

Regulamin ogólny

Szanowny Kliencie pamiętaj,

iż płacąc za bilet akceptujesz poniższy regulamin!

REGULAMIN

przepisów dotyczących przewozu osób i bagażu pojazdami firmy **VoyagerTransport**

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.

Przedmiotem niniejszych przepisów jest określenie zasad wykonywania i korzystania z usług przewozowych pojazdami firmy Voyager Transport Sp. z o.o.

2.

Pasażerowie, osoby kierujące pojazdami, osoby kontrolujące bilety oraz personel nadzoru ruchu zobowiązani są do przestrzegania niniejszych przepisów.

ROZDZIAŁ II

PRAWA I OBOWIĄZKI PASAŻERA I PRZEWOŹNIKA

3.

Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na odpowiednio oznakowanych przystankach, które objęte są rozkładem jazdy.

4.

Pasażerowie:

1. zobowiązani są wsiadać przednimi drzwiami oznakowanymi napisem "wejście" (z wyjątkiem dzieci szkolnych posiadających wykupione przez szkoły zbiorowe bilety miesięczne, które mogą wsiadać drzwiami środkowymi i tylnymi), wysiadać natomiast mogą wszystkimi drzwiami w pojeździe,

2. wsiadający zobowiązani są do zajęcia miejsc siedzących, natomiast w przypadku braku wolnych miejsc siedzących, zajmują miejsca stojące podtrzymując się uchwytów lub poręczy,

3. aby umożliwić bezpieczne zatrzymanie się na przystanku, wysiadający z pojazdu powinni zająć miejsce stojące przy drzwiach w sposób widoczny dla kierującego oraz z odpowiednim wyprzedzeniem poinformować kierowcę o zamiarze wysiadania,

4. nie powinni stać w pobliżu kierującego aby nie ograniczać jego pola widzenia, rozmawiać z nim oraz utrudniać kierującemu prowadzenie pojazdu,

5. w przypadku znalezienia rzeczy zagubionej w pojeździe zobowiązani są do niezwłocznego poinformowania kierowcy, który rzecz zagubioną przekazuje do Biura Obsługi Klienta w Gorlicach przy Ul. Bardiowskiej 3.

6. stosują się do zaleceń kierowców, dbających o jakość i bezpieczeństwo przewozów.

5.

Zabrania się pasażerom:

1. otwierania drzwi pojazdu w czasie jazdy,

2. zanieczyszczenia pojazdu lub niszczenia jego urządzeń i wyposażenia,

3. wychylania się z pojazdu i opierania o drzwi podczas jazdy,

4. spożywania artykułów spożywczych, mogących zabrudzić innych pasażerów lub zanieczyścić wnętrze pojazdu, spożywania alkoholu, palenia tytoniu, jak również używania elektronicznych urządzeń służących do podawania nikotyny metodą inhalacji.

5. uciążliwego dla innych korzystania z odbiorników audio-video lub telefonów komórkowych,

6. prowadzenia jakichkolwiek form akwizycji oraz zbiórek pieniędzy,

7. wykonywania czynności mogących narazić współpasażerów na szkody, obrażenia lub innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.

6.

Kierujący pojazdem:

1. zobowiązany jest do obsługi Klienta z pełnym zachowaniem kultury osobistej,

2. zobowiązany jest do sprzedaży biletów jednorazowych zgodnie z cennikiem i ulgami zawartymi na stronie internetowej firmy tj. www.voyager-transport.pl w zakładce „strefa pasażera – ceny biletów”, przy czym bilet każdorazowo wręcza pasażerowi ,

3. uprawniony jest do odmowy sprzedaży biletu osobom nietrzeźwym, mogącym zabrudzić innych pasażerów, osobom agresywnym oraz osobom potencjalnie uciążliwym dla innych pasażerów,

4. uprawniony jest do wezwania Policji celem interwencji lub do zjechania z trasy przejazdu do najbliższego komisariatu Policji,
5. uprawniony jest do dokonywania czynności kontrolnych i dyscyplinujących wobec pasażerów nie posiadających biletu lub uciążliwych dla innych pasażerów,
6. uprawniony jest do wyprowadzenia z pojazdu pasażerów o których mowa w ust.5,
7. nie odpowiada za opóźnienia pojazdu spowodowane ruchem ulicznym, wypadkami na drodze, warunkami pogodowymi itp., a w przypadku zatoru drogowego uprawniony jest do zmiany trasy.

ROZDZIAŁ III

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY

7.

1. Pasażer odpowiada za spowodowane z własnej winy uszkodzenia pojazdu lub urządzeń komunikacyjnych,
2. Za zmianę trasy przejazdu lub jego niezasadne zatrzymanie pasażer zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową w wysokości 300 zł.

8.

1. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody przez niego nie zawinione,
2. Przewoźnik odpowiada za szkody z zastrzeżeniem ust.1, poniesione przez pasażerów, a wynikające ze stanu technicznego pojazdów lub innych przyczyn zawinionych przez Przewoźnika. Pasażer zobowiązany jest wówczas zgłosić kierującemu fakt powstania szkody w tym pojeździe, jak również złożyć na zasadach opisanych w pkt. 18. Regulaminu stosowną reklamację, dodatkowo określając zakres szkody.
3. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w wykonywaniu przewozów na liniach regularnych w przypadku gdy spowodowane one są:
 - wzmożonym ruchem drogowym na trasie przejazdu linii (spowodowanym m.in. godzinami szczytu, zdarzeniami drogowymi, kierowaniem na objazdy przez służby drogowe, remontami dróg, zamykaniem dróg z powodu imprez masowych itp.)
 - złymi warunkami pogodowymi
 - innymi, nie dającymi się przewidzieć, utrudnieniami w ruchu

ROZDZIAŁ IV

ZASADY PRZEWOZU OSÓB NIEPEŁNOLETNICH

(Zasady dotyczą sprzedaży biletów jednorazowych na liniach dalekobieżnych)

1. Osoby w wieku poniżej 12 lat mogą podróżować autokarami Przewoźnika wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej.
2. Osoby w wieku od 12 do 15 lat mogą podróżować autokarami Przewoźnika samodzielnie (o ile przepisy kraju docelowego i krajów tranzytowych podróży nie stanowią inaczej), jeżeli legitymują się pisemną zgodą rodzica lub opiekuna prawnego na samodzielne odbycie podróży, sporządzoną według wzoru dostępnego [tutaj](#), podpisaną przez rodzica lub opiekuna prawnego w obecności załogi autokaru podczas odprawy związanej z przyjmowaniem Pasażera na pokład.
3. Osoby niepełnoletnie w wieku powyżej 15 lat mogą podróżować autokarami Przewoźnika samodzielnie.
4. Przewoźnik nie sprawuje i nie zapewnia opieki nad osobami niepełnoletnimi, w tym podróżującymi samodzielnie. Rodzice lub opiekunowie prawni ponoszą pełną odpowiedzialność cywilną za działania osób niepełnoletnich.
5. W przypadku poniesienia przez Przewoźnika w związku z przewozem osoby niepełnoletniej jakichkolwiek dodatkowych kosztów, Przewoźnik będzie dochodził zwrotu tych kosztów od rodziców lub opiekunów prawnych osoby niepełnoletniej.

ROZDZIAŁ V

PRZEWÓZ BAGAŻU, ROWERÓW I ZWIERZĄT

9.1

PRZEWÓZ BAGAŻU I ROWERÓW

1. Pasażerowie mogą (za zgodą kierowcy) przewozić w pojazdach bagaż podręczny, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe tak, aby nie utrudniał przejścia i nie naraził na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów, nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu, nie zanieczyścił pojazdu. Bagażu ręcznego nie wolno umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
2. Luk bagażowy przeznaczony jest do przewozu bagażu innego niż podręczny (tj. torby podróżne, rowery). Luk bagażowy obsługuje wyłącznie kierowca lub osoba przez niego upoważniona, zarówno podczas załadunku jak i rozładunku bagażu. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaż pozostawiony w luku bagażowym bez wiedzy i zgody kierowcy.
3. Pasażerowie mogą przewozić rowery tylko w luku bagażowym pod warunkiem, że:
 - zgłoszą kierowcy chęć przewozu roweru co najmniej na 15 min. przed odjazdem kursu oraz wysiadają na przystanku końcowym
 - rower jest czysty i złożony

Z uwagi na pierwszeństwo przewozu bagażów pozostałych pasażerów, kierowca ma prawo odmówić przewozu roweru w przypadku kursu o dużej frekwencji np. piątkowe i niedzielne kursy popołudniowe.

4. Opłacie nie podlegają:

- przedmioty stanowiące bagaż podręczny,
- bagaże i rowery przewożone w lukach bagażowych,
- wózki inwalidzkie, wózki dziecięce - złożone,

5. Nadzór nad bagażem ręcznym, który pasażer przewozi przy sobie w pojeździe należy do pasażera.

6. Przewoźnik nie pobiera opłat za przewóz bagażu oraz roweru, nie wydaje kwitów bagażowych, w związku z czym nie odpowiada za bagaż i rower znajdujący się w autobusie i lukach bagażowych i nie ponosi odpowiedzialności za ich uszkodzenie. Wyjątkiem od tej zasady są przewozy na liniach z załogą dwuosobową, co dokładnie opisuje pkt.8.

7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie cennych przedmiotów znajdujących się w bagażu (laptop, inne urządzenia elektroniczne), albowiem nie przyjmował tych przedmiotów na przechowanie na czas przewozu. W/w przedmioty nie mogą być przewożone w luku bagażowym, a jeśli pasażer decyduje się na taki sposób przewozu, to czyni to na własną odpowiedzialność.

8. Bagaż oraz rower znajdujący się w lukach bagażowych autobusu wydawany będzie przez obsługę wyłącznie na przystankach końcowych. Zapis ten nie dotyczy linii Krynica Zdrój - Kołobrzeg, Wysowa Zdrój - Kołobrzeg gdzie:

- bagaże zbierane i wydawane są również na dworcowych przystankach pośrednich,
- kwit bagażowy należy zachować przez cały okres podróży,
- bagaże wydawane są przez kierowcę, który wydaje bagaż po sprawdzeniu zgodności kwitu bagażowego z przewożonym bagażem pasażera,
- zabrania się pasażerom samowolnego wkładania i wyciągania bagaży.

9 Zabrania się przewozu materiałów niebezpiecznych, mogących doprowadzić do zagrożenia życia lub zdrowia pasażerów oraz powodujących zniszczenie mienia.

9.2

PRZEWÓZ ZWIERZĄT

1. Pasażerowie mogą jedynie za zgodą kierowcy przewozić w pojazdach małe zwierzęta umieszczone w transporterach, klatkach lub trzymane na rękach i kolanach tak, by nie zajmowały miejsc siedzących przeznaczonych dla pasażerów, nie narażały na

zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów, nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu, nie stwarzały zagrożenia dla innych pasażerów i nie zanieczyszczały pojazdu.

2. Przewożone zwierzęta np. psy powinny być małej wielkości (tzn. mieszczące się na kolanach), czyste, posiadające kaganiec oraz aktualne szczepienia.

3. Nadzór nad zwierzętami, które pasażer przewozi w pojeździe należy do pasażera. W przypadku zanieczyszczenia pojazdu przez przewożone zwierzę, jego właściciel zobowiązany jest do niezwłocznego uporządkowania zabrudzonego miejsca.

4. Przewoźnik nie pobiera opłat za przewóz zwierząt, nie wydaje kwitów, w związku z czym nie odpowiada za nie.

5. Kierowca autokaru może odmówić przewozu zwierząt w przypadku gdy uzna, iż jest ono zbyt duże, brudne, hałaśliwe, utrudniające podróż innym pasażerom, nie posiadające kagańca czy też aktualnych szczepień.

ROZDZIAŁ VI

PRZEPISY TARYFOWE

10.

Zawarcie umowy przewozu następuje poprzez zakup biletu na przejazd oraz zajęcie przez pasażera miejsca siedzącego lub stojącego w pojeździe. Z chwilą zawarcia umowy pasażer jest zobowiązany do posiadania:

1. ważnego biletu jednorazowego, wieloprzejazdowego lub imiennego biletu miesięcznego - uprawniającego do przejazdu danym pojazdem na trasie zawartej w treści biletu,
2. ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego w razie korzystania z takiego uprawnienia.

11.

Posiadanie biletów przez czas przewozu jest obowiązkowe i jest zarazem potwierdzeniem zawarcia ubezpieczenia jak również podstawą do reklamacji i roszczeń z tytułu nienależytego wykonania usługi przewozu.

12.

Rodzaje biletów:

1. Bilety jednorazowe

- normalne,
- z ulgą handlową (zgodnie ze strategią handlową przewoźnika),

- z ulgą ustawową (zgodnie z ustawą o dopłatach do biletów ulgowych).

Sprzedawane są bezpośrednio u kierowcy lub w punktach sprzedaży. Przy zakupie biletu u kierowcy Pasażer zobowiązany jest posiadać odliczoną kwotę na bilet. Należy wymagać wydania biletu przy zakupie i zachować go do kontroli. Pasażer kupujący bilet ulgowy ma obowiązek okazania sprzedającemu odpowiedniego dokumentu, uprawniającego do ulgi. Zabrania się odstąpienia biletu osobom trzecim.

2. Imienne bilety wieloprzejazdowe

Sprzedawane są w punktach sprzedaży w postaci elektronicznych kart magnetycznych. Wykupiona ilość przejazdów zapisana jest na karcie i zmniejsza się po każdorazowym zbliżeniu do autobusowej kasy rejestrującej. Bilety wieloprzejazdowe są ważne przez okres trzech miesięcy od dnia ich zakupu. Pasażer decyduje ile biletów chce kupić i ile wykorzysta przez okres trzech miesięcy. Istnieje możliwość przedłużenia terminu ważności takiego biletu na podstawie uzasadnionego braku możliwości korzystania z przejazdów (np. przedstawienie zaświadczenia lekarskiego na dany okres).

3. Imienne bilety miesięczne

- normalne,
- z ulgą ustawową (zgodnie z ustawą o dopłatach do biletów ulgowych),

Sprzedawane są w punktach sprzedaży w postaci elektronicznych kart magnetycznych. Obowiązują od 1-go do ostatniego dnia danego miesiąca.

Ulgowe bilety miesięczne (np. uczeń, student, nauczyciel) sprzedawane są jedynie po okazaniu ważnej legitymacji uprawniającej do ulgi. Zabrania się odstąpienia biletu osobom trzecim.

Zwrotu biletu miesięcznego i wieloprzejazdowego można dokonać jedynie przed rozpoczęciem miesiąca/okresu na który został wykupiony bilet i nie później niż do 7 dni od daty zakupu biletu. Do każdego zwracanego w/w biletu konieczne jest pisemne wyjaśnienie powodu zwrócenia biletu.

4. BILETY ON-LINE - Imienne bilety Internetowe

- normalne
- z ulgą handlową (zgodnie ze strategią handlową przewoźnika).

Zakupu biletu Internetowego dokonuje się przez stronę Internetową www.voyager-transport.pl. Jest to imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu, stanowiący połączenie jednorazowego biletu na przejazd wraz z rezerwacją miejsca wydrukowany samodzielnie przez Pasażera lub otrzymany w formie SMS, po dokonaniu zapłaty. Pasażerom posiadającym bilety zakupione w przedsprzedaży on-line lub w biurach sprzedaży należą się miejsca siedzące pod warunkiem, iż stawią się na przystanku, z którego wykupili bilet, 15 minut przed odjazdem kursu. Zakupione bilety gwarantują miejsce jedynie przy wsiadaniu na przystanku z którego są one zakupione.

Bilet uprawnia do zajęcia miejsca, ale miejsce, które należy zająć wyznacza kierowca pojazdu. Firma nie prowadzi numeracji biletów zakupionych on-line jak i w kasach dworcowych.

Należy mieć ze sobą wydrukowany bilet lub zachowany w pamięci telefonu SMS wraz z dokumentem tożsamości i dokumentem potwierdzającym uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego.

Promocyjne bilety on-line (dostępne w kwotach mniejszych od ceny regularnej) obowiązują tylko na dzień i na kurs widniejący na zakupionym bilecie.

Od 24 marca 2017 r. sprzedaż biletów na kursy firmy Voyager Transport prowadzi również platforma polskibus.com. Wszystkie postanowienia niniejszego regulaminu mają zastosowanie podczas kupowania biletu przez ten portal. Bilety ważne są tylko na trasie i z przystanku wskazanego na bilecie.

[Szczegółowy regulamin Internetowej sprzedaży biletów](#)

13.

1. Ulgi ustawowe stosowane są zgodnie z przepisami je regulującymi tj. ustawą z dnia 20 czerwca 1992 roku o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego oraz zgodnie z umową z Urzędem Marszałkowskim w Krakowie w sprawie refundacji dopłat do ulgowych przejazdów autobusowych.

2. Ulgi ustawowe respektowane są przez kierujących pojazdami jedynie na podstawie dokumentów uprawniających ich danej ulgi, w szczególności:

- uczniowie, studenci, studenci zagraniczni, nauczyciele - ważne legitymacje szkolne, studenckie i nauczycielskie, honorujemy ulgę studencką dla studentów zagranicznych, legitymujących się legitymacją ISIC,

- osoby niesamodzielne - legitymacje osoby niesamodzielnej wydane przez Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności,

- dzieci niepełnosprawne - legitymacje dziecka niepełnosprawnego wydane przez Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności.

14.

Po zakupie pasażerowie zobowiązani są sprawdzić wartość biletu i jego zgodność z cennikiem oraz zamawianą relacją. Po zakończeniu przewozu nie uwzględnia się w tejże kwestii reklamacji. W razie niezgodności powinno zgłosić się taki fakt pod numerem telefonu 502 595 589.

15.

Z uwagi na złożoność i różnorodność cen biletów jednorazowych i miesięcznych przewoźnik oświadcza, iż dostępne są one na stronie Internetowej www.voyager-transport.pl lub w Biurze Obsługi Klienta w Gorlicach, tj. ul. Bardiowska 3.

ROZDZIAŁ VII

KONTROLA BILETÓW

16.

1. Kontroli biletowej mają prawo dokonywać wyłącznie osoby legitymujące się dokumentem uprawniającym do jej przeprowadzenia, którego wzór przewoźnik jest obowiązany umieścić w pojeździe w widocznym miejscu.

2. Osoba kontrolująca:

- jest obowiązana do kulturalnego zachowania się i okazywania w sposób czytelny dla pasażerów identyfikatora uprawniającego do przeprowadzenia kontroli biletów,

- jest uprawniona do nakładania i pobierania za pokwitowaniem należności przewozowych wraz z opłatą dodatkową w wysokości :

300 zł za brak WAŻNEGO BILETU, jeżeli wpłata zostanie dokonana do 7 dni od daty wystawienia wezwania do zapłaty przysługuje bonifikata 50%, czyli kwota po obniżeniu wynosi 150 zł

100 zł za brak wymaganego DOKUMENTU UPRAWNIAJĄCEGO DO PRZEJAZDÓW ULGOWYCH/BEZPŁATNYCH, jeżeli wpłata zostanie dokonana do 7 dni od daty wystawienia wezwania do zapłaty, przysługuje bonifikata 30%, czyli kwota po obniżeniu wynosi 70 zł.

Do braku dokumentu potwierdzającego tożsamość do biletu miesięcznego pobierana jest opłata dodatkowa w wysokości 20 zł a sprawa jest wyjaśniana w Gorlickim Dworcu Autobusowym.

- ma prawo żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości pasażera w celu dochodzenia roszczenia w razie nieuregulowania opłaty gotówką, co wynika z art. 33a ustawy Prawo Przewozowe,

- przeprowadza kontrolę biletów w pojeździe i przy wyjściu z pojazdu. Dokończenie kontroli rozpoczętej w pojeździe może odbywać się również na przystanku.

17.

1. Podczas kontroli biletów, przeprowadzanej przez osoby do tego uprawnione, pasażer obowiązany jest okazać bilet uprawniający go do przejazdu, a na wezwanie przedstawić dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

2. W razie stwierdzenia braku biletu uprawniającego do przejazdu bądź dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, pasażer jest obowiązany do uiszczenia właściwej należności za przewóz oraz opłaty dodatkowej gotówką osobie kontrolującej bilety albo do przyjęcia wezwania do zapłaty i uiszczenia kwoty określonej w wezwaniu w sposób w nim określony. Kopia wezwania stanowi protokół w rozumieniu 7.1 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego /Dz.U. z 2006 Nr 38 poz 266/.4. W przypadku nie wydania biletu przez kierującego pojazdem, osoba kontrolująca nie może nałożyć na pasażera opłaty dodatkowej i zobowiązana jest sporządzić raport na tę okoliczność.

3. W przypadku niewydania biletu przez kierującego pojazdem, osoba kontrolująca nakłada na pasażera opłatę dodatkową, wręcza do podpisu oświadczenie pasażera o niewydaniu biletu przez kierującego pojazdem, które to oświadczenie pasażer w obecności kierowcy podpisuje, po uprzednim, dokładnym zapoznaniu się z jego treścią. Kontrolujący sporządza raport na tę okoliczność. Następnie w toku postępowania wyjaśniającego opłata dodatkowa zostaje anulowana, gdy potwierdzi się treść oświadczenia, lub gdy kierowca znajdzie wytłumaczenie zaistniałej sytuacji.

4. W razie trybu i zasadności nałożenia opłaty dodatkowej można składać skargi i wnioski (pisemnie) lub reklamacje (pisemnie), nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania wezwania do zapłaty, w miejscu wskazanym na pokwitowaniu lub wezwaniu do uiszczenia opłaty dodatkowej.

5. Jeżeli pasażer jest właścicielem IMIENNEGO BILETU MIESIĘCZNEGO, którego nie posiadał przy sobie w czasie kontroli, okazuje go w ciągu 7 dni w Biurze Obsługi Klienta w Gorlicach, Dworzec GDA ul. Bardiowska 3 od 6:00 do 17:00 w dni robocze. Na tej podstawie, po zapłaceniu opłaty dodatkowej (20zł) sprawa zostanie zakończona.

6. Kontroler biletów, w przypadku stwierdzenia u pasażera braku biletu oraz braku dokumentu tożsamości ma prawo skorzystać z pomocy Policji w celu ustalenia tożsamości pasażera.

ROZDZIAŁ VIII

REZERWACJE

18.

1. Przewoźnik nie prowadzi numeracji miejsc w autokarze.

2. Rezerwacje telefoniczne prowadzone są tylko i wyłącznie dla Pasażerów podróżujących na trasach dalekobieżnych: Krynica – Kołobrzeg, Krynica-Ustka i Gorlice-Kołobrzeg jednocześnie posiadających uprawnienia do korzystania z ulg ustawowych, dla rodziców z dziećmi oraz dla osób z chorobą lokomocyjną.

W przypadku rezerwacji miejsc dokonanej przez kierowcę dla Pasażerów wcześniej zgłaszających taki fakt, pozostali Pasażerowie zobowiązani są respektować taką rezerwację.

Rezerwacje przyjmowane są w formie telefonicznej w Biurach Obsługi Klienta lub bezpośrednio u kierowców pod nr kontaktowymi:

- na linii Krynica Zdrój - Kołobrzeg: 504 441 185 lub 504 441 182
- na linii Wysowa Zdrój - Kołobrzeg: 504 441 160 lub 504 441 829

ROZDZIAŁ IX

REKLAMACJE

19.

Reklamacje można składać w terminie do 14 dni od dnia reklamowanego zdarzenia.

Reklamacje przyjmowane są :

- w formie pisemnej na adres Biura Obsługi Klienta tj. ul. Bardiowska 3, 38-300 Gorlice lub
- w formie elektronicznej na adres e-mail: info@voyager-transport.pl

Przewoźnik zobowiązuje się do odpowiedzi w ciągu 30 dni roboczych.

Przewoźnik nie rozpatruje reklamacji w formie telefonicznej.

Warunkiem koniecznym rozpatrzenia reklamacji związanych z przewozami na liniach regularnych, jest załączenie kserokopii biletu, będącego potwierdzeniem przejazdu. Reklamacje składane bez kserokopii biletu, nie będą rozpatrywane.

ROZDZIAŁ X

PRZEPISY KOŃCOWE

20.

We wszystkich nieuregulowanych niniejszym regulaminem sprawach oraz w kwestii roszczeń z tytułu umowy przewozu osób mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy Prawa Przewozowego z dnia 15 listopada 1984 roku wraz z przepisami wykonawczymi.