

**Regulamin EUROLINES Polska Sp. z o.o. w Katowicach
dotyczący ogólnych warunków przewozu osób i rzeczy
(tekst jednolity)**

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

1.1. Niniejsze postanowienia stanowią regulamin w rozumieniu art. 4 prawa przewozowego, który określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy.

1.2. Postanowienia regulaminu stosuje się do licencjonowanych autokarowych międzynarodowych przewozów pasażerskich wykonywanych przez firmy partnerskie - Przewoźników, wymienionych w obowiązującym rozkładzie jazdy.

1.3. Sprzedaż biletów jest prowadzona w sieci agentów EUROLINES Polska.

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

1.5. Przez użyte w regulaminie określenia należy rozumieć:

- a) EUROLINES Polska firma EUROLINES Polska Spółka z o.o. z siedzibą w Katowicach (kod pocztowy 40-816) ul. Pukowca 15, Agent prowadzący sieć sprzedaży biletów autokarowych w imieniu 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 podróżnego do autokaru;
- 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 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.

2. PRZEWOŹNIK.

2.1. Przewoźnik jest zobowiązany do:

- a) zrealizowania przewozu Pasażera i 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 autobusu 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 Pasażera, 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, chyba, że naruszałoby to zasady współżycia społecznego,
- 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 (Dz. U. 2003 r., nr 128, poz. 1175) 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. W takim przypadku pasażer może dokonać zwrotu biletu na warunkach wskazanych w pkt. 7 niniejszego Regulaminu.

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 15 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 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 EUROLINES Polska" jest zamieszczone na stronie www.eurolines-polska.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. Nie stosowanie się do tego wymogu może skutkować karą pieniężną nakładaną bezpośrednio na Pasażera.

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

- jedną sztukę bagażu podręcznego o wadze do 5 kg, o ile warunki w aktualnym rozkładzie jazdy w miejscach dotyczących poszczególnych linii nie stanowią inaczej.

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. 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 niewygodę.

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

4.8. Zabrania się przewozu zwierząt w autokarze.

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

4.10. 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 wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika.

4.11. Każda sztuka bagażu przewożona w luku bagażowym powinna być oznakowana przez pasażera trwałą przewieszką z podanym nazwiska i adresu.

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

4.13. O zabraniu 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. 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.

4.17. 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.

4.18. 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.

4.19. Przedmioty nie stanowiące bagażu, w tym bagażu podręcznego Pasażera i nie stanowiące wyposażenia autokaru mogą być usunięte z pojazdu.

4.20. 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 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 jest ważny przez okres 180 dni licząc od daty rozpoczęcia pierwszej podróży.

Odstępstwa od tej reguły publikowane są w obowiązującym rozkładzie jazdy danej linii.

- 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.

- bilet "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. Termin podróży powrotnej winien być zgłoszony we wskazanym przez EUROLINES Polska miejscu. Rezerwacja na dany termin dokonywana będzie w miarę dostępnych miejsc w autobusie.

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 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 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 EUROLINES Polska, zagranicznych biurach współpracujących, zaś w szczególnych przypadkach w Centralnej Rezerwacji EUROLINES Polska

b) Do jednego dnia przed wyjazdem zmiana daty wyjazdu podlega opłacie określonej pod rozkładem jazdy linii, na którą wykupiony jest bilet. W dniu wyjazdu zmiana jest możliwa po uzyskaniu zgody przewoźnika oraz wykupieniu dodatkowego biletu jednostronnego z bonifikatą 50% na nowy termin. W celu wykonania zmiany w dniu wyjazdu konieczny jest kontakt z EUROLINES Polska..

c) nie można odstępować 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. Niedopatrzenie przez pasażera tej formalności spowodować może utratę ważności biletu.

e) Skreślono.

f) opłaty związane ze zmianami w biletach wyszczególnione są w rozkładzie jazdy w miejscu dotyczącym danych linii.

5.10. Jakikolwiek 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 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. Przed sprzedaż biletów.

6.1. Przed sprzedaż 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 EUROLINES Polska nie prowadzi się rezerwacji miejsc bez zakupu biletu.

6.3. Sprzedaż 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 EUROLINES Polska i u załóg autobusów.

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 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,

e) 95% ceny biletu jednostronnego (kupon wyjazdowy) oraz 10% z różnicy pomiędzy ceną biletu dwustronnego i jednostronnego (kupon powrotny) w przypadku zwrotu biletu dwustronnego 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.

7.9.a. W przypadku zmiany umowy przewozu lub odstąpienia od umowy przez Pasażera już po zajęciu miejsca w autokarze lub w trakcie podróży, a także w przypadku gdy Pasażer został usunięty z autokaru z przyczyn podanych w punkcie 2.4 Regulaminu, Pasażerowi przysługuje zwrot należności za bilet po potrąceniu 95% ceny biletu.

7.9.b. 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.

8. ROZKŁAD JAZDY.

8.1. Rozkład jazdy EUROLINES Polska jest wydawnictwem zawierającym informacje niezbędne dla prawidłowego korzystania z usług przewozowych.

8.2. Rozkład jazdy 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 załogi 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 złoty wg średniego kursu NBP z poniedziałku danego tygodnia, w którym dokonano opłaty (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 (7%) oraz wartości odcinka zagranicznego.

9.4. 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 osób powyżej 60 roku życia - 10%,
- e) 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 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 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 krótki uzasadnieniem.

10.5. Bagaż nieodebrany przez pasażera podlega likwidacji. W przypadku rzeczy niebezpiecznych lub łatwo psujących się, likwidacja przeprowadzana jest niezwłocznie po terminie odbioru. W pozostałych przypadkach po upływie 30 dni od terminu odbioru, nie wcześniej jednak niż po upływie 10 dni od dnia zawiadomienia uprawnionego do odbioru bagażu o zamiarze jego likwidacji. Zasady likwidacji nieodebranego bagażu określają przepisy prawa przewozowego.

10.6. Przy szkodach osobowych i bagażowych osobą uprawnioną do składania reklamacji i wnoszenia roszczeń jest Pasażer, a w szczególnych okolicznościach - jego następca prawny.

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 (j.t. Dz.

U. z 2000 r. nr 50, poz. 601; z późn. zmian.)

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 (j.t. Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601; z późn. zmian.),
- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93; z późn. zmian.).

- rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. nr 38, poz. 266).

12.2. Postanowienia niniejszego regulaminu wchodzi w życie z dniem 12.12.2012 r.