

ReLoBus

REGULAMIN PRZEWOZÓW

obowiązujący w RELOBUS Transport Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu przy ul. Dąbrowskiego 8/24 posiadającej licencję na wykonywanie krajowego transportu drogowego osób nr 0038363 wydaną przez Prezydenta Miasta Torunia (*dalej: Przewoźnik*), ustalony na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe i zatwierdzony uchwałą zarządu z dnia 7 stycznia 2011 roku nr 1/Z/2011.

W dniu 26 października 2023 roku wprowadzono zmianę Regulaminu przewozów wynikającą ze zmiany nazwy spółki na RELOBUS Transport Polska Sp. z o. o. bez merytorycznej ingerencji w treść Regulaminu obowiązującego od 1 sierpnia 2022 r.

Niniejszy Regulamin Przewozów (*dalej: Regulamin*) określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i bagażu w ramach świadczonych przez Przewoźnika usług przewozów regularnych, tj. publicznego przewozu osób i ich bagażu w określonych odstępach czasu i określonymi trasami, na zasadach określonych w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym i w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (*dalej: ustawa Prawo przewozowe*). Regulamin nie dotyczy usług w komunikacji miejskiej, realizowanych w oparciu o odrębne umowy, w których warunki obsługi podróżnych, przewozu osób i bagażu określają przepisy porządkowe wydane we właściwym trybie przez organizatora tych usług.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd (*dalej: bilet*).
2. Na bilecie wskazane są: nazwa Przewoźnika, relacja lub strefa przejazdu, wysokość należności za przejazd, zakres uprawnień podróżnego do ulgowego albo bezpłatnego przejazdu oraz ewentualnie inne dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, w tym dane osobowe podróżnego, jeśli jest to niezbędne dla Przewoźnika w regularnym przewozie osób.
3. Bilety możliwe są do nabycia: w kasach biletowych, w punktach sprzedaży agencyjnej, w systemie sprzedaży za pośrednictwem Internetu (*dalej: elektronicznym kanale sprzedaży*), w automatach biletowych (*dalej: automat*) lub bezpośrednio u kierowcy autobusu (obsługi pojazdu) obsługującego daną linię komunikacyjną. W tym ostatnim przypadku, niezwłocznie po wejściu do autobusu i w miarę dostępnych miejsc.
4. Nabycie przez podróżnego biletu na przejazd/przewóz (zawarcie umowy przewozu) równoznaczne jest z akceptacją przez niego warunków określonych w Regulaminie.
5. Płatność za bilety na przejazd/przewóz oraz inne należności wynikające z umowy przewozu, przyjmowane są w walucie PLN – w złotych:
 - a) w kasie biletowej/punkcie sprzedaży agencyjnej – gotówką albo kartą płatniczą, zgodnie z oznaczeniem,
 - b) w autobusie (pojeździe) u obsługi – wyłącznie gotówką,
 - c) w automacie – wyłącznie kartą płatniczą,
 - d) w elektronicznym kanale sprzedaży – przelewem lub innym systemem płatniczym, (płatnością online) zgodnie z regulaminem danego kanału sprzedaży.
6. Podróżny dokonujący zakupu biletu w pojeździe zobowiązany jest posiadać odliczoną kwotę gotówki na zakup biletu.
7. Brak możliwości zakupu biletu w pojeździe nie zwalnia podróżnego z obowiązku posiadania ważnego biletu na przejazd/przewóz.
8. Prawo zajęcia miejsca w autobusie przysługuje w pierwszej kolejności podróżnemu z ważnym biletem miesięcznym lub innym biletym okresowym wielokrotnego przejazdu, następnie z ważnym biletym

- jednorazowym zakupionym w kasie biletowej lub w punkcie sprzedaży agencyjnej, lub w automacie albo w elektronicznym kanale sprzedaży, a w ostatniej kolejności podróżnemu, który zakupił bilet jednorazowy u kierowcy.
9. Kasjer kasy biletowej lub sprzedawca w punktach sprzedaży agencyjnej może odmówić sprzedaży biletu, jeżeli do odjazdu danego autobusu zostało mniej niż 5 minut.
 10. Podróżny, który uda się do kasy biletowej (punktu sprzedaży agencyjnej) albo skorzysta z automatu tuż przed godziną odjazdu autobusu, bez uwzględnienia odpowiedniego czasu na bezpieczne dojście do stanowiska odjazdu (przystanku autobusowego), ponosi wszelkie ryzyko wynikające ze zbyt późnego przyścia do tej kasy (tego punktu) albo miejsca, w którym usytuowany jest automat.
 11. Przewóz podróżnych na podstawie biletów jednorazowych odbywa się w oparciu o bilet ważny na określony dzień, godzinę i trasę przejazdu.
 12. Przewóz podróżnych na podstawie biletów miesięcznych (imiennych) lub innych biletów okresowych, odbywa się w oparciu o bilet ważny na daną trasę przejazdu, w komunikacji zwykłej, w określonym na bilecie przedziale czasowym (np. miesiąc kalendarzowy).
 13. Bilety miesięczne (imiennie) lub inne bilety okresowe możliwe są do nabycia:
 - a) w kasie biletowej,
 - b) w punkcie sprzedaży agencyjnej,
 - c) w automacie,
 - d) u kierowcy,w których wydaje się podróżnemu bilety w formie papierowej,
 - e) w elektronicznym kanale sprzedaży, w którym generuje się bilet w postaci elektronicznego pliku, na zasadach określonych w regulaminie tego kanału.
 14. Podróżny ma obowiązek okazać kierowcy autobusu przy wsiadaniu zakupiony wcześniej bilet oraz, w przypadku korzystania na mocy przepisów powszechnie obowiązującego prawa z przejazdu ulgowego albo bezpłatnego, dokument uprawniający do takiego przejazdu.
 15. Bilet jednorazowy uprawnia do przejazdu na odcinku trasy określonym na bilecie, w określonym autobusie i bez prawa przerwy na przystankach pośrednich.
 16. W przypadku sprzedaży biletów na miejsca numerowane, w uzasadnionych przypadkach (np. wymogi bezpieczeństwa, zdrowie podróżnych) kierowca ma prawo do dysponowania miejscami w autobusie, niezależnie od numeru miejsca wskazanego na bilecie.
 17. Wsiadanie i wysiadanie z autobusu dozwolone jest wyłącznie po całkowitym zatrzymaniu się pojazdu i w miejscach określonych w rozkładzie jazdy (przystanek autobusowy lub stanowisko odjazdu) albo, w sytuacjach szczególnych, w miejscach wskazanych przez obsługę autobusu. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają podróżni wysiadający.
 18. Wsiadanie do pojazdu (autobusu) na przystankach krańcowych dozwolone jest dopiero po zakończeniu przez obsługę autobusu czynności związanych ze sprawdzeniem stanu technicznego pojazdu i zmiany oznaczenia kierunku jazdy.
 19. W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak np. zagrożenie bezpieczeństwa, zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażące naruszenie przepisów porządkowych lub inne poważne zakłócenie porządku publicznego, obsługa pojazdu uprawniona jest do:
 - a) zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, Straży Pożarnej, jednostek służby zdrowia,
 - b) zatrzymania pojazdu i wypuszczenia podróżnych w bezpiecznym miejscu poza wyznaczonymi w rozkładzie jazdy przystankami, z zachowaniem szczególnej ostrożności.
 20. Nazwy przystanków autobusowych, ze wskazaniem zatrzymujących się na nich autobusów, podaje się do wiadomości publicznej w rozkładzie jazdy umieszczonym na danym przystanku oraz na stronie internetowej Przewoźnika pod adresem: www.relobus.pl (*dalej: strona internetowa Przewoźnika*).
 21. Podróżny, zajmujący miejsce w autobusie fabrycznie wyposażonym w pasy bezpieczeństwa ma obowiązek je zapiąć, zgodnie z zapisem art. 39 ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym.

22. W pojazdach z miejscami stojącymi, w czasie jazdy, podróżni stojący zobowiązani są trzymać się uchwytów lub poręczy.
23. Podróżni nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierowcy autobusu w sposób ograniczający jego pole widzenia, ani zachowywać się w sposób utrudniający kierowcy prowadzenie pojazdu (autobusu).
24. Sposoby składania reklamacji i wnoszenia uwag związanych z zakupem biletów określa pkt XIV. Regulaminu.
25. Przewoźnik lub osoba przez niego upoważniona w razie stwierdzenia obecności w autobusie podróżnego bez ważnego biletu na przejazd/przewóz, ma prawo w stosunku do tej osoby:
 - a) w razie odmowy zapłacenia należności – żądać okazania dokumentu ze zdjęciem umożliwiającemu ustalenie tożsamości,
 - b) w razie odmowy zapłacenia należności i niemożności ustalenia tożsamości – zwrócić się do funkcjonariuszy Policji lub innych organów porządkowych, o ustalenie tożsamości,
 - c) w razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet lub dokument uprawniający do przejazdu ulgowego albo bezpłatnego jest podrobiony lub przerobiony albo należy do innej osoby niż posługujący się nim podróżny, zatrzymać ten bilet lub dokument za pokwitowaniem i przesłać go organom ścigania, powiadamiając, w dwóch pierwszych przypadkach, o tym fakcie wystawcę dokumentu.
26. Podróżny przed wejściem do autobusu zobowiązany jest upewnić się, czy pojazd, którym zamierza odbyć podróż jest właściwy (kurs i relacja), jak też zobowiązany jest upewnić się, czy wysiada na właściwym przystanku.
27. Obsługa pojazdu i osoby upoważnione przez Przewoźnika (kontrolerzy biletów) uprawnieni są do udzielania wskazówek i uwag oraz do wydawania poleceń mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa podróżnym, prawidłowe realizowanie umowy przewozu oraz egzekwowanie przepisów porządkowych określonych w pkt. X. Regulaminu. Podróżni zobowiązani są podporządkować się tym poleceniom.
28. Zawarcie umowy przewozu przez nabycie biletu na przejazd/przewóz, równoznaczne jest z udzieleniem przez Podróżnego zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z postanowieniami zawartymi w pkt. II. Regulaminu.
29. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmian zatwierdzonych i opublikowanych w rozkładach jazdy czasów odjazdu, terminów, tras, przystanków (stanowisk odjazdu) i cen za przejazdy z ważnych powodów, w szczególności ze względu na wdrażanie decyzji administracyjnych urzędów udzielających na mocy obowiązujących przepisów wymaganych zezwoleń Przewoźnikowi lub długotrwałe skutki katastrof naturalnych, lub długotrwałe prace budowlane albo długotrwałe zamknięcia dróg dla ruchu kołowego.
30. W przypadku ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii, podróżni korzystający z usług przewozów regularnych Przewoźnika, zobowiązane są przestrzegać (ustanowionych zgodnie z przepisami prawa) dodatkowych ograniczeń, nakazów i zakazów, obowiązujących w czasie tych stanów w środkach publicznego transportu zbiorowego. Ponadto, w przypadku konieczności dostosowania się do obowiązujących w tych stanach przepisów prawnych, Przewoźnik ma prawo wprowadzenia dodatkowego, tymczasowego regulaminu korzystania z usług przewozów regularnych Przewoźnika (publikowanego na stronie internetowej Przewoźnika), którego zapisy mają pierwszeństwo stosowania.

II. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych jest RELOBUS Bus Transport Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu (kod pocztowy: 87-100 Toruń) przy ul. Dąbrowskiego 8/24 (dalej: **Administrator**).
2. Administrator przetwarza dane osobowe zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE z 2016 r. L 119 s. 1), dalej: **ogólne Rozporządzenie o ochronie danych**, oraz innych aktów prawnych podejmując wszelkie działania i dokładając wszelkich starań celem wprowadzenia odpowiednich procedur, instrukcji

- i podjęcia wszelkich działań organizacyjnych w celu zapewnienia zgodności z ogólnym Rozporządzeniem o ochronie danych, w tym bezpieczeństwa danych.
3. Dane będą przetwarzane w celu:
 - a) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu,
 - b) realizacji obowiązków i uprawnień podróznego związanych z zawartą umową przewozu,
 - c) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt,
 - d) windykacji należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty,
 - e) rozpatrywania złożonych reklamacji,
 - f) udzielania odpowiedzi na skargi, wnioski i inne pisma,
 - g) prowadzenia windykacji, spraw sądowych,
 - h) realizacji operacji księgowych i rozliczeniowych,
 - i) wydania i korzystania z „EM-karty”,
 - j) prowadzenia czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych,
 - k) zapewnienia bezpieczeństwa podróznym, pracownikom i innym osobom oraz ich mieniu,
 - l) przechowywania i archiwizowania dokumentów zgodnie z przepisami prawa, w tym z postanowieniami ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
 4. Osoba korzystająca z usług Przewoźnika przyjmuje do wiadomości, iż podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji zawarcia i wykonania umowy, w przypadku:
 - a) zakupu biletów okresowych – w zakresie imienia i nazwiska,
 - b) zakupu biletu za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży, w tym korzystania z „EM-karty” – w zakresie imienia i nazwiska, adresu poczty elektronicznej oraz (opcjonalnie) numeru telefonu,
 - c) świadczenia usługi przewozu – w zakresie wizerunku, w ramach monitoringu w autobusach (na zewnątrz i wewnątrz pojazdów), o ile jest stosowany, z uwagi na bezpieczeństwo podróжных, pracowników i innych osób, a także ich mienia,
 - d) składanych skarg, wniosków, reklamacji i innych pism – w zakresie danych identyfikacyjnych, takich jak: imię i nazwisko oraz danych umożliwiających udzielenie odpowiedzi (adres korespondencyjny, adres e-mail).
 5. Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne (na podstawie art. 6 ust. 1 pkt. a, b, c, e, f ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych) do wykonania umowy, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, na podstawie zgody, jeżeli zostanie udzielona, a także dla celów obrony własnych interesów, np. w celu dochodzenia roszczeń, do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej Administratorowi.
 6. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do realizacji celu przetwarzania, a po jego zakończeniu, jeżeli obowiązujące przepisy prawa do tego zobowiązują, przez czas wskazany w tych przepisach.
 7. Osoba, której dane dotyczą, a są przetwarzane, przechowywane bądź archiwizowane, ma prawo:
 - a) dostępu do treści swoich danych,
 - b) sprostowania/uzupełnienia danych,
 - c) żądania usunięcia danych,
 - d) żądania ograniczenia przetwarzania danych,
 - e) do przenoszenia danych,
 - f) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych,
 - g) do cofnięcia zgody w dowolnym momencie.
 8. Osoba, której dane dotyczą, a są przetwarzane, przechowywane bądź archiwizowane ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych.
 9. Zgoda osoby małoletniej (tj., osoby, która nie osiągnęła pełnoletności – zgodnie z art. 10 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny), w przypadku korzystania z usług sprzedaży biletów za

pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży wymaga potwierdzenia przez osobę posiadającą władzę rodzicielską bądź opiekuna prawnego.

10. Zgodnie z obowiązującym prawem dane osobowe będą przekazywane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie RELOBUS Transport Polska Sp. z o.o., podmiotom świadczącym usługi hostingowe, usługi serwisowe, podmiotom uprawnionym do uzyskania danych, tj. organom publicznym na podstawie przepisów prawa dla celów związanych z prowadzonymi postępowaniami (karnymi, cywilnymi, administracyjnymi), podmiotom świadczącym usługi pocztowe celem wysyłki korespondencji.
W przypadku zgłoszenia, którego rozpatrzenie leży w kompetencjach innego podmiotu, RELOBUS Transport Polska Sp. z o. o. przekaże zgłoszenie do właściwego podmiotu, o czym osoby, których dane dotyczą zostaną poinformowani. Podmiotami tymi w szczególności mogą być przewoźnicy świadczący usługi transportu pasażerskiego, operatorzy elektronicznych kanałów sprzedaży biletów.
11. Z Administratorem można się kontaktować pisemnie na adres siedziby Administratora lub pocztą elektroniczną na adres: sekretariat.centrum@relobus.pl albo za pośrednictwem powołanego przez Administratora, Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można się skontaktować przez adres e-mail: iodo@relobus.pl.
12. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych znajdują się na stronie internetowej Przewoźnika, pod adresem: www.relobus.pl.

III. ZASADY KORZYSTANIA Z BILETÓW ORAZ Z „EM-KARTY”

1. Niezwłocznie po nabyciu biletu podróżny powinien sprawdzić prawidłowość jego wystawienia.
2. Przesprzedaż biletów prowadzona jest maksymalnie na 30 dni przed planowaną podróżą.
3. Po zajęciu miejsca w autobusie zabronione jest przekazywanie biletu innym podróżnym.
4. W miejsce biletów na okaziciela, skradzionych lub zagubionych, nie wystawia się duplikatów.
5. Bilet zniszczony, uszkodzony lub poprawiany jest nieważny.
6. Bilety miesięczne (imiennie) wydaje się na okres miesiąca kalendarzowego (wszystkie dni miesiąca kalendarzowego), na określone linie komunikacyjne. Bilet miesięczny jest ważny z doładowaną imienną „EM-kartą” (zakup zakodowany na karcie – *patrz* ust. 8.), z dokumentem ze zdjęciem umożliwiającym potwierdzenie tożsamości, a w przypadku biletów miesięcznych ulgowych, dodatkowo z dokumentem poświadczającym ustawowe uprawnienia do korzystania z ulgowych przejazdów. Nie jest możliwy zakup biletu miesięcznego (imiennego) na kilka, niełączących się ze sobą relacji.
7. Bilety miesięczne (imiennie) koduje się na „EM-karcie” oraz wydaje się w formie papierowej lub wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie zakupu biletu okresowego (ze wskazaniem ceny brutto biletu, numeru biletu, okresu ważności biletu, imienia i nazwiska podróżnego, identyfikatora „EM-karty” a także relacji, na którą ważny jest bilet).
8. Przejazd na podstawie biletu miesięcznego (imiennego) możliwy jest wyłącznie wraz z ważną „EM-kartą”. Podróżny, który korzysta z przejazdu na podstawie biletu miesięcznego (imiennego) bez ważnej „EM-karty” traktowany jest jak bez ważnego biletu na przejazd. Postanowienia pkt IV. ust. 2 stosuje się odpowiednio.
9. „EM-karta” jest plastikową, imienną, numerowaną kartą elektroniczną, wydawaną podróżnemu podczas pierwszego zakupu biletu miesięcznego w kasie biletowej lub w punkcie sprzedaży agencyjnej, na której koduje się zakup biletu miesięcznego oraz, w przypadku biletu ulgowego, okres posiadania przez podróżnego prawa do ulgi, zgodny z okresem wskazanym na dokumencie uprawniającym do tej ulgi.
10. Pierwszy bilet miesięczny (imienny) należy nabyć w kasie biletowej lub w punkcie sprzedaży agencyjnej. Do tego biletu wydawana jest nieodpłatnie „EM-karta”, na której kasjer/sprzedawca aktywuje możliwość doładowania jej (zakupu biletu miesięcznego w tej samej relacji na kolejny miesiąc kalendarzowy) za pomocą elektronicznego kanału sprzedaży.
11. Przy zakupie biletu miesięcznego (imiennego) ulgowego w kasie biletowej lub w punkcie sprzedaży agencyjnej albo u obsługi autobusu, podróżny zobowiązany jest okazać ważny dokument poświadczający ustawowe prawo do ulgowego przejazdu.

12. W danym miesiącu kalendarzowym, na jednej „EM-karcie” możliwe jest zakodowanie jednego biletu miesięcznego (imiennego), na konkretną linię komunikacyjną (relację).
13. Każdy kolejny bilet miesięczny (imienny) można nabyć w kasie biletowej, w punkcie sprzedaży agencyjnej, w automacie, lub u kierowcy autobusu albo samodzielnie przez elektroniczny kanał sprzedaży. Zakup ten dodatkowo koduje się na posiadanej przez podróżnego „EM-karcie”.
14. W przypadku, kiedy po upływie terminu ważności biletu miesięcznego (imiennego), podróżny nie zakupi biletu na kolejny miesiąc kalendarzowy (przerwa w korzystaniu z „EM-karty”), zakup kolejnego biletu możliwy jest wyłącznie w kasie biletowej lub w punkcie sprzedaży agencyjnej, gdzie kasjer/sprzedawca ponownie aktywuje na „EM-karcie” możliwość jej samodzielnego doładowywania.
15. Wraz z upływem ważności legitymacji szkolnej (do 1 marca albo 30 września danego roku) lub studenckiej (do 31 marca albo 31 października danego roku) konieczna jest prolongata uprawnień do ulgowych przejazdów zakodowanych wraz z biletem miesięcznym (imiennym) na „EM-karcie”. Nie jest możliwe doładowanie „EM-karty” w automacie, przez elektroniczny kanał sprzedaży lub u kierowcy autobusu. Podróżny chcący zakupić kolejny bilet miesięczny (imienny) z uprawnieniem do ulgi zobowiązany jest nabyć ten bilet w kasie biletowej lub w punkcie sprzedaży agencyjnej, gdzie kasjer/sprzedawca, po okazaniu dokumentu poświadczającego prawo do korzystania z ulgi, oprócz zakodowania nowego biletu miesięcznego (imiennego) na „EM-karcie”, przedłuży też ważność posiadanych przez podróżnego uprawnień do ulgi zgodnie z terminem wskazanym na tym dokumencie. Odblokowana zostaje wówczas, możliwość kolejnego doładowania „EM-karty” przez pozostałe kanały sprzedaży (w automacie, w elektronicznym kanale sprzedaży, w autobusie u kierowcy).
16. W przypadku:
 - a) zmiany dokumentu poświadczającego uprawnienia do ulgowego przejazdu z jednoczesną zmianą okresu ważności do tych uprawnień lub
 - b) zmiany rozkładu jazdy autobusu w zakresie trasy jego przejazdu (relacji lub przystanków pośrednich), podróżny zobowiązany jest udać się do kasy biletowej lub punktu sprzedaży agencyjnej w celu aktualizacji danych zakodowanych na posiadanej „EM-karcie”. Kasjer/sprzedawca zweryfikuje i zaktualizuje dane zapisane na „EM-karcie”, odblokowując tym samym możliwość jej samodzielnego doładowywania przez pozostałe kanały sprzedaży (automat, elektroniczny kanał sprzedaży, zakup u kierowcy). Bez zaktualizowania danych nie jest możliwe samodzielne doładowanie „EM-karty” w automacie, u kierowcy autobusu oraz przez elektroniczny kanał sprzedaży, a posiadana „EM-karta” jest nieważna i podróżny posługujący się biletem miesięcznym (imiennym) lub innym biletem okresowym, o którym mowa w ust. 17., jest traktowany jak podróżny bez ważnego biletu na przejazd.

Przewoźnik informuje podróżnych z odpowiednim wyprzedzeniem za pomocą plakatów informacyjnych na przystankach autobusowych (dla kursów, których dotyczy zmiana), przez pracowników kasy biletowej lub punktu sprzedaży agencyjnej, a także przez stosowny komunikat zamieszczony na stronie internetowej Przewoźnika o zmianie trasy przejazdu, o którym mowa lit. b.
17. Na niektóre linie, kursy lub relacje, Przewoźnik może wprowadzić do sprzedaży bilety okresowe (imienne lub na okaziciela) inne niż bilety miesięczne, o których mowa w ust. 6. Bilet okresowy imienny wydawany jest na okres wskazany na bilecie i na określone linie, kursy lub relacje. Bilet okresowy imienny jest ważny z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość.
18. Bilet okresowy imienny, o którym mowa w ust. 17, może wymagać zakodowania go na „EM-karcie” na zasadach określonych w danych warunkach taryfowych takiego biletu. W takim przypadku ust. 6–16 stosuje się odpowiednio.
19. Ceny biletów są cenami umownymi i wynikają z aktualnie obowiązujących taryf Przewoźnika. Cenniki są dostępne w kasach biletowych lub w punktach sprzedaży agencyjnej. Ceny podane są w walucie PLN i są cenami brutto (zawierają podatek VAT).
20. Opłatę za przejazd ustala się za rzeczywistą odległość przewozu w zależności od:
 - a) rodzaju komunikacji (zwykła, przyspieszona, pospieszna, ekspresowa),
 - b) uprawnień podróżnych do korzystania z ulg ustawowych,

- c) upustów handlowych i cen promocyjnych dla danej linii komunikacyjnej lub określonej grupy podróży.
21. Rzeczywista odległość przewozu jest odległością między punktami zatrzymania się autobusu, na których mogą wsiadać i wysiadać podróżni (przystanki, stanowiska odjazdu).
 22. Odległość rzeczywistą podaje się w rozkładach jazdy i cennikach oddzielnie dla każdej linii komunikacyjnej.
 23. W przypadku, gdy autobus zjeżdża na określonym przystanku z trasy głównej i po wjeździe do określonej miejscowości wraca na trasę główną na tym samym przystanku (tzw. „szuflada”), ten dodatkowy przejazd nie jest wliczany do odległości taryfowej między przystankami na trasie głównej.
 24. W trakcie podróży, podróżni winni zachować bilet do kontroli. Podróżni powinni także, zachować bilet po zakończeniu podróży na wypadek ewentualnej reklamacji. Dotyczy to także kwitów bagażowych.

IV. KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU ORAZ TRYB POSTĘPOWANIA Z PODRÓŻNYM BEZ WAŻNEGO BILETU NA PRZEJAZD LUB BEZ WAŻNEGO DOKUMENTU POŚWIADCZAJĄCEGO USTAWOWE PRAWO DO ULGOWEGO ALBO BEZPŁATNEGO PRZEJAZDU, LUB NARUSZAJĄCYM PRZEPISY O PRZEWOZIE RZECZY, ALBO KTÓRY SPOWODOWAŁ ZATRZYMANIE LUB ZMIANĘ TRASY ŚRODKA TRANSPORTU – BEZ UZASADNIONEJ PRZYCZYNY

1. Do kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, uprawniona jest obsługa autobusu oraz inne upoważnione przez Przewoźnika osoby, posiadające odpowiednie identyfikatory umieszczone w widocznym miejscu (*dalej: Kontrolerzy*).
2. W przypadku stwierdzenia przez Kontrolera(-ów):
 - a) braku odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - b) braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
 - c) braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,
 - d) niezapłacenia należności za zabrane ze sobą do środka przewozu rzeczy albo naruszenia przepisów o ich przewozie,
 - e) braku „EM-karty” z zakodowanym biletem miesięcznym (imiennym) do okazanego biletu miesięcznego (imiennego) w formie papierowej lub wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie zakupu biletu miesięcznego (imiennego), o którym mowa w pkt. III. ust. 7.,
 - f) spowodowania, bez uzasadnionej przyczyny, zatrzymania lub zmiany trasy środka transportu, podróżny zobowiązany jest do uiszczenia opłaty dodatkowej albo kosztów wystawienia wezwania do zapłaty, a w przypadkach, o których mowa w lit. a-e, dodatkowo do uiszczenia opłaty za przejazd zgodnie z obowiązującą taryfą. Jeżeli nie można ustalić miejsca rozpoczęcia podróży przez podróżnego, przyjmuje się, że jest nim miejsce rozpoczęcia danego kursu pojazdu.
3. Wysokość opłaty dodatkowej ustalana jest na podstawie przepisów wykonawczych do art. 34a ustawy Prawo przewozowe i wynosi:
 - a) 50 – krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego – za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - b) 40 – krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego – za przejazd bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do ulgowego albo bezpłatnego przejazdu,
 - c) 150 – krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego – za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny,
 - d) 20 – krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego – za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, a w szczególności za zabrane ze sobą do środka transportu (autobusu):

- rzeczy, za których przewóz, taryfa przewiduje opłaty - bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - rzeczy wyłączonych z przewozu albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych - bez zachowania tych warunków.
4. Przewoźnik ma prawo do naliczania podróżnemu opłaty manipulacyjnej tytułem poniesionych kosztów czynności związanych ze zwrotem lub umorzeniem opłaty dodatkowej w wysokości 10% opłaty ustalonej w sposób określony w ust. 3., w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, albo ważnego biletu - w tym biletu miesięcznego (imiennego) lub wiadomości e-mail potwierdzającej jego zakup (o której mowa w pkt. III. ust. 7.), bez okazania ważnej „EM-karty” - i udokumentowaniem tych uprawnień po odbytym przejeździe.
 5. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do ulgowego przejazdu, wystawiane jest wezwanie do zapłaty ze wskazaniem terminu zapłaty.
 6. Opłata dodatkowa po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej odpowiadającej kosztom poniesionym przez Przewoźnika podlega zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty podlega umorzeniu wówczas, gdy podróżny, nie później niż 7 dni od dnia przewozu (nie wliczając tego dnia), przedstawi dokumenty uprawniające do ulgowego przejazdu lub ważny dokument przewozu, którego podróżny nie miał podczas przejazdu.
 7. W przypadku natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej lub opłacenia jej w terminie nie później niż 7 dni od dnia wystawienia (nie wliczając tego dnia), wysokość opłaty dodatkowej obniża się o 30%.
 8. W przypadku ujawnienia podróżnego bez ważnego biletu na przejazd, oświadczającego, że uiścił opłatę za przejazd a kierowca autobusu nie wydał mu biletu, osoba upoważniona do kontroli wystawia podróżnemu wezwanie na ogólnych zasadach. Podróżny w uwagach zobowiązany jest wpisać oświadczenie o niewydaniu biletu przez obsługę autobusu. Kontrolujący informuje kierowcę o tym fakcie i sporządza raport na tę okoliczność. Gdy w toku postępowania wyjaśniającego treść oświadczenia podróżnego się potwierdzi, nałożona w wezwaniu opłata dodatkowa wraz z opłatą za przejazd, zostanie anulowana.

V. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA NIEWYKORZYSTANE BILETY JEDNORAZOWE

1. Warunkiem zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy, jest zwrot oryginału lub kopii biletu Przewoźnikowi (w kasie biletowej lub przez złożenie reklamacji na warunkach określonych w pkt. XIV. Regulaminu).
2. Podróżny posiadający ważny bilet jednorazowy otrzyma pełny zwrot należności za ten bilet w przypadku odwołania przewozu lub wcześniejszego odjazdu autobusu albo odstąpienia przez podróżnego od umowy przewozu przed odjazdem autobusu z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika (awaria pojazdu i niezapewnienie przewozu zastępczego albo odjazd autobusu z opóźnieniem, gdy podróż stała się bezcelowa).
3. W przypadku odstąpienia przez podróżnego od umowy przewozu przed odjazdem autobusu z przyczyn niewystępujących po stronie Przewoźnika, zwrot należności za przejazd może być dokonany po okazaniu biletu z poświadczeniem jego niewykorzystania (uzyskanym od obsługi autobusu, dyżurnego ruchu, pracownika kasy biletowej/punktu sprzedaży agencyjnej lub informacji), z potrąceniem odstępnego w wysokości 10% wartości biletu brutto.
4. Podróżny, którego nie dopuszczono do przewozu z przyczyn określonych w pkt. X. Regulaminu, winien uzyskać od obsługi autobusu, dyżurnego ruchu bądź pracownika kasy biletowej/punktu sprzedaży agencyjnej lub informacji poświadczenie niewykorzystania tego biletu, na podstawie którego otrzyma zwrot należności po potrąceniu odstępnego w wysokości 10% wartości biletu brutto.
5. Podróżnemu, którego usunięto z pojazdu (autobusu), przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego, o którym mowa w ust. 3.
6. Warunkiem zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika (awaria pojazdu na trasie, nabycie opóźnienia przez co podróż stała się bezcelowa), jest uzyskanie przez podróżnego poświadczenia (od obsługi autobusu, Kontrolera) o częściowym

- niewykorzystaniu biletu, z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika i zwrot oryginału lub kopii tego biletu Przewoźnikowi w formie reklamacji na zasadach określonych w pkt. XIV. Regulaminu.
7. Zwrotu, o którym mowa w ust. 6. dokonuje się bez potrącenia odstępnego.
 8. W przypadku rezygnacji z podróży po jej rozpoczęciu, zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy możliwy jest, jeśli podróżny otrzyma poświadczenie (od obsługi autobusu, Kontrolera) o rezygnacji z przejazdu do przystanku docelowego, z nazwą przystanku, na którym podróżny wysiada rezygnując z kontynuowania podróży oraz zwróci Przewoźnikowi oryginał lub kopię biletu jednorazowego z tym poświadczeniem, w formie reklamacji na zasadach określonych w pkt. XIV. Regulaminu.
 9. Zwrotu należności za bilet jednorazowy, o którym mowa w ust. 8. dokonuje się na zasadach:
 - a) obliczenia kwoty brutto za faktycznie odbytą podróż wg cennika obowiązującego dla danego kursu w dniu wykonania umowy przewozu,
 - b) jeśli kwota, o której mowa w lit. a jest niższa, niż całkowita należność za nabyty bilet jednorazowy, dokonuje się różnicy pomiędzy kwotą brutto za zakupiony bilet a kwotą brutto za faktycznie odbytą podróż i od wyniku odejmuje się 10% tytułem odstępnego. W przypadku konieczności zaokrąglenia kwoty do pełnych groszy, stosuje się zasadę matematycznego zaokrąglenia,
 - c) obliczoną w lit. b kwotę zwraca się podróżnemu.
 10. Warunkiem otrzymania zwrotu za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy zakupiony przez elektroniczny kanał sprzedaży jest uzyskanie przez podróżnego poświadczenia, o którym mowa w ust. 6. i złożenia reklamacji na warunkach określonych w pkt. XIV. Regulaminu.
 11. Warunkiem otrzymania zwrotu za całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy zakupiony przez elektroniczny kanał sprzedaży jest zwrot tego biletu na warunkach określonych w regulaminie tego kanału sprzedaży albo złożenie reklamacji na zasadach określonych w pkt. XIV. Regulaminu.

VI. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA NIWYKORZYSTANY BILET MIESIĘCZNY NA WSZYSTKIE DNI MIESIĄCA KALENDARZOWEGO I BILET OKRESOWY NA WSZYSTKIE DNI MIESIĄCA KALENDARZOWEGO Z WYŁĄCZENIEM SOBÓT, NIEDZIEL LUB INNYCH DNI ŚWIĄTECZNYCH

1. Podróżny posiadający ważny bilet miesięczny, o którym mowa w pkt. III. ust. 6. Regulaminu oraz podróżny posiadający bilet okresowy na wszystkie dni miesiąca kalendarzowego z wyłączeniem sobót i niedziel lub innych dni świątecznych, ma prawo do otrzymania zwrotu należności za zakupiony bilet pomniejszonej o odstępnę w wysokości 10% wartości biletu brutto, w przypadku dokonania zwrotu tego biletu przed pierwszym dniem okresu jego ważności.
2. Jeżeli podróżny odstępuje od umowy przewozu z przyczyn innych, niż leżące po stronie Przewoźnika, zwrot należności za niewykorzystany bilet zwrócony w trakcie okresu jego ważności, jest możliwy tylko w szczególnie uzasadnionych przypadkach (np. zdarzenia losowe i inne, których nie można było przewidzieć przed zakupem biletu) i tylko w przypadku, gdy zwrot nastąpi najpóźniej do 10. dnia okresu ważności tego biletu, przy czym termin ten jest zachowany, jeśli przed jego upływem, bilet zostanie doręczony Przewoźnikowi.
3. W przypadku zwrotu biletu w trakcie okresu jego ważności, do obliczenia zwrotu należności przyjmuje się następujące zasady:
 - a) jako ilość dni wykorzystania biletu, bierze się pod uwagę okres między pierwszym dniem ważności biletu a datą doręczenia biletu Przewoźnikowi,
 - b) wartość biletu brutto dzieli się przez liczbę dni w danym miesiącu (w przypadku biletów okresowych na wszystkie dni miesiąca z wyłączeniem sobót, niedziel lub innych dni świątecznych, nie wlicza się tych dni, w liczbie w jakiej wypadają w danym miesiącu), otrzymując jednostkę przeliczeniową,

- c) ilość dni wykorzystania biletu mnoży się przez jednostkę przeliczeniową i wynik odejmuje się od wartości brutto biletu. Otrzymaoną w ten sposób kwotę różnicy, po potrąceniu tytułem odstepnego 10% wartości brutto biletu miesięcznego, zwraca się podróżnemu.
- 4. Potrącenia odstepnego, o którym mowa w ust. 1. oraz w ust. 3. lit. c nie stosuje się, jeśli odstąpienie od umowy przewozu jest spowodowane przyczynami leżącymi po stronie Przewoźnika.
- 5. W przypadku zwrotu biletu miesięcznego (imiennego) lub okresowego imiennego, traci on również ważność na zakodowanej „EM-karcie”.

VII. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA BILETY JEDNORAZOWE ALBO KONTYNUACJA PRZEJAZDU W RAZIE PRZERWY W RUCHU, UTRATY POŁĄCZENIA, ODWOŁANIA ALBO OPÓŹNIENIA KURSU (DOTYCZY PRZEJAZDÓW POWYŻEJ 250 KM)

- 1. W przypadku, gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że kurs (regularna usługa przewozowa) będzie odwołany lub odjazd autobusu z terminalu będzie opóźniony o ponad 120 minut lub w przypadku nadkompletu, podróżny ma prawo do:
 - a) kontynuacji lub zmiany trasy podróży do miejsca docelowego, bez dodatkowych kosztów i na warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie,;
 - b) zwrotu ceny biletu oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługę autobusem lub autokarem do punktu rozpoczęcia podróży określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie.
- 2. W przypadku braku możliwości propozycji wyboru, o których mowa w ust. 1., podróżny ma prawo do odszkodowania w wysokości 50% ceny biletu, ponad zwrot wynikający z ust. 1. lit. b.
- 3. W przypadku awarii autobusu lub autokaru podczas podróży, Przewoźnik zapewnia możliwość kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub terminalu, z którego będzie możliwe kontynuowanie podróży.
- 4. W przypadku odwołania regularnego kursu lub opóźnionego odjazdu o ponad 120 minut, podróżni mają prawo do kontynuacji podróży lub zmiany trasy, lub uzyskania od Przewoźnika zwrotu ceny biletu, o którym mowa w ust. 1.
- 5. W przypadku podróży o planowanym czasie dłuższym niż 3 godziny (180 minut), Przewoźnik w razie odwołania lub opóźnienia odjazdu z terminalu powyżej 90 minut oferuje podróżnym nieodpłatnie:
 - a) przekąski, posiłki lub napoje, odpowiednio do czasu oczekiwania lub opóźnienia, pod warunkiem, że są one dostępne w autobusie lub w terminalu lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone,
 - b) pokój hotelowy lub inne zakwaterowanie, jak również pomoc w zorganizowaniu transportu między terminalem a miejscem zakwaterowania, w przypadku gdy konieczny jest pobyt przez jedną lub więcej nocy. W odniesieniu do każdego podróżnego Przewoźnik może ograniczyć całkowity koszt zakwaterowania, z wyłączeniem przewozu w obu kierunkach między terminalem a miejscem zakwaterowania, do kwoty 80 EURO za noc (wartość obliczona w walucie krajowej, według kursu Narodowego Banku Polskiego, stosowanego na dzień wystąpienia konieczności zaoferowania zakwaterowania), przez maksymalnie dwie noce.
- 6. Postanowienia zawarte w:
 - a) ust. 1–5 – nie mają zastosowania do podróżnych posiadających bilety otwarte (ważnych na daną relację bez określenia konkretnej daty i godziny powrotu),
 - b) ust. 5. lit. b – nie ma zastosowania w przypadku, gdy Przewoźnik udowodni, że odwołanie lub opóźnienie zostało spowodowane bardzo złymi warunkami pogodowymi lub poważnym klęskami żywiołowymi stwarzającymi zagrożenia dla bezpiecznej realizacji usług transportu autobusowego lub autokarowego.

VIII. PRZEWÓZ BAGAŻU I ZWIERZĄT DOMOWYCH

1. Podróżny ma prawo przewieźć bagaż podręczny, tj. bagaż trzymany przez niego na kolanach lub bagaż, którego rozmiary pozwalają na umieszczenie na półkach lub pod fotelem zajmowanym przez podróżnego.
2. Rzeczy zabierane przez podróżnych do autobusu nie mogą zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi podczas jazdy lub stwarzać zagrożenia wyrządzenia szkody innym podróżnym lub Przewoźnikowi, a także przeszkadzać podróżnym i narażać ich na niewygody.
3. Z przewozu środkiem transportu wyłączone są:
 - a) rzeczy zabierane przez podróżnych, o których mowa w ust. 2.,
 - b) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów administracyjnych, celnych, sanitarno-porządkowych, w tym: materiałów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, trujących, radioaktywnych i innych niebezpiecznych,
 - c) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich,
 - d) nabita broń palna, przy czym zakaz ten nie dotyczy osób, które zgodnie z prawem uprawnione są do jej noszenia, ze względu na pełnione funkcje, np. funkcjonariusz Policji, żołnierz Żandarmerii Wojskowej, itp.
4. W autobusach Przewoźnika dopuszcza się przewóz zwierząt domowych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt. Zwierzęta te powinny być przewożone w specjalnych pojemnikach przeznaczonych do ich transportu lub w kagańcach i na smyczy. Podróżny przewożący zwierzęta (szczególnie psy i koty) winien okazać przy zakupie biletu aktualne świadectwo obowiązkowych szczepień lub świadectwo zdrowia, zgodnie z odpowiednimi przepisami dotyczącymi zwalczania chorób zakaźnych zwierząt. Zwierzęta te nie mogą zachowywać się agresywnie i być uciążliwe dla pozostałych podróżnych.
5. Obowiązek założenia kagańca i prowadzenia psa na smyczy nie dotyczy psów przewodników osób niewidomych lub niedowidzących oraz psów asystujących, o których mowa w ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, przy czym pies przewodnik lub pies asystujący musi być wyposażony w uprzęż a podróżny musi okazać kierowcy certyfikat potwierdzający status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez psa przewodnika lub psa asystującego.
6. Bagażu i zwierząt domowych nie można umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
7. Obsługa autobusu może odmówić przewozu zwierząt domowych w przypadku, gdy uzna, iż są one zbyt duże, brudne, hałaśliwe, nie posiadają kagańca lub aktualnych szczepień, utrudniają podróż innym lub zagrażają bezpieczeństwu przewozu.
8. Podróżny ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez przewożone przez niego zwierzęta.
9. Zwierzęta domowe inne niż psy, np. koty, małe gryzonie itp., dopuszcza się do przewozu pod warunkiem umieszczenia ich w odpowiednich pojemnikach, o których mowa w ust. 4., tj. koszach, transporterach, klatkach itp. Pojemnik ten musi być umieszczony w autobusie w takim miejscu i w taki sposób, aby podróżny zapewnił bezpieczeństwo przewozu podróżnych i samego zwierzęcia oraz, aby nie utrudniać innym osobom korzystania z pojazdu. Dozwolone jest trzymanie małych pojemników na kolanach podróżnego. Zabronione jest umieszczanie pojemników ze zwierzętami na półkach bagażowych i w luku bagażowym.
10. Przewoźnik nie pobiera opłat za przewóz zwierząt domowych i nie wydaje kwitów, w związku z czym nie odpowiada za nie.
11. Obsługa autobusu odpowiedzialna jest za umieszczenie bagażu podróżnego w luku bagażowym i opatrzenie go kwitem bagażowym, którego odcinek wręcza się podróżnemu. Przewoźnik nie odpowiada za bagaż umieszczony w luku bagażowym samowolnie przez podróżnego, na który nie wystawiono kwitu bagażowego.

12. Jeżeli oddawany do przewozu bagaż podróznego jest uszkodzony, zdeformowany lub ma inne wady, które mogłyby stanowić podstawę do wysunięcia wobec Przewoźnika roszczeń, przed umieszczeniem bagażu w luku bagażowym, wadę należy udokumentować w protokole sporządzonym w dowolnej formie. Protokół ten musi posiadać wpisany numer kwitu bagażowego podróznego oraz być podpisany przez podróznego i obsługę autobusu.
13. Bagaż oddany do przewozu w luku bagażowym powinien być zapakowany w taki sposób, aby nie uległ w czasie przewozu uszkodzeniu lub zniszczeniu.
14. Przewoźnik przewozi w luku bagażowym bagaż o sumie wymiarów nie przekraczającej 160 cm (wysokość + szerokość + długość) na 1 podróznego. Bagaże ponadwymiarowe oraz dodatkowe mogą być przewiezione w miarę posiadanego miejsca w luku bagażowym. Decyzja o przewozie ponadwymiarowego lub dodatkowego bagażu należy do kierowcy autobusu.
15. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu bagażu o dużych rozmiarach (wózki dziecięce, rowery, narty, instrumenty muzyczne itp.), jeżeli kierowca autobusu stwierdzi, że bagaż ten nie mieści się w luku bagażowym lub zagraża bezpieczeństwu przewożonych podróznym i ich bagaży.
16. Podróżny może przewieźć w luku bagażowym jeden złożony i opakowany (w pokrowcu) rower lub jedną złożoną i opakowaną (w pokrowcu) hulajnogę albo wózek dziecięcy (jeżeli jest on składany) i pod warunkiem, że złożony przedmiot mieści się w tym luku nie zagrażając bezpieczeństwu przewozu podróznym i ich bagaży.
17. Podróżny może zadeklarować wartość przewożonego bagażu (lub każdej sztuki oddzielnie) przeznaczonego do przewozu w luku bagażowym. Deklarowana wartość nie powinna przewyższać rzeczywistej wartości bagażu. Przewoźnik może sprawdzić zgodność deklarowanej wartości z rzeczywistością i w wypadku zastrzeżeń zaznaczyć to w kwicie bagażowym. W razie sporu co do wysokości deklarowanej wartości bagażu, podróżny może zażądać, aby jej wartość określił rzeczoznawca. Jeżeli deklarowana wartość przewyższa więcej niż o 20% wartość ustaloną przez rzeczoznawcę, koszty ekspertyzy ponosi podróżny.
18. Wyłącznie jako bagaż podręczny powinny być przewożone rzeczy szczególnie cenne (np. gotówka, papiery wartościowe, biżuteria, elektronika, sprzęt komputerowy) oraz rzeczy posiadające wartość naukową lub zabytkową.
19. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia bagażu, fakt ten należy natychmiast zgłosić kierowcy autobusu i sporządzić protokół szkody. Protokół wraz z odcinkiem posiadanego przez podróznego kwitu bagażowego należy przesłać Przewoźnikowi na adres jego siedziby.
20. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność wyłącznie za bagaż, na który podróżny przedstawi kwit bagażowy.
21. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaż podręczny podróznego, chyba że szkoda powstała z winy Przewoźnika.
22. W przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu odpowiedzialność Przewoźnika ograniczona jest do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody, jednak nie wyższej niż kwota 2000 zł (dwa tysiące złotych). Ograniczenie odpowiedzialności, o której mowa w zdaniu pierwszym, nie ma zastosowania, w przypadku, gdy podróżny zadeklaruje wartość bagażu, a Przewoźnik nie zaznaczy na kwicie bagażowym zastrzeżeń odnośnie deklarowanej wartości bagażu.
23. Przewoźnik nie jest zobowiązany do sprawdzenia, czy osoba zgłaszająca się z kwitem bagażowym jest uprawniona do odbioru bagażu.
24. Bagaż powinien być odebrany przez podróznego z chwilą przyjazdu do miejsca, w którym podróżny kończy przejazd.
25. Z bagażem pozostawionym w autobusach, Przewoźnik postępuje stosownie do przepisów, dotyczących rzeczy znalezionych (*patrz* pkt XII. Regulaminu). Obsługa autobusu ma prawo otworzyć bagaż w celu zbadania jego zawartości.
26. Przedmioty pozostawione w autobusie po zakończeniu podróży nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością Przewoźnika.
27. Bagaż pozostawiony w luku bagażowym, jeżeli zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi rzeczy znalezionych, nie został przekazany właściwemu organowi, zostanie wydany uprawnionemu podróznemu

po okazaniu przez niego kwitu bagażowego. W przypadku bagażu podręcznego, wydanie nastąpi po zidentyfikowaniu w sposób niebudzący wątpliwości, że bagaż zostaje wydany osobie uprawnionej.

- 28.** Podczas przewozu podróżny zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem podręcznym i zwierzętami domowymi oraz do podjęcia wszelkich czynności niezbędnych do zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone rzeczy lub zwierzęta.

IX. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA

1. Przewoźnik odpowiada za przewóz podróżnych do ich miejsca przeznaczenia wskazanego na posiadanym bilecie.
2. Sposób ustalania i wysokość opłat za przewóz osób oraz zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, określają właściwe ustawy i akty wykonawcze do ustaw, stosowany przez Przewoźnika cennik, a także umowy zawarte z organizatorami przewozów.
3. Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej aktualny cennik, rozkład jazdy i zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych w siedzibie Przewoźnika oraz w kasach biletowych lub w punktach sprzedaży agencyjnej, a także, w ograniczonym zakresie, u obsługi autobusu. Ograniczenie to polega na posiadaniu przez kierowcę autobusu cennika i rozkładu jazdy dla danego kursu obsługiwanego przez autobus.
4. Na stronie internetowej Przewoźnika, podróżny może sprawdzić rozkład jazdy a także znaleźć inne informacje związane z działalnością przewozową Przewoźnika, np. adres siedziby Przewoźnika, aktualne promocje, ważne informacje dotyczące poszczególnych kursów itp.
5. Pod numerem infolinii 22 269 20 50 (koszt zgodny z taryfą operatora) czynnej codziennie w godz. 8:00-19:00, Przewoźnik udziela informacji o rozkładzie jazdy, cenach biletów dla poszczególnych kursów, jak również o możliwościach i sposobach zakupu biletu na przejazd.
6. Jeżeli z powodu okoliczności, za które Przewoźnik odpowiada, nie jest możliwe wykonanie przewozu zgodnie z zawartą umową na przewóz, w miarę możliwości Przewoźnik zapewnia przewóz zastępczy przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych.
7. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnienia przewozu lub odwołania regularnego kursu, chyba że szkoda powstała z przyczyn przez Przewoźnika niezawinionych, a w szczególności na skutek następujących zdarzeń:
 - a) wypadki lub kolizje drogowe powodujące opóźnienia na trasie autobusu;
 - b) trudne warunki atmosferyczne,
 - c) pożar,
 - d) powódź,
 - e) zamknięcie dworców autobusowych,
 - f) zastosowanie się do żądań Policji lub innych organów władzy państwowej lub samorządowej,
 - g) akty wandalizmu i terroru,
 - h) zamknięcie drogi, objazdy, duże natężenie ruchu,
 - i) inne okoliczności niezależne od Przewoźnika.
8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w przypadku, gdy podróżny nie zgłosi się do autobusu po postoju przeznaczonym na odpoczynek (przerwa w podróży).
9. Przewoźnik zastrzega sobie prawo zmiany środka transportu, rozkładu jazdy itp., jeżeli będzie to konieczne z przyczyn niezależnych od Przewoźnika.
10. Do obowiązków kierowcy autobusu należy m.in.:
 - a) zatrzymywanie autobusu na przystankach przewidzianych rozkładem jazdy,
 - b) odjeżdżanie z właściwego (dla danego kursu) stanowiska odjazdu,
 - c) prawidłowe wydawanie podróżnym biletów na przejazd i kwitów bagażowych,
 - d) podawanie do wiadomości podróżnych nazw przystanków znajdujących się na trasie jazdy autobusu w komunikacji pospiesznej,
 - e) ustne zawiadomienie czekających podróżnych na przystankach o niemożności ich zabrania do przewozu, jeżeli w autobusie brak jest miejsc lub przez wywieszenie w widocznym miejscu tablicy informującej o ich braku.

X. ZASADY PORZĄDKOWE

1. Podróżny jest obowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz określonych Regulaminem.
2. Zabrania się w autobusie picia alkoholu, brania narkotyków i spożywania innych środków odurzających oraz przebywania w autobusie osób, znajdujących się pod ich wpływem.
3. Zabrania się w autobusie palenia tytoniu i palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych, w tym palenia (używania) papierosów elektronicznych.
4. W autobusie nie wolno przewozić rzeczy wyłączonych z przewozu wymienionych w pkt. VIII. ust. 3.
5. Wszelkiego rodzaju urządzenia audio-video, emitujące obrazy i dźwięki mogą być używane przez podróżnego w czasie przewozu pod warunkiem, że nie jest to uciążliwe dla innych podróżnych.
6. Zabrania się wyrzucania z autobusu jakichkolwiek przedmiotów.
7. Zabrania się spożywania w autobusie takich artykułów spożywczych przez podróżnego, które mogłyby zanieczyścić mienie Przewoźnika albo innych podróżnych oraz ich mienie.
8. Zabrania się w autobusie zebrania oraz prowadzenia bez zgody Przewoźnika jakichkolwiek zbiórek pieniędzy i form akwizycji.
9. Podczas jazdy autobusu zabrania się:
 - a) otwierania drzwi,
 - b) zanieczyszczania pojazdu lub niszczenia jego urządzeń i wyposażenia,
 - c) wychylania się z pojazdu przez otwarte okna,
 - d) opierania się o drzwi pojazdu (dotyczy pojazdów wyposażonych w miejsca stojące),
 - e) przebywania na stopniach pojazdu (dotyczy pojazdów wyposażonych w miejsca stojące),
 - f) ograniczania widoczności kierowcy,
 - g) otwierania okien przy włączonej klimatyzacji (dotyczy pojazdów wyposażonych w klimatyzację),
 - h) rozmawiania z kierowcą autobusu,
 - i) zamalowywania i odklejania wszelkich plakatów informacyjnych, plakatów reklamowych, oznaczeń i piktogramów stosowanych przez Przewoźnika,
 - j) wykonywania jakichkolwiek czynności mogących narazić współpodróżnych na szkody, obrażenia lub innych czynności niedozwolonych przez inne przepisy dotyczące transportu autobusowego lub miejsc publicznych.
10. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być nie wpuszczone do pojazdu (autobusu) lub mogą być z niego usunięte. Do osób takich należy zaliczyć w szczególności:
 - a) osoby nietrzeźwe, zachowujące się agresywnie wobec współpodróżnych i obsługi pojazdu,
 - b) osoby, które z innych powodów są niebezpieczne lub uciążliwe dla współpodróżnych.
11. W przypadku odmowy opuszczenia autobusu, kierowca ma prawo zwrócić się o interwencję do organów Policji lub innych uprawnionych służb.
12. Podróżny odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone Przewoźnikowi lub innym podróżnym na zasadach określonych w przepisach prawa.
13. Podróżny, który mimo braku uprawnień, zajmuje miejsce oznaczone symbolem „dla inwalidy” albo „dla kobiety w ciąży lub z dzieckiem na rękę”, zobowiązany jest zwolnić to miejsce w przypadku zgłoszenia się osoby uprawnionej.

XI. UDOSTĘPNIANIE INTERNETU

1. Przewoźnik udostępnia możliwość nieodpłatnego korzystania z sieci Internet przez łączność Wi-Fi (*dalej: Wi-Fi*) z punktem dostępowym w pojazdach (autobusach) Przewoźnika, zawierających taki punkt. Pojazdy te oznaczone są odpowiednimi piktogramami.
2. Korzystanie z usług Wi-Fi realizowane jest wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

3. Usługa Wi-Fi jest usługą dobrowolnie realizowaną i bezpłatną, nie stanowi więc pakietu usług należnego podróżnemu na podstawie kupowanego biletu na przejazd.
4. Przewoźnik nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za:
 - a) czasowy brak dostępu do usługi Wi-Fi,
 - b) obniżenie przepustowości łącza internetowego,
 - c) szkody wyrządzone przez oprogramowanie dostarczone przez strony trzecie,
 - d) warunki techniczne panujące w sieci radiowej oraz opóźnienia w strefie internetowej, które mogą mieć wpływ na rzeczywisty transfer do i z urządzenia odbioru końcowego podróżnego (np. laptop, smartfon, tablet itp.) w Internecie,
 - e) ograniczeń wprowadzonych przez dostawcę usługi,
 - f) kompatybilność urządzeń podróżnego z infrastrukturą punktu dostępowego,
 - g) strony i treści odwiedzane i przeglądane przez podróżnego.
5. Przewoźnik nie prowadzi wsparcia technicznego dla użytkowników końcowych Wi-Fi.
6. Ze względów bezpieczeństwa nie jest gwarantowana dostępność do wszystkich usług sieciowych, jak również dostęp do ciągłej transmisji radiowej Wi-Fi może być ograniczony.
7. Transmisja radiowa usługi Wi-Fi dostępna dla podróżnych nie jest szyfrowana.
8. Podróżny korzysta z usługi Wi-Fi wyłącznie na własne ryzyko.
9. Zabrania się korzystania z usługi Wi-Fi do:
 - a) przesyłania i udostępniania treści, które są niezgodne z prawem lub są przedmiotem ochrony własności intelektualnej,
 - b) przesyłania lub udostępniania treści mogących naruszyć czyjekolwiek dobra osobiste,
 - c) masowego rozsyłania niezamówionych przez odbiorców treści o charakterze reklamowym, tzw. „SPAM”,
 - d) rozpowszechniania wirusów komputerowych i innych programów mogących uszkodzić urządzenia elektroniczne innych użytkowników Internetu, współpodróżnych lub infrastruktury punktu dostępowego Przewoźnika,
 - e) odsprzedawania dostępu do sieci Internet bez wiedzy i pisemnej zgody Przewoźnika,
 - f) obciążania w znacznym stopniu pasma łącza internetowego przez udostępnianie serwerów usług,
 - g) usiłowania nielegalnego wejścia do zasobów informatycznych innych użytkowników Internetu, współpodróżnych lub Przewoźnika (również przez szyfrowane łącze niedostępne dla podróżnych),
 - h) dalszego udostępniania usługi Wi-Fi przez stosowanie repeterów i routerów,
 - i) korzystanie z aplikacji typu „P2P”,
 - j) wszelkich innych działań prawnie zabronionych, lub które mogą być niebezpieczne dla funkcjonowania sieci Internet i jej zasobów.
10. W przypadku nieprzestrzegania przez podróżnego powyższych postanowień lub niezgodnego z przeznaczeniem korzystania z usług Wi-Fi, Przewoźnik ma prawo zablokować dostęp do usługi Wi-Fi lub ograniczyć przepustowość albo szybkość łącza internetowego.
11. Podróżny ponosi wyłączną odpowiedzialność za sposób, w jaki korzysta z usługi Wi-Fi, w tym za treści i inną zawartość przesyłanych danych.
12. Za skutki wynikające z korzystania usługi Wi-Fi, a powstałe w związku z udostępnieniem przez podróżnego osobom trzecim hasła/kodu dostępu/loginu/innych danych podróżnego, wyłączną odpowiedzialność ponosi podróżny.
13. Podróżnemu nie przysługują żadne roszczenia z tytułu czasowego bądź stałego braku sygnału internetowego lub ograniczenia przepustowości łącza internetowego, wynikającego w szczególności z wyłączenia lub problemów technicznych z nadajnikiem, pomimo umieszczonego w pojeździe (autobusie) piktogramu informującego o dostępie do usługi Wi-Fi.
14. Przewoźnik nie odpowiada za politykę ochrony prywatności odwiedzanych przez podróżnego stron internetowych.
15. Użytkownik korzystający z usługi Wi-Fi zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa.

XII. RZECZY ZNALEZIONE

1. Rzeczy znalezione w pojazdach (autobusach) Przewoźnika – przyjmuje w czasie jazdy lub postoju obsługa autobusu lub Kontroler, z zastrzeżeniem ust. 2. Przyjęcie rzeczy znalezionej w czasie jazdy nie dotyczy kierowcy autobusu, który przyjmuje je w czasie postoju autobusu na przystankach.
2. Znalezione rzeczy, których posiadanie wymaga szczególnego zezwolenia organów państwowych jak np. amunicja, materiały wybuchowe, aparatura radiowo–nadawcza oraz znalezione dowody osobiste, tymczasowe zaświadczenia tożsamości, paszporty, i dokumenty podróży itp., znalazca jest zobowiązany przekazać najbliższej jednostce Policji, za wyjątkiem rzeczy, której cechy zewnętrzne lub umieszczone na niej znaki szczególne, wskazują, że stanowi ona sprzęt, ekwipunek lub dokumenty wojskowe, które to rzeczy znalazca zobowiązany jest przekazać właściwemu staroście. W przypadku znalezienia zwierząt, pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną, itp., znalazca powinien oddać właściwemu organowi państwowemu.
3. W przypadku, kiedy znalazcą rzeczy wymienionych w ust. 2 jest kierowca autobusu lub Kontroler, przekazuje tę rzecz za pokwitowaniem, o którym mowa w ust. 5 do Biura Rzeczy Znalezionych oddziału Przewoźnika, który uruchomił dany kurs. Uprawniony pracownik Biura Rzeczy Znalezionych zobowiązany jest przekazać tę rzecz najbliższej jednostce Policji, właściwemu staroście lub innemu organowi państwowemu.
4. Przewoźnik może odmówić przyjęcia rzeczy znalezionej nieposiadającej żadnej wartości (np. rzecz jest trwale zniszczona, uszkodzona w sposób uniemożliwiający jej użytkowanie) oraz, gdy posiada takie wartości, że jej przechowanie jest niemożliwe. W takim przypadku dokonuje się stosownego zapisu na pokwitowaniu, o którym mowa w ust. 5.
5. Na każdą przyjętą rzecz znaną, sporządza się pokwitowanie znalezienia rzeczy. Znalazca otrzymuje na potwierdzenie przyjęcia rzeczy znalezionej kopię tego pokwitowania. Obsługa autobusu lub Kontroler zobowiązany jest przed przyjęciem, w obecności znalazcy lub świadka, sprawdzić zawartość rzeczy znalezionej.
6. W przypadku znalezienia rzeczy przez obsługę autobusu lub Kontrolera, znalazcą i przyjmującym jest ten pracownik, który rzecz znalazł, z tym, że sprawdzenie zawartości tej rzeczy powinno nastąpić w obecności świadka. Świadkiem obecnym przy sprawdzaniu zawartości rzeczy znalezionej może być podróżny lub inny pracownik Przewoźnika, który wyraził zgodę na uczestniczenie w sprawdzeniu rzeczy i zgodę tę potwierdził własnoręcznym podpisem na pokwitowaniu, o którym mowa w ust. 5.
7. Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia, czy pracownicy Przewoźnika przekazali rzecz znaną do Biura Rzeczy Znalezionych we właściwym oddziale, który uruchomił dany kurs. Informacja o oddziale Przewoźnika uruchamiającym dany kurs zamieszczona jest w rozkładzie jazdy.
8. Rzeczy znalezione nieodebrane przez właściciela przechowuje się nieodpłatnie w Biurze Rzeczy Znalezionych przez okres jednego miesiąca, za wyjątkiem artykułów spożywczych, łatwo psujących się, które niszczy się od razu. Jeżeli w tym czasie nikt nie zgłosi się po ich odbiór, to przedmioty te Przewoźnik przekazuje właściwemu staroście.
9. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od Przewoźnika odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji.
10. Postanowienia ust. 1–9 stosuje się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności, jak również do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.
11. Adresy Biur Rzeczy Znalezionych poszczególnych oddziałów zamieszczone są na stronie internetowej Przewoźnika.

XIII. ULGI

1. Przewoźnik honoruje uprawnienia wynikające z przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego i innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
2. Poza uprawnieniami do ulgowych przejazdów wynikających z przepisów, o których mowa w ust. 1., Przewoźnik ma prawo do wprowadzenia ulg handlowych obowiązujących w stosunku do określonych grup podróżnych lub na określonych kursach. Informacja o ulgach handlowych jest podawana do wiadomości podróżnych w ten sam sposób, co informacja o obowiązujących cennikach.

XIV. SKARGI, WNIOSKI I REKLAMACJE

1. Przewoźnik przyjmuje niezwiązane z roszczeniem:
 - a) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw podróżnych lub jakości usług świadczonych przez Przewoźnika,
 - b) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb podróżnych (w tym propozycji zmian do rozkładu jazdy autobusów Przewoźnika), propozycji wdrażania nowych rozwiązań.
2. Tryb postępowania dotyczący skarg i reklamacji wynika z przepisów:
 - a) ustawy Prawo przewozowe,
 - b) rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 13 grudnia 2017 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego,
 - c) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz. Urz. UE L Nr 51 z dnia 28 lutego 2011 r.).
3. Przewoźnik przyjmuje reklamacje związane z roszczeniem, które dotyczą:
 - a) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - c) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pojeździe (autobusie),
 - d) przypadku, gdy podróżny może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, w związku z brakiem których w pojeździe (autobusie) wystawiono mu bilet za pobraniem stosownych opłat,
 - e) wystawionych wezwań do zapłaty z tytułu przewozu osób, bagażu i zwierząt w przypadkach innych, niż wskazane w lit. c.
4. Skargi, wnioski i reklamacje składa się w formie pisemnej:
 - a) za pośrednictwem poczty (zgodnie z ustawą z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe) na adres siedziby Przewoźnika,
 - b) za pomocą poczty elektronicznej na adres mailowy Przewoźnika: sekretariat.centrum@relobus.pl (*dalej: adres mailowy Przewoźnika*) oraz info@relobus.pl,
 - c) osobiście, składając pismo w siedzibie Przewoźnika, w dni robocze, w godz. 09:00–15:00,
 - d) za pośrednictwem pracownika kasy biletowej lub punktu sprzedaży agencyjnej,
 - e) za pośrednictwem e-formularza dostępnego na stronie internetowej Przewoźnika.

Dodatkowo, na stronie internetowej Przewoźnika udostępniony jest gotowy formularz reklamacyjny do pobrania i wykorzystania (wypełnienia elektronicznie, wydrukowania i wypełnienia odręcznie) przez podróżnego.
5. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnym i Przewoźnikiem jest język polski.
6. Podróżny może składać skargi w terminie 3 miesięcy od dnia zdarzenia (nie wliczając tego dnia). Po upływie tego terminu, skargi pozostawia się bez rozpoznania.
7. Zgłoszenie wypadku, w wyniku którego podróżny poniósł śmierć, doznał zranienia lub naruszony został jego fizyczny lub umysłowy stan zdrowia, można przekazać ustnie do Przewoźnika, za jego pisemnym potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia. Wówczas Przewoźnik informuje zgłaszającego o konieczności zgłoszenia pisemnej reklamacji zgodnie z ust. 11.
8. W przypadku, gdy podróżny z powodu utraty (kradzież, zgubienie) nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu ze zdjęciem stwierdzającego tożsamość, dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osoby niezdolnej do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia (wydanego przez Policję lub wystawcę) zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym ich wydanie do tego dnia.
9. Reklamacje, o których mowa w ust. 3.:
 - a) lit. a – składa się w ciągu 12 miesięcy, licząc od pierwszego dnia ważności biletu,
 - b) lit. b – składa się nie później, niż przed upływem 1 roku od daty zdarzenia,

- c) lit. c – składa się nie później, niż w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty (nie wliczając tego dnia),
 - d) lit. d – składa się nie później, niż w terminie 7 dni od dnia wydania biletu w pojeździe (autobusie) z pobraniem stosownych opłat,
 - e) lit. e – składa się nie później, niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty (nie wliczając tego dnia).
- 10. Skargi i wnioski powinny zawierać:**
- a) nazwę i adres (siedziby) Przewoźnika,
 - b) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby (instytucji) wnoszącej,
 - c) treść (datę sporządzenia oraz datę, miejsce i opis zdarzenia),
 - d) podpis osoby wnoszącej (nie dotyczy pism wysłanych za pomocą poczty elektronicznej lub przez gotowy e-formularz dostępny na stronie internetowej Przewoźnika).
- 11. Reklamacje powinny zawierać:**
- a) dane wymienione w ust. 10. lit. a–d,
 - b) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, a w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 3. lit. c i lit. e, należy podać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty,
 - c) kwotę roszczenia – oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu,
 - d) wykaz załączonych dokumentów (do reklamacji składanej w siedzibie Przewoźnika lub w kasie biletowej albo w punkcie sprzedaży agencyjnej powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia: oryginały albo kopie dokumentów dotyczące zawarcia umowy przewozu, w szczególności bilet na przewóz oraz oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów; do reklamacji składanej przy użyciu środków komunikacji elektronicznej załącza się dokumenty w postaci elektronicznej, np. skany lub zdjęcia oryginałów albo kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu oraz skany lub zdjęcia oryginałów albo kopii, potwierdzonych za zgodność z oryginałem, innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia),
 - e) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - f) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej (o której mowa w pkt. IV. ust. 6. Regulaminu, podanej w wezwaniu do zapłaty), na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty – w przypadkach wymienionych w ust. 3. lit. c i lit. e.
- 12. Przewoźnik nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga, wniosek lub reklamacja nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz jego pełnego adresu do korespondencji. Dotyczy to również korespondencji elektronicznej. Takie zgłoszenia będą traktowane jako uwagi przekazane do wiadomości Przewoźnika, którymi podróżni chcą się z nim podzielić.**
- 13. Za dzień złożenia skargi, wniosku lub reklamacji uważa się datę:**
- a) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych za pośrednictwem poczty,
 - b) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera,
 - c) złożenia bezpośrednio skargi, wniosku lub reklamacji w siedzibie Przewoźnika lub w kasie biletowej albo w punkcie sprzedaży agencyjnej,
 - d) wysłania skargi, wniosku lub reklamacji pocztą elektroniczną na adres mailowy Przewoźnika albo za pomocą e-formularza, o którym mowa w ust. 4. lit. e.
- 14. Za dzień przyjęcia skargi, wniosku lub reklamacji przez Przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę:**
- a) wpływu skargi, wniosku lub reklamacji do siedziby Przewoźnika lub kasy biletowej albo punktu sprzedaży agencyjnej, albo
 - b) datę otrzymania skargi, wniosku lub reklamacji na adres mailowy Przewoźnika, albo
 - c) datę wysłania skargi, wniosku lub reklamacji za pomocą e-formularza, o którym mowa w ust. 4. lit. e.
- 15. Termin rozpatrzenia skargi, wniosku lub reklamacji liczy się od pierwszego dnia roboczego następującego po dniu jej/jego przyjęcia przez Przewoźnika.**
- 16. Potwierdzenia za zgodność z oryginałem (uwierzytelnienia), o którym mowa w ust. 11. lit. d, może dokonać np. wystawca dokumentu na kserokopii tego dokumentu, pracownik kasy biletowej lub punktu sprzedaży agencyjnej na kserokopii tego dokumentu po okazaniu do wglądu oryginału.**
- 17. Wpływ wniosku, skargi lub reklamacji złożonych osobiście potwierdza się niezwłocznie podróżnemu lub osobie przez niego upoważnionej, odpowiednio:**

- a) w siedzibie Przewoźnika, w kasie biletowej lub w punkcie sprzedaży agencyjnej – na sporządzonej przez podróżnego kopii zgłoszenia/pisma reklamacyjnego/gotowego formularza, datownikiem i stemplem kasy (punktu) oraz podpisem pracownika przyjmującego,
 - b) przez potwierdzenie odbioru – w przypadku wykorzystania do złożenia wniosku, skargi lub reklamacji przesyłki pocztowej poleconej za zwrotnym potwierdzeniem odbioru,
 - c) z wykorzystaniem autorespondera (automatycznej odpowiedzi w postaci wiadomości e-mail potwierdzającej odbiór przez Przewoźnika) – w przypadku wykorzystania do złożenia wniosku, skargi lub reklamacji środków komunikacji elektronicznej (*patrz* ust. 4. lit. b i lit. e).
- 18.** Nie później niż w terminie 20. dni od dnia przyjęcia skargi, wniosku lub reklamacji (nie wliczając tego dnia), Przewoźnik udziela wnoszącemu odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. W usprawiedliwionych przypadkach, kiedy termin ten nie może zostać zachowany, Przewoźnik informuje wnoszącego o terminie krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi, wniosku lub reklamacji, w jakim czasie może spodziewać się odpowiedzi.
- 19.** Odpowiedź na skargę, wniosek lub reklamację przekazywana jest zasadniczo tą samą drogą, jaką wpłynęła (np. za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail wnoszącego), chyba że wnoszący wskaże w skardze, we wniosku lub w reklamacji inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź albo forma jej/jego złożenia (np. w kasie biletowej lub za pomocą gotowego e-formularza, o którym mowa w ust. 4 lit. e) wymaga podania przez wnoszącego formy w jakiej chce otrzymać odpowiedź (poczta, wiadomość e-mail).
- 20.** Jeżeli skargi lub wnioski nie spełniają warunków, o których mowa w ust. 10. albo reklamacje nie spełniają warunków, o których mowa w ust. 11., Przewoźnik wzywa wnoszącego, aby usunął braki w terminie do 14 dni licząc od dnia otrzymania takiego wezwania, pouczając, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie skargi, wniosku lub reklamacji bez rozpoznania. W przypadku wniesienia uzupełnienia braków w terminie, za datę przyjęcia skargi, wniosku lub reklamacji przyjmuje się na zasadach zawartych w ust. 13–14, datę wniesienia uzupełnienia i odpowiednio stosuje się postanowienia ust. 15.
- 21.** Jeżeli rozpatrzenie skargi, wniosku lub reklamacji nie należy do kompetencji Przewoźnika, niezwłocznie przekazuje skargę, wniosek lub reklamację do właściwego podmiotu z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o tym fakcie.
- 22.** Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod nadzorem podróżnego bagażu i zwierząt domowych, o których mowa w pkt. VIII. Regulaminu.
- 23.** W przypadku złożenia odwołania od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, Przewoźnik udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od daty przyjęcia odwołania. Postanowienia zawarte w ust. 10–12 stosuje się odpowiednio.
- 24.** Przetwarzanie danych osobowych w celu rozpatrzenia skargi, wniosku lub reklamacji odbywa się zgodnie z postanowieniami pkt. II. Regulaminu.

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1. W sprawach nieujętych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego.
- 2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2022 roku.
- 3. Traci moc obowiązującą Regulamin Przewozu zatwierdzony uchwałą zarządu z dnia 7 stycznia 2011 roku nr 1/Z/2011, zmieniony uchwałą zarządu z dnia 31 maja 2019 roku nr 10/Z/2019.