

REGULAMIN PRZEWOZÓW

obowiązujący w VT Eurolines Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Słomińskiego 15/509 posiadającej licencję na wykonywanie międzynarodowego zarobkowego przewozu osób autokarem lub autobusem nr OU - 003691 wydaną przez Ministra Infrastruktury.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

1.1. Niniejsze postanowienia stanowią regulamin - w rozumieniu art. 4 prawa przewozowego, w ramach, którego to określone są warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy.

1.2. Postanowienia regulaminu stosuje się do licencjonowanych autokarowych międzynarodowych przewozów pasażerskich wykonywanych przez VT Eurolines Polska oraz firmy partnerskie - Przewoźników, wskazanych w obowiązującym rozkładzie jazdy.

1.3. Sprzedaż biletów jest prowadzona na stronach www oraz poprzez sieć agentów VT Eurolines Polska.

1.4. Niezbędne informacje dotyczące podróży (tj. przebieg trasy danej linii, miejsca ewentualnych przesiadek na trasie i inne) zawiera aktualny rozkład jazdy VT Eurolines Polska, dostępny w biurach sprzedaży biletów oraz na stronie internetowej VT Eurolines Polska.

1.5. Przez użyte w regulaminie określenia należy rozumieć:

- a) Agent - prowadzący sprzedaż biletów autokarowych w imieniu i na rzecz Przewoźnika,
- b) Przewoźnik - przedsiębiorca wykonujący przewóz autokarem pasażerów na podstawie licencji na wykonywanie przewozu osób w międzynarodowym transporcie drogowym,
- c) Pasażer - osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie ważnego biletu,
- d) Bagaż - rzeczy ruchome zabierane przez Pasażera do autokaru złożone w luku bagażowym bądź pozostawione pod bezpośrednią opieką Pasażera,
- e) Bilet - dokument upoważniający do przejazdu oznaczonej w nim osoby na wskazanej trasie, w określonym terminie oraz za określoną cenę za przejazd,
- f) Bilet internetowy - bilet z oferty VT Eurolines Polska nabyty i wydrukowany przez Pasażera lub inną osobę działającą na rzecz Pasażera za pośrednictwem strony internetowej,
- g) Linia - międzynarodowe połączenie autokarowe wykonywane przez Przewoźników na podstawie zezwolenia wydanego przez właściwe władze administracyjne,
- h) Rozkład jazdy - wydawnictwo informacyjne zawierające podstawowe informacje o trasach linii, terminach i miejscu odjazdu autokarów oraz inne informacje niezbędne dla prawidłowego korzystania z usług przewozowych,
- i) Cennik - aktualne ceny biletów za przejazd na trasach objętych rozkładem jazdy, informacje o stosowanych zniżkach i opłatach bagażowych.
- j) Dzień roboczy – dni tygodnia przypadające od poniedziałku do piątku z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy.

2. PRZEWOŹNIK.

2.1. Przewoźnik jest zobowiązany do:

- a) zrealizowania przewozu Pasażera oraz jego bagażu na trasie określonej w bilecie,
- b) zapewnienia Pasażerom odpowiednich warunków bezpieczeństwa, higieny oraz wygody i należytej obsługi w czasie przewozu,
- c) zapewnienia zastępczego środka transportu w przypadku przerwania jazdy na skutek awarii autokaru i niemożności kontynuowania jazdy,

2.2. Przewoźnik podejmuje się dołożyć wszelkich starań, aby przewieźć Pasażera i jego bagaż w odpowiednim czasie, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.

2.3. Przewoźnik może powierzyć wykonanie przewozu innym przewoźnikom na całej trasie przewozu lub na jej części, jednakże ponosi odpowiedzialność za ich czynności jak za własne.

2.4. Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku z podróżą, w przypadku, gdy Pasażer:

- a) nie przestrzega warunków umowy przewozu,
- b) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (np.: narkotyki, itp),
- c) znajduje się w stanie wskazującym na to, że jest on chory, a skutki tej choroby mogą zagrażać współpasażerom,
- d) zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów,
- e) nie posiada wymaganych dokumentów potrzebnych do przekroczenia granicy lub nie stosuje się do przepisów celno-dewizowych, bądź też nie został wpuszczony do kraju przez władze imigracyjne,
- f) przewozi towary, które ze względu na ilość lub rodzaj wymagają dłuższej odprawy granicznej i tym samym mogą powodować opóźnienia w odprawie autokaru na granicy.

2.5. Na podstawie art. 135 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach (tekst jedn.: z 2006 r. Dz. U. nr 234, poz. 1694, ze zm.) Przewoźnik ma prawo przed rozpoczęciem podróży zażądać od Pasażera - cudzoziemca okazania ważnego paszportu i wizy. W przypadku nie okazania powyższych dokumentów podróży Przewoźnik ma prawo odmówić przyjęcia Pasażera - cudzoziemca na pokład autokaru, bez możliwości dochodzenia jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu.

2.6. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu oraz zatrzymania biletu osoby, która weszła w jego posiadanie w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem bądź regulaminem oraz innymi przepisami wewnętrznymi Przewoźnika, lub która nie jest w stanie udowodnić, że jest osobą, której dane osobowe zostały wpisane na bilecie.

3. PASAŻER.

3.1. Pasażer jest zobowiązany do:

- a) posiadania ważnego biletu, dokumentu upoważniającego do przekroczenia granicy (paszportu) oraz innych wymaganych dokumentów i zaświadczeń niezbędnych dla odbycia podróży.
- b) przybycia na miejsce odprawy podróżnych, na przystanek, co najmniej na 30 minut przed planowanym odjazdem autokaru,
- c) okazania przy odprawie ważnego i właściwego biletu uprawniającego do przejazdu;
- d) złożenia bagażu do luków bagażowych na podstawie kwitu bagażowego, po wniesieniu opłaty za bagaż dodatkowy,
- e) stosowania się do poleceń załogi autokaru,
- f) okazywania, na wezwanie uprawnionych służb granicznych i celnych wymaganych dokumentów, a na wezwanie uprawnionych kontrolerów biletu oraz kwitu bagażowego.

3.2. O ile przepisy kraju docelowego i krajów tranzytowych podróży nie stanowią inaczej, wszystkie osoby niepełnoletnie do dnia ukończenia 16 roku życia muszą podróżować pod opieką osoby dorosłej. Osoby w wieku od ukończenia lat 16 do dnia ukończenia 18 roku życia mogą podróżować samodzielnie, jeżeli legitymują się notarialną zgodą rodziców lub opiekuna prawnego na samodzielne odbycie podróży. Osoby te mogą również podróżować samodzielnie jeżeli legitymują się dokumentem „Upoważnienie do przewozu osoby niepełnoletniej VT Eurolines Polska”, podpisanym przez rodziców, bądź opiekuna prawnego. Dokument ten jest wystawiany i wydawany wraz z biletem przez sprzedawcę, także w sytuacji, gdy podróżujący z osobą niepełnoletnią, nie jest jej opiekunem prawnym. W przypadku biletu internetowego „Upoważnienie do przewozu osoby niepełnoletniej VT Eurolines Polska” jest zamieszczone na stronie www.eurolines.pl. Należy je wydrukować w trzech egzemplarzach, wypełnić i podpisać w obecności członka załogi autokaru wiozącego osobę niepełnoletnią, podczas odprawy związanej z przyjmowaniem pasażera na pokład autokaru. Odstępstwa od wymienionych powyżej zasad znajdują się w rozkładach jazdy poszczególnych linii.

3.3. W czasie podróży opiekunem osoby niepełnosprawnej może być wyłącznie osoba pełnoletnia.

3.4. Fakt nie przybycia Pasażera na miejsce odprawy podróżnych, na przystanek, najpóźniej o godzinie wyznaczonej w rozkładzie jazdy jako godzina odjazdu autokaru jest równoznaczny z rezygnacją z przejazdu.

3.5. W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do ich zapięcia i używania zgodnie z przeznaczeniem. Dziecko do lat 12 nieprzekraczające 150 cm wzrostu, jest przewożone w foteliku ochronnym lub innym urządzeniu do przewożenia dzieci, odpowiadającym wadze i wzrostowi dziecka oraz warunkom technicznym. Opiekun podróżujący z dzieckiem zobowiązany jest do zapewnienia dziecku fotelika ochronnego. Dziecko powinno podczas całej podróży przebywać w zabezpieczonym foteliku ochronnym.

3.6. Na pokładzie autokaru obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych.

3.7. W trakcie przerw w podróży Pasażer ma obowiązek przestrzegać wyznaczonego uprzednio czasu zakończenia przerwy i nie powodować przez swoje zaniebdanie konieczności wszczynania poszukiwań bądź opóźnień w odjeździe.

3.8. Pasażer objęty jest ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) Przewoźnika. Ubezpieczenie to obejmuje jedynie sytuacje, jakie mogą zdarzyć się w trakcie pobytu Pasażera w autokarze. Wszelkie zdarzenia losowe powodujące jakiegokolwiek szkody, powstałe poza autokarem, nie są objęte tym ubezpieczeniem.

3.9. Pasażer odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone Przewoźnikowi i innym pasażerom.

4. BAGAŻ.

4.1. Pasażer ma prawo zabrać ze sobą nieodpłatnie 2 sztuki bagażu: - jedną sztukę bagażu podstawowego o wadze do 25 kg i łącznych wymiarach 190 cm (wysokość + szerokość + długość), przewożonego w luku bagażowym,

- jedną sztukę bagażu podręcznego o wadze do 5 kg. 4.2. Bagaż podręczny powinien być w wymiarach pozwalających na swobodne umieszczenie bagażu pod siedzeniem lub na półce znajdującej się nad siedzeniem pasażera, jego rozmiary nie powinny utrudniać swobody podróży pozostałym pasażerom.

Bagaż przekraczający wyżej podane wymiary będzie traktowany jako bagaż dodatkowy i będzie mógł być przewieziony za dodatkową opłatą.

4.3. Informacje o odstępstwach dotyczących ilości przewożonego bagażu zawarte są w rozkładzie jazdy w miejscu dotyczącym danej linii autobusowej.

4.4. Pasażer ma prawo zabrać za dopłatą drugą sztukę bagażu podstawowego, przy czym łączny ciężar dwóch sztuk bagażu nie może przekroczyć 35 kg, o ile warunki podane w rozkładzie jazdy dla poszczególnych linii nie stanowią inaczej.

4.5. Pasażer będący inwalidą ma prawo do bezpłatnego przewozu niezbędnego sprzętu rehabilitacyjnego.

4.6. Pasażer może zadeklarować wartość sztuki bagażu, która nie powinna przewyższać rzeczywistej wartości bagażu. Przewoźnik może sprawdzić zgodność deklarowanej wartości z rzeczywistością a w przypadku zastrzeżeń zaznaczyć to w kwicie bagażowym lub na odwrocie biletu.

4.7. W przypadku przewożenia przedmiotów wartościowych zaleca się wykupienie indywidualnego ubezpieczenia bagażu na czas podróży.

4.8. Zabrania się przewozu bagażu, jak również posiadania przy sobie materiałów i przedmiotów, które mogą zagrażać bezpieczeństwu w transporcie, stwarzać możliwość wyrządzenia szkody innym podróżnym bądź przewoźnikowi oraz narażać podróżnych na niewygody.

4.9. Zabrania się przewozu rzeczy, których przewóz jest niedozwolony na podstawie odrębnych przepisów.

4.10. Zabrania się przewozu zwierząt w autokarze.

4.11. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaż podręczny oraz inne rzeczy przewożone przez pasażera pod jego własnym nadzorem chyba, że szkoda powstała z winy Przewoźnika.

4.12. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, chyba, że rzeczy te przyjął na przechowanie albo szkoda wynikała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika.

4.13. O zabranii bagażu dodatkowego decyduje każdorazowo załoga autobusu.

4.14. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym regulaminie.

4.15. Przewoźnik w razie uzasadnionego podejrzenia może sprawdzić, czy zawartość przesyłki bagażowej nie narusza wyżej wymienionych warunków (podstawa prawna - art. 23 ust. 3 prawa przewozowego).

4.16. Każda sztuka bagażu przewożona w luku bagażowym musi być oznakowana banderolą bagażową:

- "Bagaż bezpłatny" w przypadku bagażu podstawowego opisanego w pkt 4.1. - "Bagaż płatny" w przypadku bagażu dodatkowego opisanego w pkt 4.4.

4.17. W przypadku bagażu płatnego opłata za przewożony bagaż jest pobierana na podstawie kwitu bagażowego - specjalnej banderoli bagażowej mocowanej do bagażu. Wysokości opłat za przewóz drugiego i następnego bagażu podstawowego podane są w rozkładzie jazdy.

- 4.18. Pasażer winien sprawdzić, czy banderola bagażowa została umieszczona na jego bagażu w sposób trwały i ma prawo odmowy zapłaty za przewóz bagażu, jeżeli nie otrzymał od załogi przewoźnika kwitu bagażowego - banderoli bagażowej oznaczonej jako płatnej.
- 4.19. Przewoźnik wydaje bagaż posiadaczowi kwitu bagażowego za jego zwrotem i nie jest zobowiązany do sprawdzenia, czy osoba zgłaszająca się z kwitem bagażowym jest uprawniona do odbioru bagażu.
- 4.20. Bagaż, którego nie można przypisać do konkretnej osoby, może zostać przez załogę autokaru usunięty z pojazdu.
- 4.21. Pasażer ponosi przed służbami granicznymi całkowitą odpowiedzialność za przewożony przez niego bagaż podręczny ulokowany w bezpośredniej bliskości zajmowanego miejsca w autobusie, tzn. przed, pod, obok lub za (w przypadku ostatniego rzędu) zajmowanym siedzeniem, a także na półce bagażowej nad siedzeniem oraz w swoich rzeczach osobistych.

5. BILET.

- 5.1. Dokumentem uprawniającym do przejazdu autokarami jest ważny bilet.
- 5.2. Przez nabycie biletu dochodzi do zawarcia umowy przewozu między przewoźnikiem a pasażerem na warunkach ustalonych w niniejszym Regulaminie.
- 5.3. Bilet zakupiony u agenta VT Eurolines Polska jest wystawiany przez tego agenta w punkcie sprzedaży, natomiast bilet internetowy jest drukowany bezpośrednio przez pasażera ze strony internetowej.
- 5.4. Rodzaje biletów:

- bilet jednostronny - jest to bilet z określoną datą wyjazdu upoważniający do przejazdu w jedną stronę od miejsca rozpoczęcia podróży do miejsca jej zakończenia,
- bilet dwustronny zamknięty (datowany) - jest to bilet upoważniający do przejazdu w obydwie strony z określonymi datami wyjazdu w obu kierunkach,
- bilet dwustronny typu „open” - jest to bilet upoważniający do przejazdu w obydwie strony z tą jednak różnicą, że datę wyjazdu powrotnego określa posiadacz biletu w dowolnie przez siebie wybranym terminie. Rezerwacja na dany termin dokonywana będzie w miarę dostępnych miejsc w autobusie. Termin podróży powrotnej winien być zgłoszony we wskazanym przez VT Eurolines Polska miejscu.

Bilet dwustronny (zamknięty i „open”) jest ważny przez okres 180 dni licząc od daty rozpoczęcia pierwszej podróży, wpisanej do biletu. Odstępstwa od tej reguły publikowane są w obowiązującym rozkładzie jazdy danej linii.

- 5.5. Bilet dla zachowania swojej ważności powinien zawierać:

- imię i nazwisko okaziciela legitymującego się nim podczas podróży,
- określenie trasy podróży oraz datę jej rozpoczęcia,
- nazwę przewoźnika - sprzedawcy,
- kwotę opłaconą za bilet,

Dodatkowo bilet zakupiony u agenta powinien być oznaczony pieczęcią biura (agenta) w którym dokonano zakupu. Bilet VT Eurolines Polska jest fakturą VAT w rozumieniu przepisów o podatku od towarów i usług, jeżeli w jego treści dodatkowo umieszczono następujące dane numery identyfikacji podatkowej NIP przewoźnika - sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, odległość taryfową nie mniejszą niż 50 km, kwotę należności wraz z podatkiem VAT oraz kwotę podatku VAT.

- 5.6. W bilecie zakupionym dla osoby niepełnosprawnej dodatkowo w treści biletu w rubryce uwagi, należy umieścić zapis dotyczący danych teleadresowych osoby, którą należy powiadomić w nagłym przypadku.

5.7. Jeżeli bilet został wystawiony według taryfy specjalnej, posiadającej ograniczenia dotyczące trasy, dat i przewoźników na poszczególnych odcinkach podróży, to przy dokonywaniu lub zmianie rezerwacji Pasażer winien poinformować VT Eurolines Polska lub agenta, że jest to bilet z taryfą specjalną. Niedopełnienie tego wymogu może spowodować pewne niedogodności, powstanie dodatkowych kosztów, a w szczególnych przypadkach utratę ważności biletu

5.8. Kupujący bilet zobowiązany jest do weryfikacji poprawności danych na nim zawartych oraz sprawdzenia ilości odcinków upoważniających do zrealizowania przejazdu.

- 5.9. Zmiany w bilecie.

- a) wszelkie zmiany dotyczące biletu można dokonywać w miejscu jego wcześniejszego zakupu, u agentów VT Eurolines Polska, zagranicznych biurach współpracujących, zaś w szczególnych przypadkach w centrali VT Eurolines Polska,
- b) zmiana terminu podróży może być dokonana najpóźniej w przeddzień wyjazdu,
- c) nie można odstąpić biletu innym osobom bez dokonania w druku biletu zmiany jego właściciela. Zmiany takiej może dokonać biuro sprzedaży przed rozpoczęciem podróży, do której upoważnia dany bilet i po uzyskaniu zgody przewoźnika,
- d) wszelkie zmiany w bilecie powinny być opatrzone pieczęcią i podpisem agenta dokonującego zmian w bilecie. Niedopatrzanie przez pasażera tej formalności spowodować może utratę ważności biletu,
- e) w dniu wyjazdu nie dokonuje się żadnych zmian w bilecie,
- f) opłaty związane ze zmianami w biletach wyszczególnione są w rozkładzie jazdy w miejscu dotyczącym danych linii.

5.10. Jakkolwiek zniszczenie biletu (zalanie, zgniecenie, itp.), w stopniu uniemożliwiającym jego jednoznaczne odczytanie powoduje utratę jego ważności.

5.11. W przypadku utraty biletu (zagubienia) uszkodzenia lub zniszczenia nie jest wystawiany duplikat.

5.12. Bilet VT Eurolines Polska zakupiony w biurze (u agenta) składa się z odcinków kontrolnych i okładki. Okładka stanowi integralną część biletu. Poszczególne odcinki biletu mogą być wrywane jedynie przez uprawnione osoby.

5.13. Bilet zakupiony w biurze (u agenta) bez odpowiedniego odcinka kontrolnego, okładki, uszkodzony lub zniszczony jest nieważny.

5.14. Bilet internetowy składa się z trzech odcinków kontrolnych i podlega sprawdzeniu i weryfikacji przez załogę autokaru podczas odprawy związanej z przyjmowaniem pasażera na pokład pojazdu.

5.15. Bilet internetowy bez odpowiedniego odcinka kontrolnego, uszkodzony lub zniszczony jest nieważny.

6. REZERWACJA. Przedsprzedaż biletów.

- 6.1. Przedsprzedaż biletów, w zależności od linii, możliwa jest najwcześniej na 1 lub 2 miesiące przed dniem planowanego wyjazdu w zależności od ustaleń na danej linii.

6.2. W sieci sprzedaży VT Eurolines Polska nie prowadzi się rezerwacji miejsc bez zakupu biletu.

6.3. Sprzedaży miejsc w autokarze dokonuje się bez przydziału określonego numeru miejsca. Miejsce w autokarze przydziela kierowca przy przyjęciu pasażera na pokład pojazdu po odprawie.

6.4. Dokładne informacje na temat miejsc rezerwacji dla biletów typu „open” zawarte są w rozkładzie jazdy w miejscu dotyczącym danej linii autobusowej oraz w punktach sprzedaży biletów VT Eurolines Polska i u załóg autobusów.

7. ZWROT BILETU.

7.1. Bilet VT Eurolines Polska może być zwrócony nie później niż w dniu wyjazdu wskazanym w treści biletu. Odcinek powrotny biletu dwustronnego może być zwrócony wyłącznie w okresie ważności biletu, a w przypadku biletów open nie później niż do 180 dni od daty wyjazdu.

7.2. Bilet może być zwrócony, jeżeli jest kompletny, nieuszkodzony, tj. posiada okładkę oraz wszystkie kupony kontrolne. Do zwracanego biletu należy dołączyć paragon z kasy fiskalnej, jeżeli sprzedaż biletu dokonano przy użyciu kasy fiskalnej.

7.3. Zwrotu biletu należy dokonać w punkcie sprzedaży (u agenta), u którego dokonano zakupu, najpóźniej w dniu wyjazdu przed wskazaną w treści biletu godziną wyjazdu.

7.4. Zwrot biletu internetowego może nastąpić wyłącznie za pośrednictwem strony internetowej nie później niż w dniu wyjazdu przed oznaczoną godziną wyjazdu.

7.5. W przypadku biletów grupowych mogą być ustalone indywidualne zasady dokonania zwrotu.

7.6. Za zwrócony bilet pasażer otrzyma zwrot należności za bilet (bilet powrotny) po potrąceniu odstępnego oraz kosztów przekazania zwrotu (opłat bankowych, pocztowych). Wysokość odstępnego wynosi:

a) 10% ceny biletu, w przypadku zwrotu biletu najpóźniej w ostatnim dniu roboczym przed datą wyjazdu wskazaną w treści biletu, przy czym nie później niż na 24 godziny przed wyznaczoną godziną odjazdu,

b) 10% różnicy między ceną biletu dwustronnego i jednostronnego przy biletach dwustronnych datowanych lub przy dwustronnych biletach "open", w przypadku zwrotu powrotnego kuponu biletu najpóźniej w ostatnim dniu roboczym przed datą wyjazdu wskazaną w treści biletu, przy czym nie później niż na 24 godziny przed wyznaczoną godziną odjazdu,

c) 95% ceny biletu w przypadku zwrotu biletu później niż w ostatnim dniu roboczym przed datą wyjazdu wskazaną w treści biletu, nie później niż w dniu wyjazdu,

d) 95% różnicy między ceną biletu dwustronnego i jednostronnego przy biletach dwustronnych datowanych lub przy dwustronnych biletach "open", w przypadku zwrotu powrotnego kuponu biletu później niż w ostatnim dniu roboczym przed datą wyjazdu wskazaną w treści biletu, nie później niż w dniu wyjazdu, przy czym każde potrącenie nie może być wyższe niż rzeczywiste koszty poniesione przez Przewoźnika.

7.7. Należność za bilet po potrąceniach będzie wypłacona w punkcie sprzedaży (u agenta) przy zwrocie biletu. W przypadku zwrotu niewykorzystanego biletu internetowego, zwrot należności dokonany będzie poprzez uznanie karty kredytowej, przelewem bankowym a w szczególnych przypadkach przekazem pocztowym w ciągu 7 dni od daty dokonania zwrotu.

7.8. Potrącenia odstępnego z zapłaconej ceny biletu nie stosuje się, jeżeli Pasażer odstąpił od umowy przewozu z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika.

7.9. Nie podlegają zwrotowi należności za bilet niewykorzystany, jeżeli jego zwrot nastąpił po dacie wyjazdu wskazanej w treści biletu. Zwrotowi nie podlegają również należności za odcinki trasy krótsze niż przejazd w jedną stronę oraz w przypadku, kiedy pasażera usunięto z autokaru z jego winy.

7.10. W przypadkach indywidualnych na uzasadniony i udokumentowany pisemny wniosek pasażera VT Eurolines Polska może ustalić inne zasady zwrotu należności za niewykorzystany bilet.

8. ROZKŁAD JAZDY.

8.1. Rozkład jazdy VT Eurolines Polska jest wydawnictwem informacyjnym i nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa cywilnego.

8.2. Rozkład jazdy VT Eurolines Polska może zawierać informacje dotyczące obowiązywania i stosowania zniżek preferencyjnych, wielkości potrąceń za niewykorzystany bilet oraz zasad dokonywania zwrotów inne niż podane w niniejszym regulaminie, we wskazanych okresach lub na określonych liniach.

9. CENNIK.

9.1. Cena biletów określana jest na podstawie cennika obowiązującego w dniu sprzedaży biletów. Bilety zakupione w Polsce opłacane są w złotych, natomiast bilety zakupione poza granicami Polski opłacane są w walucie kraju nabycia biletu, wg cenników dostępnych w punktach sprzedaży oraz u załóg autokarów obsługujących linie.

9.2. Na bilety kupowane w Polsce na trasę z zagranicy do Polski, obowiązują ceny biletów według cennika państwa wyjazdu przeliczone na złotówki wg średniego kursu NBP z ostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień zakupu (na niektórych liniach cena ta jest tożsama z ceną na trasie z Polski za granicę).

9.3. Cena biletu stanowi sumę wartości odcinka krajowego powiększoną o podatek od towarów i usług VAT oraz wartości odcinka zagranicznego.

9.4. VT Eurolines Polska stosuje następujące zniżki przy zakupie biletów:

a) dla dzieci do dnia ukończenia 12 roku życia - 50%,

b) dla osób o znacznym stopniu niepełnosprawności, na podstawie aktualnego orzeczenia (legitymacji) - 10%,

c) dla młodzieży, do dnia ukończenia 26 roku życia - 10%,

d) dla studentów posiadających legitymację ISIC - 10%,

e) dla osób powyżej 60 roku życia - 10%,

f) dla grup zorganizowanych powyżej 10 osób - 10%.

Podane w niniejszym punkcie warunki wiekowe, uprawniające do skorzystania ze zniżek, muszą być dokładnie spełnione w dniu rozpoczęcia podróży.

9.5. Dla stałych klientów przysługują zniżki preferencyjne określone w rozkładach jazdy linii.

9.6. Odstępstwa od wymienionych powyżej zasad znajdują się w rozkładzie jazdy w miejscach dotyczących danej linii.

9.7. W przypadku, gdy Pasażerowi przysługują dwie lub więcej zniżek, stosuje się wówczas największą przysługującą zniżkę. Nie stosuje się łączenia (sumowania) zniżek, o ile regulamin określający zasady przyznawania zniżek nie stanowi inaczej.

10. REKLAMACJE.

10.1. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne związane z realizacją umowy przewozowej z oferty VT Eurolines Polska należy kierować listownie na adres VT Eurolines Polska, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem agenta, u którego zakupiono bilet.

10.2. Reklamacje mogą być zgłaszane w okresie do 30-stu dni od zaistnienia okoliczności, która jest przedmiotem reklamacji. Przy zgłaszaniu reklamacji niezbędne jest opisanie zaistniałych okoliczności, wnoszone zastrzeżenia, ewentualnie doznane szkody i związane z tym roszczenia, itp. Do każdego zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć bilet lub jego kserokopię oraz rachunki dokumentujące ewentualne koszty poniesione przez Pasażera w zakresie wnoszonej reklamacji. VT Eurolines Polska zastrzega sobie termin rozpatrywania reklamacji do 30 dni licząc od daty jej otrzymania.

10.3. Reklamacje dotyczące uszkodzenia bagażu lub jego utraty winny być zgłaszane niezwłocznie, nie później jednak niż 7 dni od dnia odbioru bagażu.

10.4. W przypadku stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia bagażu przewożonego w luku bagażowym fakt ten należy zgłosić załodze Przewoźnika w celu spisania protokołu z opisem szkody. Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu bagażu. Jeżeli któraś ze stron nie zgadza się z treścią protokołu winna umieścić w nim swoje zastrzeżenia z krótkim uzasadnieniem.

10.5. Bagaż nieodebrany przez pasażera, o ile nie zawiera środków psujących się, będzie przekazany do przechowania na okres nie dłuższy niż 2 miesiące. Koszty przechowania bagażu ponosi Pasażer. Jeżeli Pasażer nie zgłosi się we wskazanym wyżej terminie zawartość bagażu zostanie zlicytowana lub przekazana na inne cele.

10.6. Przy szkodach osobowych i bagażowych osobą uprawnioną do składania reklamacji i wnoszenia roszczeń jest Pasażer, a w szczególnych okolicznościach - jego opiekun prawny (opiekunowie prawni) bądź spadkobiercy.

11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA.

11.1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu osób i bagażu na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601; z późn. zmian.) oraz w kodeksie cywilnym.

11.2. Wysokość odszkodowania należnego od przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu nie może przewyższać zwykłej wartości przewożonego bagażu.

11.3. Prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przysługuje uprawnionemu pasażerowi po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

12.1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy:

- ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (tekst jedn.: Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601; z późn. zm.),
- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93; z późn. zm).

12.2. Postanowienia niniejszego regulaminu wchodzi w życie z dniem 21.01.2011 r.