

Regulamin Eurobus - Eurolines Polska Sp. z o.o. w Katowicach dotyczący ogólnych warunków przewozu osób i rzeczy

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejsze postanowienia stanowią Regulamin w rozumieniu art. 4 ustawy prawo przewozowe, który określa warunki obsługi podróży, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy.
- 1.2. Regulamin Przewozu Eurobus - Eurolines Polska sporządzono w oparciu o obowiązujące przepisy prawa polskiego, a w szczególności:
 - a. Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601; z późn. zmian.),
 - b. Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach (Dz. U. z 2011 r. Nr 264, poz. 1573 z późn. zmian.),
 - c. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93; z późn. zmian.),
 - d. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 1997 r. nr 133 poz. 883; z późn. zmian.),
 - e. Rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z 23 maja 1996 r. (w sprawie przewozu osób i bagażu),
 - f. Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z 24 lutego 2006 r. (w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego),
 - g. Rozporządzenie Ministra Finansów z 28.03.2011 r. (w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług).
- 1.3. Postanowienia Regulaminu stosuje się do licencjonowanych autokarowych międzynarodowych przewozów pasażerskich wykonywanych przez firmy partnerskie - przewoźników, wymienionych w obowiązującym rozkładzie jazdy.
- 1.4. Sprzedaż biletów jest prowadzona w sieci agentów Eurobus - Eurolines Polska, w biurach własnych oraz za pośrednictwem internetu.
- 1.5. Niezbędne informacje dotyczące podróży (tj. przebieg trasy danej linii, miejsca ewentualnych przesiadek na trasie i inne) zawiera aktualny rozkład jazdy Eurobus - Eurolines Polska, dostępny w punktach sprzedaży biletów oraz na stronie internetowej www.eurobus-eurolines.pl.
- 1.6. Przejmując w Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - a. **Eurobus - Eurolines Polska** - firma Eurobus - Eurolines Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (kod pocztowy 40-816) ul. Pukowca 15, prowadząca sieć sprzedaży biletów autokarowych w imieniu przewoźnika;
 - b. **Przewoźnik** - przedsiębiorca wykonujący przewóz Pasażerów autokarem, na podstawie licencji na wykonywanie przewozu osób w międzynarodowym transporcie drogowym;
 - c. **Pasażer** - osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie ważnego biletu;
 - d. **Bagaż** - rzeczy ruchome zabierane przez Pasażera do autokaru:
 - 1) **bagaż rejestrowany** – bagaż oznakowany przez załogę autokaru banderolą bagażową, przewożony jest w luku bagażowym, **bagaż podstawowy** – bagaż rejestrowany, którego przewóz wliczony jest w cenę biletu, **bagaż dodatkowy** – drugi i kolejne sztuki bagażu rejestrowanego, za przewóz których pobierana jest dodatkowa opłata przez załogę autokaru,
 - 2) **bagaż podręczny** – bagaż nierejestrowany, który wnoszony jest na pokład autokaru, i który pozostaje pod opieką Pasażera przez cały czas trwania podróży;
 - e. **Bilet** - dokument upoważniający do przejazdu oznaczonej w nim osoby na wskazanej trasie, w określonym terminie oraz za określoną cenę;
 - f. **Bilet internetowy** - bilet z oferty Eurobus - Eurolines Polska, nabyty i wydrukowany przez Pasażera lub inną osobę działającą na rzecz Pasażera za pośrednictwem strony internetowej;
 - g. **Linia** - międzynarodowe połączenie autokarowe wykonywane przez przewoźników na podstawie zezwolenia wydanego przez właściwe władze administracyjne;
 - h. **Rozkład jazdy** - wydawnictwo informacyjne zawierające podstawowe informacje o przebiegu linii, terminach i miejscu odjazdu autokarów oraz inne informacje niezbędne dla prawidłowego korzystania z usług przewozowych;
 - i. **Cennik** - aktualne ceny biletów za przejazd na trasach objętych rozkładem jazdy, dostępne w elektronicznym systemie sprzedaży, informacje o stosowanych zniżkach i opłatach bagażowych;
 - j. **Faktura VAT za przewóz** – bilet jest uznany za fakturę VAT zgodnie z § 17 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 28 marca 2011 r. w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2011 r. Nr 68, poz. 360);
 - k. **Firmy partnerskie** – krajowi i zagraniczni przewoźnicy obsługujący przewozy pasażerskie na liniach, wymienieni w rozkładzie jazdy oraz na tablicach kierunkowych umieszczonych w autokarach;
 - l. **Przewóz** – usługa transportowa wykonywana w ramach krajowych i międzynarodowych regularnych autokarowych przewozów liniowych, realizowanych przez przewoźników reprezentowanych przez Eurobus - Eurolines Polska;
 - m. **Umowa przewozu** – umowa zawarta między przewoźnikiem a Pasażerem na podstawie wykupionego biletu, na podstawie której przewoźnik zobowiązuje się za wynagrodzeniem (należnością za bilet) przewieźć Pasażera do umówionego miejsca;
 - n. **Agent** – przedsiębiorca związany z Eurobus - Eurolines Polska umową agencyjną na sprzedaż biletów;
 - o. **System sprzedaży** – system informatyczny służący do sprzedaży i rezerwacji biletów;
 - p. **Opłata agencyjna i rezerwacyjna** – obowiązująca na niektórych liniach opłaty pobierane przy sprzedaży biletów, jako opłaty transakcyjno-rezerwacyjne. Wysokość opłat ustalana jest przez przewoźnika. Opłaty te nie stanowią części składowych ceny biletu.

2. PRZEWOŹNIK

- 2.1. Przewoźnik jest zobowiązany do:
 - a. zrealizowania przewozu Pasażera i jego bagażu na trasie określonej w bilecie, przy wykorzystaniu sprawnego technicznie, dopuszczonego do ruchu środka transportu;
 - b. zapewnienia zastępczego środka transportu w przypadku przerwania jazdy na skutek awarii autokaru i niemożności kontynuowania jazdy.
- 2.2. Przewoźnik podejmuje się dołożyć wszelkich starań, aby przewieźć Pasażera i jego bagaż w odpowiednim czasie, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
- 2.3. Przewóz jest wykonywany przez przewoźnika lub firmy partnerskie, jednak może zostać powierzony zastępczo również innym przedsiębiorcom transportowym, na całej trasie przewozu lub na jej części, jednakże przewoźnik ponosi odpowiedzialność za ich czynności jak za własne.
- 2.4. Przewoźnik może ze względów logistycznych i/lub bezpieczeństwa Pasażerów wprowadzić przesiadki podczas przejazdu, które nie zostały uwzględnione w rozkładzie jazdy.
- 2.5. Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu Pasażera, w przypadku, gdy Pasażer:
 - a. nie przestrzega warunków umowy przewozu,
 - b. znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (np.: narkotyki, itp.),
 - c. znajduje się w stanie wskazującym na to, że jest on chory, a skutki tej choroby mogą zagrażać Współpasażerom,
 - d. zachowuje się w sposób uciążliwy dla Współpasażerów, chyba, że naruszałoby to zasady współzycia społecznego,
 - e. nie posiada wymaganych dokumentów potrzebnych do przekroczenia granicy lub nie stosuje się do przepisów celno-dewizowych, bądź też nie został wpuszczony do kraju przez władze imigracyjne,
 - f. przewozi towary, które ze względu na ilość lub rodzaj wymagają dłuższej odprawy granicznej i tym samym mogą powodować opóźnienia w odprawie autokaru na granicy.
- 2.6. Na podstawie art. 135 ust. 1 i 2 ustawy o cudzoziemcach, przewoźnik ma prawo przed rozpoczęciem podróży zażądać od Pasażera - cudzoziemca okazania ważnego paszportu i wizy. W przypadku nie okazania powyższych dokumentów podróży przewoźnik ma prawo odmówić przyjęcia Pasażera - cudzoziemca na pokład autokaru. W takim przypadku Pasażer może dokonać zwrotu biletu na warunkach wskazanych w pkt. 6 niniejszego Regulaminu.
- 2.7. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu oraz zatrzymania biletu osoby, która weszła w jego posiadanie w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem bądź Regulaminem, lub która nie jest w stanie udowodnić, że jest osobą, której dane osobowe zostały wpisane na bilecie.

3. PASAŻER

- 3.1. Pasażer jest zobowiązany do:
- posiadania i okazania przedstawicielowi przewoźnika (kierowca, pilot) ważnego biletu oraz dokumentów potwierdzających uprawnienie do zastosowanych w nim zniżek, jeżeli zostały przyznane;
 - posiadania dokumentu upoważniającego do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty) oraz innych wymaganych dokumentów i zaświadczeń niezbędnych dla odbycia podróży;
 - przybycia na miejsce odprawy pasażerów, na przystanek, co najmniej na 15 minut przed planowanym odjazdem autokaru;
 - złożenia bagażu rejestrowanego do luku bagażowego po oznaczeniu go przez załogę odpowiednią banderolą bagażową;
 - wniesienia opłaty za ewentualny bagaż dodatkowy i złożenia tego bagażu do luku bagażowego, po oznaczeniu go przez załogę odpowiednią banderolą bagażową;
 - stosowania się do poleceń załogi autokaru oraz przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie;
 - okazywania, na wezwanie uprawnionych służb granicznych i celnych wymaganych dokumentów, a na wezwanie uprawnionych kontrolerów biletu oraz kwitu bagażowego.
- 3.2. Fakt nie przybycia Pasażera na miejsce odprawy pasażerów, na przystanek, najpóźniej o godzinie wyznaczonej w rozkładzie jazdy, jako godzina odjazdu autokaru, jest równoznaczny z rezygnacją z przejazdu.
- 3.3. O ile przepisy kraju docelowego i krajów tranzytowych podróży nie stanowią inaczej, wszystkie osoby niepełnoletnie do dnia ukończenia 12 roku życia muszą podróżować pod opieką osoby dorosłej. Osoby w wieku od dnia ukończenia lat 12 do dnia ukończenia 18 roku życia mogą podróżować samodzielnie, jeżeli legitymują się notarialną zgodą rodziców lub opiekuna prawnego na samodzielne odbycie podróży. Osoby te mogą również podróżować samodzielnie, jeżeli legitymują się dokumentem "Upoważnienie do przewozu osoby niepełnoletniej Eurobus - Eurolines Polska", podpisanym przez rodziców, bądź opiekuna prawnego. Dokument ten jest wystawiany i wydawany wraz z biletami przez agenta w punkcie sprzedaży biletów, także w sytuacji, gdy podróżujący z osobą niepełnoletnią, nie jest jej opiekunem prawnym. W przypadku biletu internetowego "Upoważnienie do przewozu osoby niepełnoletniej Eurobus - Eurolines Polska" należy pobrać ze strony www.eurobus-eurolines.pl i wydrukować w trzech egzemplarzach, następnie wypełnić i podpisać w obecności członka załogi autokaru wiozącego osobę niepełnoletnią, podczas odprawy związanej z przyjmowaniem pasażera na pokład autokaru.
- Odstępstwa od wymienionych powyżej zasad znajdują się w rozkładach jazdy poszczególnych linii.
- 3.4. W czasie podróży opiekunem osoby niepełnosprawnej może być wyłącznie osoba pełnoletnia.
- 3.5. W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do ich zapięcia i używania zgodnie z przeznaczeniem.
- 3.6. Dziecko do lat 12 nieprzekraczające 150 cm wzrostu, jest przewożone w foteliku ochronnym lub innym urządzeniu do przewożenia dzieci, odpowiadającym wadze i wzrostowi dziecka, oraz warunkom technicznym. Opiekun podróżujący z dzieckiem zobowiązany jest do zapewnienia dziecku fotelika ochronnego. Dziecko powinno podczas całej podróży przebywać w zabezpieczonym foteliku ochronnym. Nie stosowanie się do tego wymogu może skutkować karą pieniężną nakładaną bezpośrednio na Pasażera.
- 3.7. Na pokładzie autokaru obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych.
- 3.8. W trakcie przerw w podróży Pasażer ma obowiązek przestrzegać wyznaczonego uprzednio czasu zakończenia przerwy i nie powodować przez swoje zaniedbanie konieczności wyszyczenia poszukiwań, bądź opóźnień w odjeździe.
- 3.9. Pasażer objęty jest ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) przewoźnika. Ubezpieczenie to obejmuje jedynie sytuacje, jakie mogą zdarzyć się w trakcie pobytu Pasażera w autokarze. Wszelkie zdarzenia losowe powodujące jakiegokolwiek szkody, powstałe poza autokarem, nie są objęte tym ubezpieczeniem.

4. BAGAŻ

- 4.1. Pasażer ma prawo zabrać ze sobą nieodpłatnie 2 sztuki bagażu:
- jedną sztukę bagażu podstawowego, o wadze do 25 kg i łącznych wymiarach 190 cm (wysokość + szerokość + długość), przewożonego w luku bagażowym. Pasażer może zadeklarować wartość bagażu, która nie powinna przewyższać jego wartości rzeczywistej. Przewoźnik może sprawdzić zgodność deklarowanej wartości z rzeczywistością, a w przypadku zastrzeżeń zaznaczyć to w kwicie bagażowym lub na odwrocie biletu,
 - jedną sztukę bagażu podręcznego o wadze do 5 kg. Wymiary bagażu podręcznego muszą pozwalać na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem lub na półce znajdującej się nad siedzeniem Pasażera, a jego rozmiary nie powinny utrudniać swobody podróży pozostałym Pasażerom. Bagaż nie spełniający powyższych obostrzeń będzie traktowany jako bagaż dodatkowy i będzie mógł być przewieziony za dodatkową opłatą.
- 4.2. Informacje o odstępstwach dotyczących ilości oraz wymiarów bagażu podstawowego i podręcznego zawarte są w rozkładzie jazdy danej linii.
- 4.3. Pasażer ma prawo zabrać za dopłatą kolejne sztuki bagażu rejestrowanego, o ile warunki podane w rozkładzie jazdy dla poszczególnych linii nie stanowią inaczej. Przy czym łączny ciężar wszystkich sztuk bagażu rejestrowanego nie może przekroczyć 35 kg.
- 4.4. Opłata za przewożony bagaż jest pobierana na podstawie banderoli bagażowej mocowanej do bagażu. Wysokości opłat za przewóz drugiego i następnego bagażu podstawowego podane są w rozkładzie jazdy.
- 4.5. Pasażer winien sprawdzić, czy banderola bagażowa została umieszczona na jego bagażu w sposób trwały i ma prawo odmowy zapłaty za przewóz bagażu, jeżeli nie otrzymał od załogi przewoźnika banderoli bagażowej oznaczonej jako płatnej.
- 4.6. O możliwości zabrania bagażu dodatkowego decyduje każdorazowo załoga autokaru.
- 4.7. Każda sztuka bagażu przewożona w luku bagażowym powinna być oznakowana przez Pasażera trwałą przywieszką z podanym nazwiskiem i adresem jej Właściciela.
- 4.8. Pasażer będący inwalidą ma prawo do bezpłatnego przewozu niezbędnego sprzętu rehabilitacyjnego.
- 4.9. Zabrania się przewozu bagażu, jak również posiadania przy sobie materiałów i przedmiotów, które mogą zagrażać bezpieczeństwu w transporcie, stwarzać możliwość wyrządzenia szkody innym Pasażerom, bądź przewoźnikowi oraz narażać Pasażerów na niewygody.
- 4.10. Zabrania się przewozu rzeczy, których przewóz jest niedozwolony na podstawie odrębnych przepisów.
- 4.11. Zabrania się przewozu zwierząt w autokarze, o ile ogólnie obowiązujące przepisy nie stanowią inaczej.
- 4.12. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaż podręczny oraz inne rzeczy przewożone przez Pasażera pod jego własnym nadzorem chyba, że szkoda powstała z winy przewoźnika.
- 4.13. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, chyba że rzeczy te przyjął za pokwitowaniem na przechowanie albo szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.
- 4.14. Przewoźnik w razie uzasadnionego podejrzenia może sprawdzić, zgodnie z art. 23 ust. 3 ustawy prawo przewozowe, czy zawartość bagażu nie narusza warunków Regulaminu.
- 4.15. W przypadku przewożenia przedmiotów wartościowych zaleca się wykupienie indywidualnego ubezpieczenia bagażu na czas podróży.
- 4.16. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym Regulaminie.
- 4.17. Przewoźnik wydaje bagaż posiadaczowi odpowiedniego odcinka banderoli bagażowej i nie jest zobowiązany do sprawdzenia, czy osoba zgłaszająca się z tym odcinkiem jest uprawniona do odbioru bagażu.
- 4.18. Przewoźnik może wydać bagaż osobie, która nie może okazać banderoli bagażowej, lecz udowodni swoje uprawnienia do odbioru; w razie wątpliwości przewoźnik może żądać odpowiedniego zabezpieczenia.
- 4.19. Przedmioty nie stanowiące bagażu, w tym bagażu podręcznego Pasażera i nie stanowiące wyposażenia autokaru mogą być usunięte z pojazdu.
- 4.20. Pasażer ponosi przed służbami granicznymi całkowitą odpowiedzialność za przewożony przez niego bagaż podręczny ulokowany w bezpośredniej bliskości zajmowanego miejsca w autobusie, tzn. przed, pod, obok lub za (w przypadku ostatniego rzędu) zajmowanym siedzeniem, a także na półce bagażowej nad siedzeniem oraz w swoich rzeczach osobistych.
- 4.21. Bagaż nieodebrany przez Pasażera podlega likwidacji. W przypadku rzeczy niebezpiecznych lub łatwo psujących się, likwidacja przeprowadzana jest niezwłocznie po terminie odbioru. W pozostałych przypadkach po upływie 30 dni od terminu odbioru, nie wcześniej jednak niż po upływie 10 dni od dnia zawiadomienia uprawnionego do odbioru bagażu o zamiarze jego likwidacji. Zasady likwidacji nieodebranego bagażu określają przepisy prawa przewozowego.

5. BILET

- 5.1. Dokumentem uprawniającym do przejazdu jest ważny bilet.
- 5.2. Przez nabycie biletu dochodzi do zawarcia umowy przewozu między przewoźnikiem a Pasażerem, na warunkach ustalonych w niniejszym Regulaminie.
- 5.3. Bilet zakupiony u agenta Eurobus - Eurolines Polska, jest wystawiany przez tego agenta w punkcie sprzedaży, natomiast bilet internetowy jest drukowany bezpośrednio przez Pasażera ze strony internetowej.
- 5.4. Rodzaje biletów:
 - a. bilet jednostronny - jest to bilet z określoną datą wyjazdu, upoważniający do przejazdu w jedną stronę – z miejsca rozpoczęcia podróży do miejsca jej zakończenia;
 - b. bilet dwustronny zamknięty (datowany) - jest to bilet upoważniający do przejazdu w dwie strony, w którym z góry określono daty wyjazdu w obu kierunkach;
 - c. bilet dwustronny otwarty (open) - jest to bilet upoważniający do przejazdu w dwie strony, jednak datę przejazdu powrotnego określa posiadacz biletu w wybranym przez siebie terminie.
- 5.5. Data przejazdu powrotnego dla biletu dwustronnego musi zawierać się w przedziale: data wyjazdu + 365 dni. Przedział ten jest nazywany okresem ważności biletu. Dla niektórych linii okres ważności może być inny, a informacja o tym znajduje się zawsze w rozkładzie jazdy danej linii.
- 5.6. W okresie ważności biletu można dokonywać zmian daty powrotu lub ustalenia daty powrotu w bilecie otwartym.
- 5.7. Bilet otwarty, od momentu określenia daty powrotu dla tego biletu, traktowany jest jak bilet dwustronny datowany, również wtedy, jeżeli data powrotu została określona wyłącznie w systemie sprzedaży, bez dokonania wpisu w bilecie.
- 5.8. Zmiany daty wyjazdu / powrotu oraz określenie daty powrotu dla biletu otwartego dokonywane są wyłącznie na terminy, w których dostępne są wolne miejsca.
- 5.9. Dokładne informacje na temat miejsc rezerwacji dla biletów dwustronnych otwartych zawarte są w rozkładzie jazdy danej linii oraz dostępne w punktach sprzedaży biletów Eurobus - Eurolines Polska i u załóg autokarów.
- 5.10. Bilet dla zachowania swojej ważności powinien zawierać:
 - a. imię i nazwisko okaziciela legitymującego się nim podczas podróży,
 - b. określenie trasy podróży oraz datę jej rozpoczęcia,
 - c. nazwę przewoźnika - sprzedawcy,
 - d. cenę.
- 5.11. Bilet Eurobus - Eurolines Polska jest fakturą VAT w rozumieniu przepisów o podatku od towarów i usług, jeżeli w jego treści dodatkowo umieszczono następujące dane: numery identyfikacji podatkowej NIP przewoźnika - sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, odległość taryfową nie mniejszą niż 50 km, kwotę należności wraz z podatkiem VAT oraz kwotę podatku VAT.
- 5.12. W bilecie zakupionym dla osoby niepełnosprawnej, dodatkowo w treści biletu w rubryce uwagi, należy umieścić zapis dotyczący danych teled adresowych osoby, którą należy powiadomić w nagłym przypadku.
- 5.13. Jeżeli bilet został wystawiony według taryfy specjalnej, posiadającej ograniczenia dotyczące trasy, dat i przewoźników na poszczególnych odcinkach podróży, to przy dokonywaniu lub zmianie rezerwacji Pasażer winien poinformować Eurobus - Eurolines Polska lub agenta, że jest to bilet z taryfą specjalną. Niedopełnienie tego wymogu może spowodować, powstanie dodatkowych kosztów, a w szczególnych przypadkach utratę ważności biletu.
- 5.14. Kupujący bilet zobowiązany jest do weryfikacji poprawności danych na nim zawartych oraz sprawdzenia ilości odcinków upoważniających do zrealizowania przejazdu.
- 5.15. Zmiany w bilecie:
 - a. wszelkie zmiany dotyczące biletu można dokonywać w miejscu jego wcześniejszego zakupu, u agentów Eurobus - Eurolines Polska oraz w zagranicznych biurach współpracujących. Zmiany w biletach internetowych dokonywane są przez Pasażera samodzielnie za pośrednictwem strony internetowej, na której bilet został zakupiony. W szczególnych przypadkach modyfikacje w biletach, a także w biletach internetowych mogą zostać dokonane w Biurze Obsługi Klienta Eurobus - Eurolines Polska;
 - b. do jednego dnia roboczego przed wyjazdem zmiana daty wyjazdu podlega opłacie określonej pod rozkładem jazdy linii, na którą wykupiony jest bilet;
 - c. w dniu wyjazdu zmiana jest możliwa po uzyskaniu zgody Biura Obsługi Klienta Eurobus - Eurolines Polska oraz wykupieniu dodatkowego biletu jednostronnego z bonifikatą 50% na nowy termin;
 - d. opłaty związane ze zmianami w biletach wyszczególnione są w rozkładzie jazdy w miejscu dotyczącym danych linii;
 - e. nie można odstąpić od umowy przewozu bez dokonania w druku biletu zmiany jego właściciela. Zmiany takiej może dokonać agent przed rozpoczęciem podróży, do której upoważnia dany bilet i po uzyskaniu zgody Eurobus - Eurolines Polska;Wszelkie zmiany w bilecie powinny być opatrzone pieczęcią i podpisem agenta dokonującego zmian w bilecie.
- 5.16. Zarówno bilet zakupiony u agenta jak i bilet internetowy podlegają sprawdzeniu i weryfikacji przez przedstawiciela przewoźnika (kierowca, pilot) podczas przyjmowania Pasażera na pokład autokaru.
- 5.17. Poza szczególnymi przypadkami, na obsługiwanych liniach nie prowadzi się rezerwacji miejsc bez zakupu biletów.
- 5.18. Sprzedaży miejsc w autokarze dokonuje się bez przydziału określonego numeru miejsca. Miejsce w autokarze przydziela przedstawiciel przewoźnika (kierowca, pilot) podczas przyjmowania Pasażera do autokaru.

6. Odstąpienie od umowy przewozu, zwrot biletu

- 6.1. Pasażer może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu. W takim przypadku, Pasażer powinien uzyskać od przewoźnika odpowiednie poświadczenie, wpisane na druku biletu.
- 6.2. Pasażerowi, który odstąpił od umowy przewozu albo, którego nie dopuszczono do przewozu (punkt 2.5 Regulaminu) przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego) z zastrzeżeniem postanowień punktu 6.3 Regulaminu. Wysokość potrącenia (odstępnego) zależy od terminu, w jakim Pasażer dokonał zgłoszenia rezygnacji z przejazdu. Termin liczony jest w godzinach od daty i godziny rozpoczęcia podróży, wymienionej w bilecie. Potrącenia nie stosuje się, jeżeli Pasażer odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.
- 6.3. Nie dokonuje się zwrotu należności:
 - a. za bilety zniszczone w stopniu uniemożliwiającym identyfikację biletu oraz za bilety zgubione lub skradzione,
 - b. za bilety niewykorzystane, zwracane po terminie odjazdu autokaru, bez uprzedniego udokumentowania zgłoszenia rezygnacji z przejazdu,
 - c. za niewykorzystaną część powrotną biletu otwartego, po upływie terminu ważności biletu.
- 6.4. Bilet może być zwrócony jeżeli jest kompletny, nieuszkodzony i posiada wszystkie kupy kontrolne. Do zwracanego biletu należy dołączyć paragon z kasy fiskalnej, jeżeli sprzedaż biletu dokonano przy użyciu kasy fiskalnej.
- 6.5. Bilet może być zwrócony nie później niż w dniu wyjazdu wskazanym w treści biletu. Odcinek powrotny biletu dwustronnego datowanego może być zwrócony nie później niż w dniu powrotu wskazanym w treści biletu, a biletu dwustronnego otwartego w okresie ważności biletu.
- 6.6. Zwrotu biletu należy dokonać najpóźniej w dniu wyjazdu przed wskazaną w treści biletu godziną wyjazdu.
- 6.7. Za zwrócony bilet Pasażer otrzyma zwrot należności za bilet lub część powrotną biletu, po potrąceniu odstępnego oraz kosztów przekazania zwrotu (opłat bankowych, pocztowych). Wysokość odstępnego wynosi:
 - a. 10% ceny biletu, w przypadku zwrotu biletu najpóźniej w ostatnim dniu roboczym przed datą wyjazdu wskazaną w treści biletu, przy czym nie później niż na 24 godziny przed wyznaczoną godziną odjazdu,
 - b. 10% różnicy między ceną biletu dwustronnego i jednostronnego, przy biletach dwustronnych datowanych lub otwartych, w przypadku zwrotu części powrotnej biletu, najpóźniej w ostatnim dniu roboczym przed datą powrotu wskazaną w treści biletu, przy czym nie później niż na 24 godziny przed wyznaczoną godziną odjazdu, a w przypadku biletu otwartego, w okresie jego ważności,
 - c. 95% ceny biletu jednostronnego (kupon wyjazdowy) oraz 10% różnicy pomiędzy ceną biletu dwustronnego i jednostronnego (kupon powrotny), w przypadku zwrotu biletu dwustronnego później niż w ostatnim dniu roboczym przed datą wyjazdu wskazaną w treści biletu jednak nie później niż w ostatnim dniu roboczym przed datą powrotu wskazaną w treści biletu lub określoną w systemie sprzedaży, a w przypadku biletu otwartego, w okresie jego ważności,

- d. 95% ceny biletu, w przypadku zwrotu biletu jednostronnego później niż 24 godziny przed datą i godziną wyjazdu wskazaną w treści biletu, jednak nie później niż w momencie wyjazdu (dzień i godzina) wskazanym w treści biletu,
- e. 95% różnicy między ceną biletu dwustronnego i jednostronnego przy biletach dwustronnych z określoną datą powrotu, w przypadku zwrotu części powrotnej biletu (kupon powrotny) później niż 24 godziny przed datą i godziną powrotu wskazaną w treści biletu, jednak nie później niż w momencie wyjazdu powrotnego (dzień i godzina) wskazanym w treści biletu lub ustalonym w systemie sprzedaży.

Przy czym każde potrącenie nie może być wyższe niż rzeczywiste koszty poniesione przez przewoźnika i Eurobus - Eurolines Polska.

- 6.8. W przypadku zmiany umowy przewozu lub odstąpienia od umowy przez Pasażera już po zajęciu miejsca w autokarze lub w trakcie podróży, a także w przypadku gdy Pasażer został usunięty z autokaru z przyczyn podanych w punkcie 2.5. Regulaminu, Pasażerowi przysługuje zwrot należności za bilet po potrąceniu odstępnego w wysokości 95% ceny biletu.
- 6.9. Bilet zakupiony u agenta powinien być zwrócony za pośrednictwem tego agenta, u którego dokonano zakupu.
- 6.10. Rezygnacja z przejazdu Pasażera posiadającego bilet internetowy, może nastąpić wyłącznie na podstawie wykonanej operacji zwrotu na stronie internetowej, na której bilet został zakupiony przez Pasażera. Rezygnacja z przejazdu dokonywana jest z potrąceniem, o którym mowa w punkcie 6.7. Zwrot pieniędzy, na podstawie tak dokonanej rezygnacji, realizowany jest na rachunek bankowy lub rachunek karty płatniczej, z których została dokonana zapłata. W przypadku płatności za bilet dokonanej przekazem pocztowym - na adres lub numer rachunku bankowego wskazany przez Pasażera.
- 6.11. Rezygnacja z przejazdu na liniach, w ramach których usługa przewozu jest łączona z usługą promową zasady potrąceń i zwrotów określone w niniejszych warunkach dotyczą wyłącznie tej części biletu, która dotyczy usługi autokarowej.
- 6.12. W przypadku biletów grupowych mogą być ustalone indywidualne zasady dokonania zwrotu.
- 6.13. W przypadkach indywidualnych na uzasadniony i udokumentowany pisemny wniosek Pasażera, Eurobus - Eurolines Polska po konsultacji z przewoźnikiem może ustalić inne zasady zwrotu należności za niewykorzystany bilet.
- 6.14. Opłaty dodatkowe, jak np. „opłata agencyjna” czy „opłata rezerwacyjna” nie są składnikami wartości biletu i nie podlegają zwrotowi.
- 6.15. Odstępstwa od zasad obowiązujących przy zwrocie biletu mogą być inaczej ustalone dla danej linii w obowiązującym rozkładzie jazdy.

7. ROZKŁAD JAZDY I CENY

- 7.1. Rozkład jazdy może zawierać odstępstwa od zasad zawartych w niniejszym Regulaminie, obowiązujące dla danej linii, której rozkład dotyczy, przy czym identyfikatorem w takim przypadku jest numer linii zawarty w rozkładzie jazdy oraz treści biletu. Odstępstwa te są wiążące.
- 7.2. Cena biletu określana jest na podstawie cennika obowiązującego w dniu sprzedaży biletu. Bilet zakupiony w Polsce opłacany jest w złotych, natomiast bilety zakupione poza granicami Polski opłacane są w walucie kraju nabycia biletu, wg cenników dostępnych w punktach sprzedaży oraz u załogi autokarów obsługujących linie. Na bilety kupowane w Polsce na trasę z miasta zagranicznego do miasta polskiego, mogą obowiązywać ceny biletów według cennika państwa wyjazdu, przeliczone na złote wg ustalonego sposobu przeliczeń.
- 7.3. Przy obliczaniu ceny biletu stosowane są zniżki, wyszczególnione w rozkładzie jazdy. Wszelkie warunki uprawniające do skorzystania ze zniżek, winny być dokładnie spełnione w dniu rozpoczęcia pierwszej podróży wskazanej w bilecie.
- 7.4. W przypadku, gdy Pasażerowi przysługują dwie lub więcej zniżek, stosuje się wówczas największą przysługującą zniżkę. Nie stosuje się łączenia (sumowania) zniżek, o ile Regulamin określający zasady przyznawania zniżek nie stanowi inaczej.
- 7.5. W przypadku gdy przejazd podzielony jest na dwa lub więcej odcinków, na które wystawiane są przy sprzedaży oddzielne bilety, dla każdego z odcinków (biletów) mogą być zastosowane inne zasady udzielania zniżek.

8. REKLAMACJE

- 8.1. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne związane z realizacją umowy przewozowej z oferty Eurobus - Eurolines Polska powinny być zgłaszane w formie pisemnej na adres Eurobus - Eurolines Polska listownie, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem agenta, u którego zakupiono bilet.
- 8.2. Reklamacje mogą być zgłaszane w okresie do 3 miesięcy od zaistnienia okoliczności, która jest przedmiotem reklamacji. Przy zgłaszaniu reklamacji niezbędne jest opisanie zaistniałych okoliczności, wnoszone zastrzeżenia, ewentualnie doznane szkody i związane z tym roszczenia, itp. Do każdego zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć bilet lub jego kserokopię oraz rachunki dokumentujące ewentualne koszty poniesione przez Pasażera w zakresie wnoszonej reklamacji.
- 8.3. Reklamacje dotyczące bagażu przewożonego w luku bagażowym winny być składane w chwili jego wydania bezpośrednio osobie wydającej bagaż. Przyjęcie bagażu przez uprawnionego bez zastrzeżeń, powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:
 - a. szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem bagażu przez uprawnionego,
 - b. zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika,
 - c. ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika,
 - d. szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu bagażu i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem bagażu do przewozu a jej wydaniem.Fakt zgłoszenia reklamacji winien zostać potwierdzony przez załogę autokaru w bilecie Pasażera. W innych przypadkach zgłoszenie winno nastąpić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia odbioru bagażu.
- 8.4. Eurobus - Eurolines Polska rozpatruje reklamację do 30 dni licząc od daty jej otrzymania. W przypadkach uzasadnionych termin rozpatrywania reklamacji może być przedłużony do 3 miesięcy, pod warunkiem powiadomienia Pasażera o przyczynach mających wpływ na wydłużenie tego terminu.
- 8.5. Przy szkodach osobowych i bagażowych osobą uprawnioną do składania reklamacji i wnoszenia roszczeń jest Pasażer, a w szczególnych okolicznościach jego następca prawny.
- 8.6. W przypadku utraty bagażu z winy przewoźnika, wysokość odszkodowania dotycząca zarejestrowanego bagażu nie może przekroczyć zwykłej wartości przewożonego bagażu.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON UMOWY

- 9.1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu osób i bagażu na zasadach określonych w przepisach ustawy prawo przewozowe
- 9.2. Za szkody powstałe w bagażu podręcznym, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
- 9.3. Wysokość odszkodowania należnego od przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu nie może przewyższać zwykłej wartości przewożonego bagażu.
- 9.4. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone przewoźnikowi i innym Pasażerom na zasadach ogólnych prawa cywilnego.
- 9.5. Prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przysługuje uprawnionemu Pasażerowi po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej.

10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 10.1. Eurobus - Eurolines Polska może przetwarzać bez zgody Pasażera dane, w celu prawidłowej realizacji umowy o przewóz, zgodnie z Ustawą o ochronie danych oraz innymi obowiązującymi przepisami prawa.
- 10.2. Eurobus - Eurolines Polska zobowiązuje się do zachowania danych w poufności i nie ujawniania ich innym podmiotom, chyba że Pasażer wyraźnie go do tego upoważni, albo upoważnienie takie wynikać będzie z przepisu prawa.
- 10.3. Pasażerowi przysługuje prawo wglądu do danych, przekazanych Eurobus - Eurolines Polska wraz z możliwością ich aktualizacji oraz zmiany.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 11.1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy, o których mowa w punkcie 1.2 niniejszego Regulaminu.
- 11.2. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem 01.01.2014 r.