenia dzieci, odpowiadającym wadze i wzrostowi dziecka oraz właściwym warunkom technicznym. Opiekun podróżujący z dzieckiem jest zobowiązany do zapewnienia dziecku fotelika ochronnego. Dziecko powinno podczas całej podróży przebywać w zabezpieczonym foteliku ochronnym.

2.9 O ile 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 wyłącznie na podstawie dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (tj. tymczasowy dowód osobisty, paszport, wiza) ważnego biletu oraz druku „Oświadczenia o przewoźnie osoby nieletniej”, 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.

2.10 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za osoby małoletnie podróżujące bez prawnego opiekuna.

2.11 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.

3. Przewoźnik

3.1 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.

3.2 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 odmówi przyjęcia Pasażera - na pokład autokaru, bez możliwości dochodzenia jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu.

3.3 Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku z podróżą, 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) zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów, lub zagrażający bezpieczeństwu podróży.

Skutki prawne wymienionych sytuacji ponosi Pasażer. Skrzyżowanie przez Przewoźnika z uprawnień, o których mowa w tym punkcie nie uprawnia Pasażera do żądania z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania.

3.4 W autokarach zabronione jest spożywanie napojów alkoholowych i innych środków odurzających, oraz palenie tytoniu.

3.5 Zabrania się przewozu zwierząt na pokładach autokarów.

W wyjątkowych sytuacjach Przewoźnik może wyrazić zgodę na przewóz małego zwierzęcia (pies, kot, fretka do 4 kg!).

3.5.1 Przewożone zwierzę musi posiadać paszport, wszczepiony mikroczep i badania weterynaryjne wymagane na wjazd do kraju stanowiącego kraj podróży.

3.5.2 Za przewóz zwierzęcia pobierana jest opłata w wysokości 50% wartości biletu na danej trasie przy jednoczesnym wykupie pełnopłatnego biletu przez Pasażera.

3.5.3 Przewożone zwierzę musi być odpowiednio zabezpieczone smyczą i kagańcem, znajdować się w odpowiedniej klatce, kojcu lub torbie umieszczonej na siedzeniu obok Pasażera. Przewóz zwierzęcia musi odbywać się w sposób nie zakłócający podróży innym pasażerom.

3.6 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.

3.7 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).

3.8 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), ani wynikających z nich dalszych, bliżej nieokreślonych skutków.

3.9 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.

3.10 Za nie odbycie podróży z winy Przewoźnika Podróżnemu przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanego biletu.

3.11 Przewoźnik zastrzega sobie prawo do wprowadzenia przesiadek podczas przejazdu ze względów logistycznych lub bezpieczeństwa podróży.

4. Bilety

4.1 Przewoźnik oferuje do sprzedaży następujące rodzaje biletów:

- bilet jednostronny
- bilet dwustronny
- bilet OPEN (opłata za dokonanie rezerwacji terminu powrotu wliczona w cenę)

4.1.1 Bilet jest dokumentem imiennym i nie może być odstąpiony innej osobie.

4.2 Bilet dwustronny lub bilet typu „OPEN” jest ważny do końca sezonu. Bilet jednostronny jest ważny do daty wyjazdu. Zmiany daty wyjazdu 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.

4.3 Rezerwacji miejsc w autokarze dokonuje się bez przydziału określonego numeru miejsca.

4.4 Cena biletów określana jest na podstawie obowiązującego cennika.

4.5 Termin podróży powrotnej dla biletu „OPEN” (bez określonej daty powrotu), Pasażer jest zobowiązany ustalić 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.

4.6 Przewoźnik będzie pobierał stałą opłatę rezerwacyjną za każdą z następujących operacji:

- zmiana daty wyjazdu,
- zmiana daty powrotu,
- zmiana trasy przejazdu
- oddawanie biletu (zmiana biletu dwustronnego na OPEN)

4.6.1 Zmiana daty wyjazdu/powrotu w dniu wyjazdu/powrotu traktowana jest jak rezygnacja z biletu, zgodnie z pkt. 4.8 ppkt. d.

4.7 W przypadku rezygnacji przez Podróżnego z odbycia podróży. Przewoźnikowi przysługuje prawo do dokonania potrąceń następujących kwot:
a) powyżej 35 dni włącznie przed wyjazdem 10% wartości biletu,

b) między 34 a 28 dniem włącznie przed wyjazdem 25% wartości biletu,
c) między 27 a 15 dniem włącznie przed wyjazdem 50% wartości biletu,
d) między 14 a 8 dniem włącznie przed wyjazdem 75% wartości biletu,
e) na 7 dni i mniej przed wyjazdem 90% wartości biletu.

Zwrotu należności za niewykorzystany bilet dokonuje biuro, w którym zakupiono bilet. Za bilet zakupiony u pilota w autokarze zwrotu dokonuje Przewoźnik.

4.8 W przypadku nie zgłoszenia się Pasażera na odjazd autokaru przewoźnik ma prawo do potrącenia 95 % wartości biletu.

4.9 Bilet wykupiony w obie strony, a wykorzystany tylko w jedną, nie podlega zwrotowi.

4.10 W przypadku kradzieży, zagubienia lub zniszczenia biletu Przewoźnik nie wystawia duplikatu.

4.11 Nie dokonuje się zwrotu kosztów nabycia biletu w przypadku, gdy:
a) upłynął termin ważności biletu,
b) bilet jest zniszczony w stopniu uniemożliwiającym jego identyfikację,
c) Pasażer nie posiada oryginału biletu.

5. Bagaże

5.1 Każda sztuka bagażu Pasażera przewożona w luku bagażowym winna być opisana imieniem i nazwiskiem Pasażera, miejscem wsiadania i wysiadania zgodnie z posiadanym biletem. Obowiązek oznaczenia bagażu w sposób określony w zdaniu poprzednim spoczywa na Pasażerze. Bagaż powinien być odebrany przez Pasażera z chwilą przyjazdu do miejsca, w którym kończy podróż.

5.2 Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu 2 sztuk bagażu podróznego o łącznej wadze 30kg, przy czym suma wymiarów każdego z nich nie może przekraczać 165cm (szerokość + wysokość + głębokość).

5.3 Pasażer może zabrać do autokaru bagaż podręczny o wadze do 5kg i wymiarach pozwalających na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem lub na półce znajdującej się bezpośrednio nad fotelem. Rozmiary bagażu podręcznego nie powinny utrudniać swobody podróży pozostałym Pasażerom.

5.4 Bagaż przekraczający powyższy limit może być przewieziony tylko wtedy, gdy pozwoły na to miejsce w luku bagażowym. Za nadbagaż Przewoźnik pobiera opłatę w wysokości 50 zł za sztukę. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewiezienia nadbagażu ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych.

5.5 Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym Regulaminie.

5.6 Zabrania się przewozu rzeczy, których przewóz jest niedozwolony na podstawie odrębnych przepisów. Przewoźnik odmówi zabrania bagażu niebezpiecznego oraz o nieprzyjemnym zapachu.

5.7 Odpowiedzialność Przewoźnika za bagaż przewożony w lukach bagażowych jest ograniczona do wartości aktualnej ceny biletu za przejazd. W przypadku przewozu rzeczy o większej wartości, a w szczególności sprzętu elektronicznego, Pasażer ubezpiecza je we własnym zakresie i zgłasza ten fakt obsłudze w chwili przekazania bagażu do luku bagażowego.

5.8 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaże i rzeczy znajdujące się poza lukami bagażowym.

5.9 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie lub uszkodzeniu przewozonej gotówki, biżuterii, papierów wartościowych, sprzętu elektronicznego oraz rzeczy o wartości naukowej, artystycznej lub kolekcjonerskiej.

5.10 Przedmioty pozostawione w autokarze przez zapomnienie lub z innych powodów nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością Przewoźnika.

5.11 Pasażer może składać reklamacje dotyczące bagażu przewożonego w luku bagażowym w formie pisemnej na adres Przewoźnika. Warunkiem koniecznym jest jednak ustne zgłoszenie zażalenia obsłudze autokaru w momencie wydawania bagaży i otrzymanie pisemnego potwierdzenia tego faktu przez obsługę na bilecie Pasażera, z zaznaczeniem rodzaju zaistniałej szkody. W przypadku braku adnotacji w bilecie, dokonanych przez obsługę, Przewoźnik nie będzie rozpatrywał reklamacji.

6. Reklamacje

6.1 Wszelkie reklamacje wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować na adres Przewoźnika, w okresie miesiąca od zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji. Osobą uprawnioną do składania reklamacji jest Pasażer lub jego prawny opiekun. Reklamacje złożone przez osoby trzecie nie będą rozpatrywane. Przy zgłoszeniu reklamacji należy opisać zaistniałe okoliczności, zastrzeżenia, doznane szkody oraz określić sposób rekompensaty. Do reklamacji należy dołączyć bilet lub jego kserokopię. Przewoźnik rozpatruje reklamacje w terminie jednego miesiąca od dnia jej doręczenia na adres Przewoźnika.

6.2 Miesięczny termin zgłaszania reklamacji, o którym mowa w pkt. 6.1 nie dotyczy reklamacji w przedmiocie utraty lub uszkodzenia bagażu, które to zdarzenia należy zgłosić obsłudze autokaru w momencie odbioru bagażu – patrz pkt. 5.11.

6.3 Warunki składania i szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji regulują przepisy wykonawcze do Ustawy Prawo Przewozowe.

7. Postanowienia końcowe

7.1 W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy: ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601; z późn. zmian.), ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93; z późn. zmian.).

7.2 Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.