

7. ZWROT BILETU.

7.1. Bilet 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 sprzedaży 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 i EUROLINES Polska.

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 przekazem pocztowym lub przelewem bankowym w ciągu 7 dni od daty otrzymania 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.

7.9.a Odstępstwa od zasad obowiązujących przy zwrocie biletu mogą być inaczej ustalone dla danej linii w obowiązującym rozkładzie jazdy.

7.10. W przypadkach indywidualnych na uzasadniony i udokumentowany pisemny wniosek pasażera EUROLINES Polska po konsultacji z przewoźnikiem może ustalić inne zasady zwrotu należności za niewykorzystany bilet.

10. REKLAMACJE.

10.1. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne związane z realizacją umowy przewozowej z oferty EUROLINES Polska należy kierować listownie na adres 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. EUROLINES Polska zastrzega sobie termin rozpatrywania reklamacji do 40 dni licząc od daty jej otrzymania. W przypadku zgłoszenia reklamacji do usług wykonywanych przez zagranicznego przewoźnika termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 60 dni.

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 krótki uzasadnieniem.

10.5. Bagaż nieodebrany przez pasażera, o ile nie zawiera środków psujących się, będzie przekazany do przechowywania na okres nie dłuższy niż 2 miesiące. Koszty przechowywania 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 następca prawny.

Właścicielem strony internetowej www.billy.pl jest:

Biuro Podróży Jordan

31-535 Kraków, ul. Gęsia 8