

Warunki ogólne:

1. Pojęcia używane w warunkach przewozu pasażerów
2. Obowiązki przewoźnika w warunkach przewozu pasażerów
3. Prawa oraz obowiązki pasażerów i przewoźnika w trakcie podróży
4. Zakup i zwrot biletu, zmiana danych na bilecie
5. Rezygnacja z podróży
6. Rekompensata za niewykorzystaną podróż
7. Porządek rozpatrywania reklamacji
8. Przepisy szczegółowe

## 1. Pojęcia używane w warunkach przewozu pasażerów

1.1. Czas odjazdu – lokalny czas odjazdu podany w bilecie, który może być zmieniony na czas późniejszy z przyczyn, które nie zależą od Przewoźnika.

1.2. Odchylenie od grafiku jazdy (opóźnienie) - za odchylenie od grafiku jazdy jest uważane opóźnienie, które przekracza 10% całkowitego czasu podróży, nie mniej jednak niż 1 godzina.

1.3. Zniżka - obniżenie ceny, do której uprawniona jest określona grupa osób (grupa, status studenta, wiek pasażera) lub obowiązująca na podstawie organizowanych przez Przewoźnika promocji oraz w innych przypadkach.

1.4. Bagaż - rzeczy osobiste pasażera, zapakowane do toreb podróżnych lub walizek, przewożone podczas rejsu w bagażniku autobusu (1.10 cm).

1.5. Bilet - umowa między pasażerem i Przewoźnikiem, uprawniająca do podróży zgodnie z zawartymi w niej danymi (imię, nazwisko pasażera, kierunek podróży, data, godzina odjazdu).

1.6. Cena biletu - wartość przewozu pasażera do miejsca docelowego, ukazanego w bilecie.

1.7. Przejazd - ruch w jednym kierunku, liczony od punktu wyjazdu do punktu docelowego (włącznie ze zmianą autobusu lub przesiadką).

1.8. Przedstawicielstwa ECOLINES – przedstawicielstwa oraz filie, reprezentujące ECOLINES jako Przewoźnika: Łotwa (Ryga, Liepaja, Daugavpils), Litwa (Wilno, Kowno, Klaipeda, Mariampol), Estonia (Tallin), w Rosji (St.Petersburg, Moskwa, Pskov, Kaliningrad), Białoruś (Mińsk). Szczegółowa informacja dotycząca kontaktów znajduje się na stronie [www.ecolines.net](http://www.ecolines.net) w zakładce kontakty.

1.8.1. Przewoźnik ECOLINES – przewoźnik, który w ramach swojej działalności posługuje się następującymi znakami towarowymi: w Łotwie – SIA „Norma-A”, w Rosji – OOO „Amron”, w Estonii – OU „Ecolines Estonia”, na Litwie – UAB „Transinesta”, w Polsce – „Ecolines Polska”, w Bułgarii – Ecolines Bułgaria, na Białorusi – „Autobus-Tur”, na Ukrainie – „Ukraińskie Linie”.

1.9. Opóźnienie - patrz pkt. 1.2.

1.10. Rozkład jazdy - ustalony grafik jazdy, uwzględniający godziny oraz dni przejazdu, miejsca oraz kolejność przystanków podczas rejsu.

1.11. Trasa - trasa poruszania się autobusu pomiędzy określonymi punktami.

1.12. Przewoźnik – organizacja, przedsiębiorca, który odpowiada za przewóz osób na podstawie zamówienia lub umowy z pasażerem.

1.13. Pasażer – osoba fizyczna, korzystająca ze środka transportu w celu odbycia podróży i przewozu bagażu, korzystająca z innych usług oferowanych przez Przewoźnika zgodnie z umową (biletem) lub innym właściwym dokumentem.

1.14. Czas przybycia – przybliżony czas przyjazdu autobusu do konkretnego miasta, określany w oparciu o obliczenie czasu potrzebnego na przejazd odpowiedniego odcinka drogi, uwzględniając przepisy ruchu drogowego, sytuację na drodze oraz inne warunki. Podany czas jest czasem lokalnym. Czas przybycia może się zmienić z przyczyn niezależnych od Przewoźnika.

1.15. Program Bonus - program lojalnościowy, polegający na gromadzeniu punktów bonusowych, wymiennych na bezpłatny bilet ECOLINES (szczegóły znajdują się w zakładce „Zniżki i bonusy”).

1.16. Ważny dokument podróży - dokument uprawniający do przekraczania wewnętrznych oraz zewnętrznych granic państwa, termin ważności którego jest aktualny zarówno w dniu wyjazdu, jak i powrotu. Dokładniej patrz pkt. 3.2.2.

1.17. Przejazd na podstawie biletu OPEN – prawo pasażera do przejazdu na określonym w bilecie odcinku podróży pod warunkiem, że w danym dniu są miejsca w autobusie oraz przewoźnik realizuje rejs zgodnie z rozkładem jazdy.

1.18. Bagaż podręczny – drobne rzeczy osobistego użytku, nie przekraczające rozmiarów 45 cm x 35 cm x 20 cm (z 01.06.2015.) i wagi 5 kg (wierzchnie okrycie, torebka damska, butelka wody, parasol, komputer itp.). Bagaż podręczny umieszcza się pod siedzeniem pasażera lub na półce bagażowej. Odpowiedzialność za bagaż podręczny podczas podróży, przystanków oraz w trakcie przejścia granicznego ponosi wyłącznie pasażer.

1. 19. Przesiadka - zmiana autokaru w ramach jednej podróży.

## **2. Obowiązki warunków przewozu pasażerów**

2.1. Niniejsze postanowienia określają obowiązki, odpowiedzialność pasażera i Przewoźnika na rejsach realizowanych przez ECOLINES. Bilety zakupione w ramach promocji mogą podlegać odrębnym przepisom, zamieszczonym na tychże biletach, o których przewoźnik informuje pasażera przed zakupem.

2.2. W razie wprowadzenia jakichkolwiek zmian do warunków przewozu pasażerów, pasażerowie podlegają przepisom obowiązującym w dniu dokonania zakupu biletu.

2.3. Warunki przewozu pasażerów, znajdujące się na okładce biletu mają jedynie charakter informacyjny. W razie pojawienia się sporu pomiędzy pasażerem a Przewoźnikiem w związku z obowiązywaniem warunków przewozu pasażerów, należy opierać się na pełnym brzmieniu przepisów warunków przewozu pasażerów.

2.4. W przypadku, jeśli któryś punkt warunków przewozu pasażerów jest sprzeczny z obowiązującym ustawodawstwem i normami prawnymi, wówczas odnośnie tego punktu obowiązują przepisy przewidziane w aktach normatywnych, przy czym pozostałe punkty przepisów należy uznać za nadal obowiązujące.

## 3. Prawa oraz obowiązki pasażerów i przewoźnika w trakcie podróży

3.1. Obowiązkiem pasażera jest przechowywanie biletu do końca podróży i okazywanie go na prośbę służby kontrolnej.

3.2. Pasażer powinien stawić się w miejscu odjazdu autobusu (miejsce odjazdu wskazane jest na bilecie) i zarejestrować się u stewardesy na 10 minut przed planowaną godziną odjazdu autobusu (więcej o ważnych dokumentach podróży patrz p. 3.2.2).

3.2.1. Podczas odprawy pasażer jest zobowiązany do pokazania ważnych dokumentów podróży. Dokonując zakupu biletu, pasażer potwierdza, że zapoznał się z warunkami przewozu pasażerów i jest poinformowany o tym, że w razie odmowy okazania dokumentów oraz braku jednego z nich, Przewoźnik ma prawo do jednostronnego zerwania umowy z pasażerem. Przewoźnik ma prawo odmówić pasażerowi przejazdu, jeżeli załoga autobusu stwierdzi, że dokumenty pasażera mogą spowodować problem podczas kontroli granicznej.

3.2.2. Ważny dokument podróży - dokument uprawniający do przekraczania wewnętrznych oraz zewnętrznych granic państwa, ważny zarówno w dniu wyjazdu, jak i powrotu. W rozumieniu niniejszego regulaminu, dokumentami takimi są:

- Paszport lub karta ID obywatela jednego z państw Unii Europejskiej, uprawniające do podróży na terytorium lub w granicach państw UE;
- państw strefy Schengen lub innych państw, jeżeli prawo wewnętrzne danego państwa nie wymaga innego dokumentu uprawniającego do podróży. Paszport i wiza – uprawniające do wjazdu i/lub przejazdu po terytorium państwa, w ramach którego obowiązują przepisy prawa wizowego danego państwa;
- karta migracyjna. Paszport osoby nieletniej oraz wiza - uprawniające do wjazdu i/lub przejazdu po terytorium państwa, w ramach którego obowiązują przepisy prawa wizowego danego państwa. Od osób podróżujących z dziećmi mogą być wymagane dodatkowe dokumenty podróży, np. akt urodzenia, notarialnie poświadczony upoważnienie od rodziców, świadectwo rozvodu, decyzja sądu itp. Wykaz tych dokumentów zależy od prawa kraju, z którego wyjeżdża lub do którego wjeżdża dziecko.
- Paszport dyplomatyczny, paszport służbowy i wizy - wymagane w przepisach prawa państwa docelowego lub państw tranzytowych.
- Deklaracja powrotu (wydawana w jednostce konsularnej).

3.3. /Anulowany 01.11.2012/

3.4.1 Informację o czasie odjazdu i przyjazdu na wszystkie przystanki, które nie są końcowymi, można uzyskać w przedstawicielstwach Ecolines lub wysyłając SMS, zgodnie z instrukcją podaną w bilecie lub dzwoniąc na infolinię czynną 24 h, tel. +48 22 610 33 66.

3.4.2. Autobus zatrzymuje się we wskazanych miejscach zgodnie z rozkładem i planem jazdy, chyba że warunki niezależne od Przewoźnika nie pozwalają na to (patrz p. 7.8.1). Czas postoju autobusu jest określany przez kierowcę lub stewardessę. Po upływie tego czasu, autobus odjeżdża. Spóźniony pasażer jest zobowiązany do odbycia pozostałego odcinka podróży samodzielnie bez możliwości ubiegania się o rekompensatę.

3.5. Za darmo można przewozić trzy jednostki bagażu, waga każdej jednostki nie może przekraczać 30 kg oraz bagażu podręcznego, który pasażer zabiera ze sobą do autokaru. Szczegółowa informacja znajduje się w Regulaminie przewozu bagażu.

3.6.1. Dodatkowy bagaż zostaje przyjęty na pokład tylko wtedy, gdy jest wystarczająco dużo wolnego miejsca w bagażniku autobusu oraz po wpłaceniu dodatkowej opłaty. O wolnym miejscu w bagażniku decyduje kierowca, biorąc pod uwagę całkowitą liczbę pasażerów w autobusie, pasażerów wsiadających w innych miastach oraz inne czynniki.

3.6.2. Przewoźnik ma prawo odmówić pasażerowi przewozu dodatkowego bagażu. Jeśli pasażer nie zdecyduje się na podróż, stewardessa robi adnotację w bilecie, po czym pasażer może dopłacić 10% od całkowitej ceny biletu i przesunąć datę podróży. Ta usługa jest dostępna tylko w przedstawicielstwach ECOLINES. Bilety te nie podlegają zwrotowi w celu otrzymania rekompensaty. Więcej informacji na temat przewozu bagażu oraz taryf celnych można uzyskać w punktach sprzedaży ECOLINES, od załogi autobusu lub na stronie internetowej ecolines.net.

3.7.1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność jedynie za te jednostki bagażu (lub ładunku), które przyjął w celu przewozu, tj. pasażerowi wydano dokument (naklejkę na bagaż), potwierdzający przyjęcie bagażu lub ładunku. W przypadku, jeżeli bagaż zostanie utracony całkowicie lub zostanie częściowo uszkodzony, Przewoźnik ponosi odpowiedzialność tylko za wartość odtworzoną, z potrąceniem amortyzacji w wysokości tej kwoty szkody, która podana została w dokumentach i/lub przy pomocy innych prawomocnych metod dowodowych.

3.7.2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie rzeczy, których nie dopuszcza się do przewozu w luku bagażowym autobusu zgodnie z pkt. 3.9.2, jak również za rzeczy tłukące się, szybko psujące się, nieprawidłowo zapakowane, przedmioty wartościowe (pieniądze, dokumenty, sprzęt elektroniczny i techniczny itd.).

3.7.3. Przewoźnik zaleca dodatkowo ubezpieczyć rzeczy wartościowe przed podróżą. Przewoźnik nie bierze na siebie odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenie bagażu powstałe podczas podróży, m.in. za drobne zniszczenia kółek, uchwytów, taśm i drobne uszkodzenia m.in. przecięcia, zadrapania czy plamy, które powstały w trakcie zwykłej amortyzacji podczas podróży. Za bezpieczeństwo bagażu podręcznego odpowiada sam pasażer.

3.8. Jeżeli pasażer stawia się do punktu odjazdu w brudnej odzieży, w stanie nietrzeźwym (w stanie wskazującym na spożycie alkoholu/środków odurzających) lub w inny sposób szkodzi, ogranicza komfort jazdy pozostałych pasażerów, zachowuje się w sposób nieodpowiedni, agresywny, podejrzany lub nie ma przy sobie dokumentów potrzebnych do przekroczenia granicy, Przewoźnik ma prawo jednostronnie zerwać umowę i nie przyjąć pasażera na pokład autobusu. Stewardessa, kierowca lub osoba reprezentująca ECOLINES odznacza na bilecie przyczynę rozwiązania umowy. Pasażer z opisany biletu ma prawo złożyć reklamację w przedstawicielstwie ECOLINES, gdzie sprawa zostanie indywidualnie rozpatrzona.

3.9. W czasie podróży pasażerom zabrania się:

3.9.1. Przewozić zwierzęta i ptaki.

3.9.2. Przewozić substancje i przedmioty, które mogą zagrażać życiu i zdrowiu człowieka, a także substancje i przedmioty, które mogą zagrażać bagażowi innych pasażerów.

3.9.3. Spożywania napojów alkoholowych.

3.9.4. Palenia tytoniu w salonie autokaru lub w toalecie.

3.9.5. Swoim zachowaniem utrudniać pracę i jazdę załodze lub innym pasażerom.

3.9.6. Opierać nogi na siedzeniach lub uniemożliwiać przejście pomiędzy nimi.

3.9.7. Leżeć na siedzeniach lub na podłodze autobusu.

3.9.8. Za darmo można przewozić trzy jednostki bagażu, waga każdej jednostki nie może przekraczać 30 kg oraz bagażu podręcznego, który pasażer zabiera ze sobą do autokaru. Szczegółowa informacja znajduje się w Regulaminie przewozu bagażu.

3.10.1. Jeżeli u pasażera podczas podróży wynikną problemy związane z przekroczeniem granicy, służbami porządkowymi lub dojdzie do naruszenia podstawowych warunków przewozu, załoga ma prawo samodzielnie wysadzić pasażera z autobusu lub zwrócić się o pomoc i postępować zgodnie ze wskazówkami służb porządkowych (policji i/lub służb granicznych). W takich sytuacjach pasażer nie może ubiegać się o rekompensatę za niewykorzystany bilet.

3.10.2. Pasażer zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów, poniesionych przez Przewoźnika w związku z przejazdem pasażera środkiem transportu Przewoźnika do granicy państwa docelowego zgodnie z realizowanym rejsem (państwa tranzytowego), bez posiadania niezbędnych dokumentów (paszport i/lub wiza, inny dokument), uprawniających do wjazdu na terytorium państwa docelowego (państwa tranzytowego).

3.10.3. Pasażer zobowiązuje się ostrożnie korzystać z wyposażenia autobusu, nie niszczyć go. Pasażer ponosi odpowiedzialność finansową za naniesione szkody w autobusie.

3.11. Przepisy szczegółowe:

3.11.1. Pasażerowie, którzy zajmują miejsca 1 – 4 w autokarze, w czasie podróży powinni być zapięci pasami bezpieczeństwa, jeżeli są one przewidziane w autobusie.

3.11.2. Na miejscach 1 - 4 mają prawo siedzieć osoby, które ukończyły 14 rok życia.

3.11.3. Dzieci do 12 lat są dopuszczone do przejazdu tylko w towarzystwie osoby dorosłej.

3.11.4 // wykluczony z 15.05.2018

3.11.5. Jeżeli pasażer chce zakupić dla siebie więcej miejsc, to każde dodatkowe miejsce w autobusie opłaca się według taryfy "Pers > 60, disabled, additional seat". Inne zniżki nie są uwzględniane.

3.11.6 Uchylony z warunków z 21.08.2017.

3.11.7. Przy zakupie biletu w autobusie, cena biletu może się różnić od ceny dostępnej w Internecie lub punkcie sprzedaży. Na bilety zakupione w autobusie nie obowiązują zniżki, a także nie są naliczane punkty bonusowe.

## **4. Zakup i zwrot biletu, zmiana danych na bilecie**

4.1.1. Przewoźnik jest odpowiedzialny za przewóz pasażera do miejsca podanego na bilecie. W cenę biletu nie jest wliczone ubezpieczenie zdrowia i bagażu. Ubezpieczenie należy nabyć osobno w agencji ubezpieczeniowej.

4.1.2. W trakcie wykonywania rejsu Przewoźnik może oferować dodatkowe usługi, dostępność których zależy od kierunku i czasu podróży – płatne (menu, telefon), darmowe (stewardessa, wideo, toaleta, klimatyzacja, koce, Wi-Fi, gniazdka 220V, ekspres do kawy, wbudowany indywidualny ekran multimedialny (bez słuchawek) itp.).

4.1.3. Rozkład jazdy nie przewiduje dodatkowego czasu na rejestrację Tax Free / Duty Free.

4.2.1. Wszystkie miejsca w autobusie są jednakowo wygodne. Przewoźnik ma prawo bez uprzedniego poinformowania pasażera zmienić miejsce widniejące na jego bilecie w związku ze

zmianą autobusu, dbając o bezpieczeństwo pasażerów i załogi lub w celu zapewnienia maksymalnego komfortu podczas podróży.

4.2.2. Jeżeli autokar jest wyposażony (fabrycznie) w pasy bezpieczeństwa, pasażer powinien mieć w trakcie podróży zapięte pasy.

4.3. Jeżeli bilet został zakupiony na podstawie zniżki, pasażer jest zobowiązany posiadać dokument uprawniający do zniżki. Jeżeli na danej trasie przewidziana jest zniżka ze względu na wiek pasażera (dzieci, młodzież, osoby powyżej 60 roku życia), zniżka obowiązuje na bilet zakupiony na pierwszy odcinek podróży (tam). W przypadku studentów dokumentem uprawniającym do zniżki jest karta ISIC. W przypadku braku posiadania dokumentu upoważniającego do zniżki, pasażer ma prawo odbyć podróż tylko w przypadku dopłaty do ceny standardowej.

4.4. Jeżeli dane na bilecie nie odpowiadają parametrom rejsu (rejs, punkt docelowy, kierunek i taryfa zniżkowa) lub danym w okazanym dokumencie, pasażer nie może odbyć podróży. Jeżeli pasażer chce skorzystać z danego rejsu powinien uiścić opłatę manipulacyjną za zmiany na bilecie.

4.5. Dopłacając 10% od ceny całkowitej biletu, podanej w dokumencie podróży można zmienić imię i/lub nazwisko tylko do momentu wyjazdu (na pierwszym odcinku podróży), zachowując bez zmian kierunek, punkt końcowy i kategorię taryfową. Powyższa usługa jest dostępna tylko w przedstawicielstwach ECOLINES lub u stewardessy. Nie ma możliwości zmiany imienia i nazwiska na bilecie uczestnika programu lojalnościowej.

4.6. W przypadku przejazdów autobusami ECOLINES (oprócz przewoźnika „Ukraińskie Linie”) do momentu pierwszego odjazdu podanego na bilecie w ramach jednego rejsu jest możliwość zmiany punktu odjazdu/przyjazdu. Powyższa usługa jest możliwa jedynie w punktach sprzedaży ECOLINES (oprócz Ukrainy). Jeżeli zmiana biletu wymaga dopłaty, pasażer jest zobowiązany uiścić różnicę cenową. Jeżeli zmiana biletu przewiduje niższą cenę po zmianie biletu, różnica nie jest zwracana pasażerowi.

4.7. W momencie zagubienia biletu pasażer powinien się udać do punktu sprzedaży, gdzie został zakupiony bilet w celu otrzymania duplikatu (zgodnie z regulaminem danego punktu sprzedaży). W przypadku biletów OPEN nie wystawia się duplikatów. Powtórnie wystawionych biletów nie można zwrócić, nie ma możliwości zmiany daty wyjazdu lub otrzymania rekompensaty finansowej.

4.8. Jeżeli pasażer zna numer biletu oraz kod zabezpieczający, bilet można wydrukować ze strony [www.ecolines.net](http://www.ecolines.net). Jeżeli pasażer nie ma możliwości dokonania wydruku z podanej strony, bilet można otrzymać u stewardessy podczas odprawy (z wyłączeniem przewoźnika „Ukraińskie Linie”), u kierowcy, osoby reprezentującej Przewoźnika albo w biurach sprzedaży ECOLINES (z wyjątkiem Ukrainy).

4.9. Zmienić datę wyjazdu można nie później niż na 24 godziny od planowanej godziny odjazdu autobusu. Zmienić datę wyjazdu można w każdym biurze sprzedaży biletów ECOLINES oraz na stronie [www.ecolines.net](http://www.ecolines.net). Usługa jest darmowa w biurach firmowych ECOLINES. W innych biurach usługa może być dodatkowo płatna zgodnie z regulaminem danego biura. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne błędy podczas zmiany daty wyjazdu przez telefon.

4.10. Bilety OPEN.

4.10.1. Bilety z datą OPEN można kupić w cenie standardowej, uwzględniając taryfę zniżkową na podstawie wieku pasażera. Bilet OPEN jest ważny przez 1,5 roku od daty zakupu biletu. Okres ważności biletu OPEN jest podany na bilecie. Datę OPEN można zamknąć jedynie w punktach sprzedaży oraz agencjach ECOLINES.

4.10.2. Zamknąć datę OPEN można nie później niż 24 godziny od planowanej godziny wyjazdu w każdym punkcie sprzedaży biletów ECOLINES, a także na stronie [www.ecolines.net](http://www.ecolines.net). Pasażerowie

posiadający bilety z datą OPEN (bez uprzedniego zamknięcia daty) na przejazdy ECOLINES (oprócz przewoźnika „Ukraińskie Linie”), są wpuszczani na pokład tylko wtedy, gdy w autobusie pozostaną wolne miejsca. W skrajnych przypadkach dopuszcza się rejestrację biletu z datą OPEN przez telefon +3767274444. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za błędy powstałe w wyniku telefonicznej rejestracji biletów OPEN.

4.11. W przypadku biletów zakupionych w cenie promocyjnej lub otrzymanych w ramach akcji, mogą obowiązywać dodatkowe ograniczenia – określony termin ważności biletu, brak możliwości zmian na bilecie, brak możliwości rezygnacji z przejazdu z uwzględnieniem rekompensaty. Informacje o ograniczeniach są zawarte w warunkach promocji/konkursu lub na biletach. Zniżki oraz promocje mogą obowiązywać tylko w przypadku określonych przez Przewoźnika państw lub w przypadku płatności w określonej walucie.

## 5. Rezygnacja z podróży

5.1. Zrezygnować z podróży można nie później niż 1,5 godziny przed odjazdem autobusu. W momencie, kiedy rezygnacja zostanie zgłoszona później, pieniądze za niewykorzystaną podróż nie są zwracane. Możliwy jest zwrot całkowity biletu lub tylko odcinka powrotnego. W razie rezygnacji z biletów zakupionych na podstawie punktów bonusowych 50% oraz 100%, punkty nie są zwracane.

5.2. Zrezygnować z podróży można:

5.2.1. W punkcie sprzedaży, w którym bilet został nabyty.

5.2.2. W wyjątkowych sytuacjach, gdy pasażer nie ma możliwości przyjść na stanowisko odjazdu autobusu lub do punktu sprzedaży, w którym zakupił bilet, wyjazd można odwołać w firmowym biurze sprzedaży ECOLINES.

5.2.3. Nie później niż 1,5 godziny przed planowaną godziną odjazdu w Internecie na stronie [www.ecolines.net](http://www.ecolines.net) w zakładce „Anulacja podróży”. Rezygnacja jest uznana za ważną w momencie otrzymania komunikatu o tym, że bilet został anulowany.

5.2.4. Nie później niż 1,5 godziny od planowanej godziny odjazdu autobusu, wysyłając SMS na numer telefonu podany na bilecie. Rezygnacja jest uznana za ważną w momencie otrzymania komunikatu (SMS) o tym, że bilet został anulowany.

5.3. Rekompensatę za niewykorzystany przejazd wypłaca się:

5.3.1. W punkcie sprzedaży, w którym bilet został zakupiony po okazaniu potwierdzenia terminowej rezygnacji z przejazdu, biletu, paragonu oraz dokumentu tożsamości.

5.3.2. Rekompensatę można otrzymać w ciągu 6 miesięcy od momentu złożenia rezygnacji.

5.3.3. Rekompensatę za bilet zakupiony w Internecie, zwraca się przelewem na konto, z którego bilet został zakupiony w terminie do 15 dni roboczych. W przypadku świąt, okres zwrotu może zostać wydłużony z przyczyn niezależnych od Przewoźnika.

5.3.4. Jeżeli bilet został nabyty za Jandex-pieniądze, zwrot jest przekazywany w ciągu 15 dni od momentu otrzymania wypełnionego przez klienta wniosku. W przypadku świąt, okres zwrotu może zostać wydłużony z przyczyn niezależnych od Przewoźnika.

5.3.5. Rekompensata za bilet zakupiony w Internecie w rublach białoruskich przy płatności przez WEB PAY lub Easy Pay jest wypłacana w biurze Ecolines Białoruś, adres: Mińsk, ul. Bobruiskaya 21, lok. 3 za okazaniem paszportu.

## 6. Rekompensata za niewykorzystaną podróż

6.1. Przy rezygnacji z przejazdu nie później niż 24 godz. od planowanej godziny odjazdu autobusu zwraca się 80% wartości biletu.

6.2. Przy rezygnacji z przejazdu w przedziale czasowym od 24 do 1,5 godz. od planowanej godziny odjazdu autobusu zwraca się 50% wartości biletu.

6.3. Przy rezygnacji z przejazdu później niż 1,5 godz. od planowanej godziny odjazdu autobusu, a także po odjeździe autobusu, pieniądze za niewykorzystaną podróż nie są zwracane.

6.4. Jeżeli autobus spóźnia się z winy Przewoźnika, pasażer ma prawo odwołać podróż i okazując bilet z odznaczoną rezygnacją otrzymać 100% zwrotu wartości biletu.

6.5. Jeżeli rejs jest odwołany z winy Przewoźnika, klientowi zwraca się 100% wartości biletu oraz zwraca się koszty bezpośrednio związane z podróżą do miejsca odjazdu autobusu na podstawie potwierdzających dokumentów.

6.6. Jeżeli numer telefonu kontaktowego podanego na bilecie przez pasażera okaże się nieprawidłowy, przez co nie ma możliwości kontaktu z pasażerem - Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za brak poinformowania pasażera o ewentualnych zmianach w podróży, zmianach godzin odjazdu czy opóźnieniach. W powyższym przypadku skargi pasażera nie są rozpatrywane.

## 7. Porządek rozpatrywania reklamacji

7.1.1. Reklamacje w sprawie opóźnienia autobusu są rozpatrywane tylko wtedy, jeżeli opóźnienie miało miejsce z winy Przewoźnika.

7.1.2. Pasażer ponosi pełną odpowiedzialność za posiadane dokumenty uprawniające do przekraczania granic państw położonych na trasie do punktu docelowego. W razie niedopuszczenia pasażera do dalszej podróży podczas kontroli, pieniądze za niewykorzystaną podróż nie są zwracane, a reklamacje nie są rozpatrywane.

7.2.1. Reklamacje oraz zażalenia pasażerów dotyczące przejazdu (z załączeniem kopii biletów oraz innych dokumentów potwierdzających) powinny być przesyłane na adres Przewoźnika, realizującego dany rejs, w ciągu 30 dni od daty przejazdu.

7.2.2. Informacje dotyczące adresu Przewoźnika można uzyskać w punkcie sprzedaży, gdzie został zakupiony bilet lub na stronie Przewoźnika [www.ecolines.net](http://www.ecolines.net). Odpowiedzialność za jakość przewozu pasażerów ponosi Przewoźnik.

7.2.3. W wyjątkowych sytuacjach reklamacje dotyczące rejsów realizowanych przez ECOLINES (oprócz przewoźnika „Ukraińskie Linie”) można przysyłać na adres każdego przedstawicielstwa ECOLINES lub do biura ECOLINES: Ryga, ul. A. Czaka 45 lub na adres e-mail [help@ecolines.lv](mailto:help@ecolines.lv).

7.2.4. Przedstawiciel, przyjmujący od pasażera oraz przekazujący reklamację Przewoźnikowi, nie ponosi odpowiedzialności za działania oraz tok rozpatrywania reklamacji przez Przewoźnika.

7.2.5. Reklamacje są rozpatrywane przez firmę/przewoźnika w ciągu 30 dni od momentu otrzymania wszystkich niezbędnych dokumentów dotyczących reklamacji. Jeżeli reklamacja została wysłana w języku obcym dla firmy/przewoźnika, proces rozpatrywania reklamacji może się wydłużyć, nie dłużej jednak jak 15 dni roboczych.



7.2.6. Na propozycje i indywidualne zapytania Przewoźnik zastrzega sobie prawo udzielania odpowiedzi w ustnej formie.

7.3. Jeżeli autobus spóźnia się z winy Przewoźnika, a pasażer decyduje się odbyć podróż, reklamacje w sprawie opóźnienia po przyjeździe nie są rozpatrywane. Jeżeli pasażer decyduje się zrezygnować z podróży, należy postępować zgodnie z punktem 6.4.

7.3.1. Jeżeli rejs jest odwołany z winy Przewoźnika, a pasażer wyraża zgodę na odbycie podróży w innym terminie, reklamacje o zwrot dodatkowo poniesionych kosztów nie są rozpatrywane.

7.4. Dodatkowe przystanki z przyczyn technicznych podczas wykonywanego rejsu:

7.4.1. Jeżeli rejs jest przerwany z winy Przewoźnika i Przewoźnik nie może zapewnić przesiadki na inny autobus Przewoźnika, w razie rezygnacji pasażera z dalszego odcinka podróży, pasażerowi wypłaca się rekompensatę za niewykorzystany odcinek drogi proporcjonalnie do ceny nabytego biletu lub Przewoźnik rekompensuje bilet na inny autobus (pociąg, jeżeli na tej trasie nie kursuje autobus) do miejsca podanego na bilecie pasażera.

7.4.2. Dopuszczalne opóźnienie autobusu z winy Przewoźnika wynosi 10% ogólnego czasu przejazdu, liczonego według rozkładu jazdy. Jeżeli opóźnienie z winy Przewoźnika jest większe, Przewoźnik wypłaca pasażerowi rekompensatę za przekroczenie tego czasu.

7.5. Pasażer jest zobowiązany zapoznać się z niezbędnymi informacjami przed zakupem biletu: o rejsie, trasie autobusu, serwisie w autobusie, niezbędnych dokumentach uprawniających do przekraczania granic, itp. Taką informację przekazuje, w granicach swojej kompetencji, pracownik obsługujący klienta w przedstawicielstwach ECOLINES.

7.6. Pasażer jest zobowiązany do sprawdzenia przy zakupie danych na bilecie. Reklamacje odnośnie do danych na bilecie są rozpatrywane tylko w dniu dokonania zakupu. Późniejsze zmiany na bilecie są wprowadzane zgodnie z punktem 4.5 oraz 4.6 niniejszych warunków.

7.7. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany godzin lub odwołania rejsu z przyczyn niezależnych od Przewoźnika. Przewoźnik informuje pasażera o zmianach telefonicznie (dzwoniąc na numer telefonu podany przez pasażera przy zakupie biletu). W przypadku biletów zakupionych przez Internet, informacje o zmianach są przekazywane telefonicznie i/lub mailowo.

7.8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności:

7.8.1. Za opóźnienie, nie podstawienie we właściwym czasie autobusu, powstałe z przyczyn niezależnych od Przewoźnika (w tym warunki pogodowe, utrudnienia drogowe, działania organów państwowych, przejścia granic itd., a także działania samych pasażerów) lub z innych przyczyn (techniczne usterki autobusu w drodze do punktu docelowego), których Przewoźnik nie mógł przewidzieć lub któremu nie mógł przeciwdziałać.

7.8.2. Za straty po stronie pasażera w związku z opóźnieniem, z wyjątkiem świadomego lub złośliwego niewypełnienia obowiązków przez firmę/przewoźnika.

7.8.3. Za spóźnienia na inne środki transportu przez opóźnienia autobusu ECOLINES, z wyjątkiem przesiadek przewidzianych na bilecie ECOLINES. Jeżeli pasażer nie dojeżdża na czas na gwarantowaną przez ECOLINES przesiadkę, Przewoźnik zapewnia pasażerowi alternatywny środek transportu.

7.8.4. Za straty spowodowane działalnością przestępczą osób prywatnych (innych pasażerów, uczestników podróży oraz załogi).

7.8.5. Za ewentualne problemy pasażerów z urzędami państwowymi w związku z posiadanymi dokumentami (paszport, wiza, ubezpieczenie) lub zawartością bagażu.

7.8.6. Za rzeczy pozostawione w salonie autobusu. Znalezione w salonie autobusu rzeczy są przekazywane do biura Przewoźnika, obsługującego dany rejs. W przypadku pozostawienia żywności, zostaje ona zutylizowana. Pozostawione rzeczy należy odebrać w przeciągu miesiąca - po tym terminie przechodzą one na własność Przewoźnika. Opłata za przechowywanie pozostawionego bagażu powyżej 3 dni wynosi 50 EUR.

## **8. Przepisy szczegółowe**

8.1. Obowiązki poszczególnych punktów niniejszych warunków może być czasowo zawieszane bez obowiązku wcześniejszego informowania, o czym mowa również na biletach.

8.2. Pasażer posiadający bilet z w/w ograniczeniem, nie może powoływać się na punkt warunków obowiązujących do momentu wprowadzenia warunków specjalnych. Reklamacje w takich przypadkach nie są rozpatrywane.

8.3. Wsiadanie pasażerów na przystankach Riga / Airport, Riga (Juglas jadła), Riga (Plavnieki - 2), Salacgriva, Aizkraukle, Valmiera, Jekabpils, Tallinn (Vana-Pääsküla), Parnu, Narva, Kohtla-Jarve, Vilnius (Ukmergės g.), Panevezis realizuje TYLKO z wcześniej zakupionym bilecie.

8.4 Kupując bilet, Klient przyznaje, że, ECOLINES może wykorzystać e-mail i telefon klienta do celów marketingowych, w szczególności w celu przesyłania Klientowi informacji handlowej (bezpłatna informacja o rabatach i promocjach), wychodzącej od ECOLINES poprzez e-mail lub SMS