

REGULAMIN PRZEWOZU AGA TRAVEL –Agnieszka Wszędybył

**Regulamin dotyczący ogólnych warunków przewozu osób i rzeczy
Obowiązujący od dnia 10 maja 2018 roku**

1.POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin sporządzono w oparciu o 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (tekst jednolity Dz. U. 2000 Nr 50 poz. 601, z późn. zmian.), Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach (Dz. U. z 2011 r. Nr 264, poz. 1573 z późn. zmian.), Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24.02.2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006, Nr 38, poz 266). Ustawa z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. 2012 Nr 1137).
2. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
 1. Pasażer - osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie ważnego biletu.
 2. Przewoźnik - firma wykonująca przewóz Pasażerów autokarem na podstawie zezwoleń i licencji wydanych przez właściwe organy administracji publicznej, nazwa Przewoźnika podana jest na bilecie.
 3. Bilet - dokument imienny uprawniający do przejazdu wskazanej na nim osoby na podanej trasie, w określonym terminie i za ustaloną cenę.
 4. Umowa przewozu - jest to umowa zawarta pomiędzy Przewoźnikiem a Pasażerem w chwili nabycia biletu, na jej podstawie Przewoźnik zobowiązuje się przewieźć za wynagrodzeniem (należnością za bilet) Pasażera i jego bagaż z wybranej miejscowości do miejscowości docelowej, wskazanej na bilecie.
 5. Rozkład jazdy - plan przejazdów autokarów na trasie, z wyszczególnieniem godzin odjazdów z przystanków (w czasie lokalnym), godzin przyjazdów oraz nazw przystanków.
3. Postanowienia Regulaminu stosuje się do pasażerskich przewozów autokarowych wykonywanych przez Przewoźnika.
4. Dokonanie zakupu biletu Przewoźnika oznacza zawarcie umowy przewozu oraz akceptację postanowień niniejszego Regulaminu. Rozkład jazdy - plan przejazdów autokarów na trasie, z wyszczególnieniem godzin odjazdów z przystanków (w czasie lokalnym), godzin przyjazdów oraz nazw przystanków.

2.PASAŻER

1. Pasażer winien przybyć na wskazany w rozkładzie jazdy przystanek, co najmniej 15 minut przed planowanym odjazdem. Nie stawienie się Pasażera w chwili planowanego odjazdu traktowane jest jako rezygnacja z przejazdu.
2. Pasażer powinien zająć miejsce w autokarze wskazane przez obsługę co najmniej 5 minut przed planowanym odjazdem. Przewoźnik nie będzie oczekiwał na pasażerów nie stosujących się do niniejszego postanowienia.
3. Pasażer ma obowiązek spełniać wszystkie wymagania związane z podróżą, tj. posiadać ważne dokumenty wyjazdowe, wjazdowe i inne uprawniające do odbycia podróży (dowód osobisty, paszport, wiza). Pasażer winien posiadać ważny bilet na przejazd. Pasażer ponosi całkowitą odpowiedzialność za brak w/w dokumentów. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przewozu osoby, która nie posiada ważnego dokumentu podróży i wiza wymaganej do przekroczenia granicy oraz zastrzega, iż autokar nie będzie oczekiwał na Pasażera poddanego indywidualnej odprawie celno – paszportowej.
4. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz zaleceń obsługi autokaru.
5. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone Przewoźnikowi (w tym szczególnie za zniszczenia wyposażenia autokaru) i innym Pasażerom na zasadach ogólnych przewidzianych przepisami Kodeksu Cywilnego.
6. Pasażer, który w sposób umyślny lub wskutek zaniedbania zanieczyszcza autokar jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Przewoźnika kwoty stanowiącej równowartość kosztów, które musi ponieść Przewoźnik w celu całkowitego naprawienia szkody. W przypadku, gdy wyrządzenie szkody w sposób, o którym mowa w zdaniu pierwszym spowoduje wyłączenie autokaru z eksploatacji, to Pasażer zobowiązany jest do uiszczenia dodatkowo na rzecz Przewoźnika kary umownej w kwocie 500 PLN za każdy dzień wyłączenia autokaru z eksploatacji.
7. W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do korzystania z tych pasów podczas podróży.
8. Zgodnie ze zmianą Ustawy Prawo o ruchu drogowym, która weszła w życie w dniu 05.2015r., w autokarach nie ma obowiązku przewożenia dzieci w fotelikach ochronnych.
9. Dzieci bez względu na wiek mogą podróżować wyłącznie na podstawie aktualnych dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (dowód osobisty, paszport, wiza). O ile przepisy kraju docelowego i krajów tranzytowych podróży nie stanowią inaczej wszystkie dzieci do lat 16 muszą podróżować wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.
10. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za osoby małoletnie podróżujące bez prawnego opiekuna.
11. Pasażer objęty jest ubezpieczeniem od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) Przewoźnika. Ubezpieczenie obejmuje tylko sytuacje, które wydarzyć się mogą w trakcie pobytu Pasażera w autokarze. Inne zdarzenia losowe, powodujące szkody Pasażera powstałe poza autokarem, nie są objęte tym ubezpieczeniem.

3. PRZEWOŹNIK

1. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu oraz zatrzymania biletu osoby, która weszła w jego posiadanie z naruszeniem prawa lub, która z własnej winy

nie jest w stanie wykazać, iż jest osobą, której dane osobowe zostały wpisane na bilecie.

2. Przewoźnik działając w oparciu o Ustawę z dnia 12 grudnia 2013 o cudzoziemcach (Dz. U. 2013, poz. 1650) ma prawo przed rozpoczęciem podróży żądać od Pasażera okazania ważnego dokumentu (dowodu osobistego, paszportu i wizy). W przypadku nie okazania powyższych dokumentów podróży Przewoźnik może odmówić przyjęcia Pasażera na pokład autokaru.
3. Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu, w przypadku, gdy Pasażer:
 1. nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,
 2. znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (np.: narkotyków),
 3. znajduje się w stanie lub zachowuje się w sposób, który mógłby negatywnie wpływać na bezpieczeństwo lub komfort podróży podróżnych. Skutki prawne wymienionych sytuacji ponosi Pasażer.
4. W autokarach zabronione jest spożywanie napojów alkoholowych i innych środków odurzających, oraz palenie tytoniu.
5. Zabrania się przewozu zwierząt na pokładach autokarów. W wyjątkowych sytuacjach na pisemną prośbę Klienta Przewoźnik może wyrazić zgodę na przewóz małego zwierzęcia (pies, kot, fretka do 4 kg!). Zgoda na przewóz zwierzęcia wydawana jest pisemnie.
 1. Przewożone zwierzę musi posiadać paszport, wszczepiony mikrochip i badania weterynaryjne wymagane na wjazd do kraju stanowiącego kraj podróży.
 2. Za przewóz zwierzęcia pobierana jest opłata w wysokości 50% wartości biletu na danej trasie przy jednoczesnym wykupie pełnopłatnego biletu przez Pasażera.
 3. Przewożone zwierzę musi być odpowiednio zabezpieczone smyczą i kagańcem, znajdować się w odpowiedniej klatce, kojcu lub torbie umieszczonej na siedzeniu obok właściciela zwierzęcia. Przewóz zwierzęcia musi odbywać się w sposób niezakłócający podróż innym pasażerom.
6. Przewoźnik dołoży wszelkich starań, aby przewieźć Pasażera i jego bagaż w odpowiednim czasie, zgodnie z rozkładem jazdy, ale z przyczyn niezależnych od niego, nie może tego zagwarantować.
7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i ich dalsze skutki spowodowane czynnikami administracyjnymi (np. kontrole celne, kontrole policyjne, kontrole ITD) lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika (np. problemy techniczne, warunki atmosferyczne, utrudnienia w ruchu drogowym lub na przejściach granicznych).
8. Przewoźnik nie odpowiada za odwołania kursów z przyczyn od niego niezależnych (np. zamknięcie granic, ze względu na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa bądź w wypadku klęski żywiołowej), ani wynikających z nich dalszych skutków.
9. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za wcześniejszy niż podany w rozkładzie jazdy przyjazd autokaru do miejsca docelowego i dalsze wynikające z tego negatywne skutki dla pasażera.

10. Za nie odbycie podróży z winy Przewoźnika Podróżnemu przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanego biletu.
11. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do realizacji przewozu autokarem zastępczym - innym niż przewoźnika, przy czym autokar taki oznaczony będzie tablicą z nazwą przewoźnika umieszczoną za przednią szybą pojazdu. Ponadto ze względów logistycznych lub bezpieczeństwa podróży Przewoźnik może wprowadzić przesiadki podczas przejazdu.

4. BILETY

1. Bilet może być zakupiony w sieci agencji Przewoźnika lub na stronach internetowych. Bilet elektroniczny jest drukowany bezpośrednio przez pasażera ze strony internetowej.
 1. Przewoźnik oferuje do sprzedaży następujące rodzaje biletów:
 - 1.1. bilet jednostronny
 - 1.2. bilet dwustronny
 - 1.3. bilet OPEN
 2. Bilet jest dokumentem imiennym i nie może być odstąpiony innej osobie.
 3. Bilet jest jednocześnie fakturą VAT. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 28.03.2012 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. 2011, Nr 68, 360), bilet jest fakturą vat, jeżeli zawiera: nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, informację o rodzaju usługi, kwotę należności wraz z podatkiem, kwotę podatku.
2. Bilet sprzedawany jest bez przydziału określonego numeru miejsca w autokarze.
3. Cena biletów określana jest na podstawie obowiązującego cennika. Bilety nabywane w Polsce opłacane są w złotych, natomiast bilety zakupione poza granicami Polski opłacane są w walucie kraju nabycia biletu.
4. Pasażer ma możliwość zmiany trasy przejazdu w ramach aktualnej oferty Przewoźnika. Jeżeli zmiana trasy skutkować będzie zmianą ceny, Pasażer zobowiązany będzie do uiszczenia opłaty wynikającej z różnicy taryfy cenowej.
 1. Zmiana daty wyjazdu/powrotu w dniu wyjazdu/powrotu traktowana jest jak rezygnacja z biletu, zgodnie z pkt. 4.8 ppkt. d.
5. W przypadku rezygnacji przez Pasażera z odbycia podróży, przysługuje mu zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). W zależności od terminu rezygnacji Przewoźnikowi przysługuje prawo do dokonania potrąceń następujących kwot:
 1. powyżej 10 dni przed wyjazdem - 20% wartości biletu,
 2. od 10 dni do 5 dni przed wyjazdem - 50% wartości biletu,
 3. od 5 dni do 48 godzin przed wyjazdem - 80% wartości biletu,
 4. poniżej 48 godzin przed wyjazdem – brak zwrotu - 100% wartości biletu

Zwrotu należności za niewykorzystany bilet dokonuje biuro, w którym zakupiono bilet. Zwrotu biletu zakupionego przez internet dokonuje się na stronie, na której bilet został zakupiony.

6. Przewoźnik ma prawo do potrącenia 100% wartości biletu w przypadku nie zgłoszenia się Pasażera na odjazd autokaru oraz w sytuacjach opisanych w punktach, 2.3, 3.2, 3.3 Regulaminu.
7. W przypadku niewykorzystania relacji powrotnej w bilecie dwustronnym, Pasażerowi przysługuje zwrot w wysokości 20% wartości biletu.
8. Przy zwrocie biletu zakupionego elektronicznie przelew zostanie wykonany na konto, skąd dokonano płatności.
9. Wszystkie operacje na biletach (zwrot, zmiany) powinny być wykonane poprzez serwis internetowy, na którym dokonano zakupu biletu.
10. W przypadku kradzieży, zagubienia lub zniszczenia biletu Przewoźnik nie wystawia duplikatu.
11. Nie dokonuje się zwrotu kosztów nabycia biletu gdy:
 1. a. upłynął termin ważności biletu,
 2. b. bilet jest zniszczony w stopniu uniemożliwiającym jego identyfikację,
 3. c. Pasażer nie posiada oryginału biletu.

5.BAGAŻE

1. Każda sztuka bagażu przewożona w luku bagażowym winna być opisana imieniem i nazwiskiem oraz adresem i numerem telefonu Pasażera. Obowiązek oznaczenia bagażu w sposób określony w zdaniu poprzednim spoczywa na Pasażerze. Bagaż powinien być odebrany przez Pasażera z chwilą przyjazdu do miejsca, w którym kończy podróż. Bagaż jest rejestrowany przez obsługę autokaru poprzez naklejenie banderoli, umieszczenie bagażu w luku bagażowym i wpisanie do biletu ilości bagaży.
2. Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu 2 sztuk bagażu podstawowego (walizka, torba podróżna, plecak) o łącznej wadze nie przekraczającej 30kg. Pasażer oprócz bagażu podstawowego ma również prawo do przewozu 1 sztuki bagażu podręcznego o wadze do 5kg.
3. Bagaż podręczny powinien mieć wymiary pozwalające na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem lub na półce znajdującej się bezpośrednio nad fotelem. Bagaż podręczny nie powinien utrudniać swobody podróży pozostałym Pasażerom.
4. Wymiary każdego z bagaży podstawowych to: 40-60-90 (głębokość + wysokość + szerokość). Maksymalna waga pojedynczego bagażu nie może przekroczyć 30kg (zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 marca 2000 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy ręcznych pracach transportowych).
5. Bagaż przekraczający dopuszczalne wymiary lub wagę Klient zobowiązany jest załadować, przemieścić i wyładować samodzielnie.
6. Bagaż przekraczający powyższy limit może być przewieziony za zgodą załogi autokaru tylko wtedy, gdy pozwoli na to miejsce w luku bagażowym. Za każdy dodatkowy bagaż (1 do 30kg) lub za przekroczenie dopuszczalnej wagi/wymiaru bagażu podstawowego Przewoźnik pobiera opłatę 10% od wartości biletu. Bagaż ten

jest rejestrowany przez obsługę autokaru, a Pasażer otrzymuje potwierdzenie dokonanej wpłaty poprzez wklejenie do biletu naklejki z napisem „dopłata”. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewiezienia nadbagażu ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych.

7. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym Regulaminie.
8. Zabrania się przewozu rzeczy, których przewóz jest niedozwolony na podstawie odrębnych przepisów. Przewoźnik odmówi zabrania bagażu niebezpiecznego oraz o nieprzyjemnym Bagaż, którego nie można przypisać do konkretnej osoby (żaden z pasażerów nie stwierdzi, że jest jego właścicielem) będzie przez załogę autokaru usunięty z pojazdu.
9. Pasażer może zadeklarować wartość bagażu, która nie powinna przewyższać jego rzeczywistej wartości. Przewoźnik może sprawdzić zgodność deklarowanej wartości z rzeczywistą, a w przypadku zastrzeżeń zaznaczyć to na odwrocie biletu.
10. Odpowiedzialność Przewoźnika za bagaż przewożony w lukach bagażowych jest ograniczona do zadeklarowanej wartości bagażu, a w przypadku braku takiej deklaracji do zwykłej wartości rzeczy.
11. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty osobiste i bagaż podręczny znajdujący się poza luką bagażową i będący pod bezpośrednią opieką Pasażera, chyba że szkoda powstała z jego winy.
12. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie lub uszkodzeniu przewożonej gotówki, biżuterii, papierów wartościowych, sprzętu elektronicznego oraz rzeczy o wartości naukowej, artystycznej lub kolekcjonerskiej, chyba że rzeczy te przyjął na przechowanie albo szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika. W przypadku przewożenia przedmiotów o wyższej wartości Przewoźnik zaleca wykupienie ubezpieczenia indywidualnego.
13. Przedmioty pozostawione w autokarze przez zapomnienie lub z innych powodów nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością Przewoźnika i są przechowywane przez Przewoźnika przez 30 dni.
14. Jeżeli Pasażer w chwili opuszczenia autokaru stwierdzi brak lub uszkodzenie swojego bagażu, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie obsługę oraz uzyskać potwierdzenie na piśmie, które Pasażer zobowiązany jest dołączyć do ewentualnej reklamacji pisemnej, którą ma prawo złożyć zgodnie z pkt.6.
15. Ze względu na czas podróży i specyfikę przewozu bagażu w autokarach, nie zaleca się przewozu w bagażu głównym przedmiotów łatwo tłukących i łatwo psujących się oraz komputerów, aparatów fotograficznych, i innych urządzeń elektronicznych, a także pieniędzy, biżuterii, wyrobów ze złota i srebra, weksli, papierów wartościowych, dokumentów handlowych, paszportów i innych dokumentów, substancji płynnych, a także lekarstw wymagających przechowywania w niskiej temperaturze.

6.REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować pisemnie (listem poleconym) na adres Przewoźnika, w okresie trzech miesięcy od zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji. Osobą uprawnioną do składania reklamacji jest Pasażer lub jego prawny opiekun, następca prawny bądź pełnomocnik. Reklamacje złożone przez osoby trzecie nie będą rozpatrywane. Przy zgłoszeniu reklamacji należy opisać zaistniałe okoliczności, zastrzeżenia, doznane

szkody oraz określić sposób rekompensaty. Do reklamacji należy dołączyć bilet lub jego kserokopię, a w przypadku reklamacji dotyczącej bagażu pisemne potwierdzenie jego uszkodzenia lub utraty. W terminie 30 dni od dostarczenia reklamacji Przewoźnik rozpatruje reklamację. W uzasadnionych przypadkach termin ten może być przedłużony do trzech miesięcy z zastrzeżeniem powiadomienia Pasażera o przyczynach wydłużenia terminu do rozpatrzenia reklamacji. Zawiadomienie to winno nastąpić przed upływem 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Przewoźnika.

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

7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy ujęte w punkcie 1.1 oraz ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 Kodeks Cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93; z późn. zmian.).
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Wszystkie powyższe zapisy dotyczące warunków rezerwacji biletów i zarządzania nimi odnoszą się tylko i wyłącznie do systemu własnego przewoźnika, nie wliczając w to systemów obcych, np. e-podróżnik.pl.