

## REGULAMIN PRZEWOZU

**MADELTRANS Jerzy Mądel, 33-152 Pogórska Wola 175 ważny od dnia 20.11.2015**

### § I Postanowienia ogólne.

1. Niniejszy Regulamin sporządzono w oparciu o art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (tekst jednolity Dz. U. 2000 Nr 50 poz. 601, z późn. zmian.).
2. Podstawowe określenia
  - a) Pasażer - osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie ważnego biletu.
  - b) Przewoźnik - firma wykonująca przewóz Pasażerów autokarem na podstawie zezwoleń i licencji wydanych przez właściwe organy administracji publicznej, nazwa Przewoźnika podana jest na bilecie.
  - c) Bilet - dokument imienny uprawniający do przejazdu wskazanej na nim osoby na podanej trasie, w określonym terminie i za ustaloną cenę.
  - d) Umowa przewozu - jest to umowa zawarta pomiędzy Przewoźnikiem a Pasażerem w chwili nabycia biletu, na jej podstawie Przewoźnik zobowiązuje się przewieźć za określoną opłatą Pasażera i jego bagaż z wybranej miejscowości do miejscowości docelowej, wskazanej na bilecie.
  - e) Rozkład jazdy - plan przejazdu autokarów na trasie, z wyszczególnieniem godzin odjazdów z przystanków (w czasie lokalnym), godzin przyjazdów oraz nazw przystanków.
3. Postanowienia Regulaminu stosuje się do pasażerskich przewozów autokarowych wykonywanych przez Przewoźnika.
4. Dokonanie zakupu biletu Przewoźnika oznacza zawarcie umowy przewozu oraz akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

### § II Pasażer

1. Pasażer winien przybyć na wskazany w rozkładzie jazdy przystanek, co najmniej 15 minut przed planowanym odjazdem autokaru. Nie stawienie się pasażera w chwili planowanego odjazdu traktowane jest jako rezygnacja z przejazdu. Przewoźnik nie będzie oczekiwał na pasażerów nie stosujących się do niniejszego postanowienia.
2. Pasażer ma obowiązek spełniać wszystkie wymagania związane z podróżą, tj. posiadać ważne dokumenty wyjazdowe, wjazdowe i inne uprawniające do odbycia podróży (dowód osobisty, paszport, wizy). Pasażer winien posiadać wydrukowany bilet na przejazd (przewoźnik NIE akceptuje biletu w formie elektronicznej) oraz dokument uprawniający do korzystania ze zniżek. Pasażer ponosi całkowitą odpowiedzialność za brak w/w dokumentów. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przewozu osoby, która nie posiada ważnego dokumentu podróży i wizy wymaganej do przekroczenia granicy.
3. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz zaleceń obsługi autokaru. W trakcie przerw w podróży Pasażer ma obowiązek przestrzegać wyznaczonego uprzednio czasu zakończenia przerwy i nie powodować konieczności wszczynania poszukiwań bądź opóźnień w odjeździe.
4. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone Przewoźnikowi (w tym szczególnie za zniszczenia wyposażenia autokaru) i innym Pasażerom na zasadach ogólnych przewidzianych przepisami Kodeksu Cywilnego.
5. Pasażer, który w sposób umyślny lub wskutek zaniedbania zanieczyszcza autokar jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Przewoźnika kwoty stanowiącej równowartość kosztów, które musi ponieść Przewoźnik w celu całkowitego naprawienia szkody.
6. W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do korzystania z tych pasów podczas podróży.
7. Dziecko które nie przekracza 150cm wzrostu przewozi się w foteliku ochronnym lub innym urządzeniu do przewożenia dzieci, odpowiadającym wadze i wzrostowi dziecka oraz właściwym warunkom technicznym. Opiekun podróżujący z dzieckiem zobowiązany jest do zapewnienia dziecku fotelika ochronnego. Dziecko powinno podczas całej podróży przebywać w zabezpieczonym foteliku ochronnym.
8. Dzieci bez względu na wiek mogą podróżować wyłącznie na podstawie aktualnych dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (dowód osobisty, paszport, wizy). O ile przepisy kraju docelowego i krajów tranzytowych podróży nie stanowią inaczej, wszystkie dzieci do lat 14 muszą podróżować wyłącznie pod opieką osoby dorosłej. Dzieci pomiędzy 14 a 18 rokiem życia mogą podróżować samodzielnie pod warunkiem posiadania druku „Oświadczenia o przewozie osoby nieletniej” (na każdą relację osobne), wypełnionego przez rodzica lub prawnego opiekuna dziecka. Druk ten powinien być wypełniony i podpisany w obecności członka załogi autokaru i przekazany obsłudze przed zajęciem miejsca w autokarze. Osoba odbierająca pasażera nieletniego zobowiązana jest do wcześniejszego wstawienia się na wyznaczonym przystanku (co najmniej 15 minut przed przyjazdem).
9. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za osoby małoletnie podróżujące bez prawnego opiekuna.
10. Pasażer objęty jest ubezpieczeniem od Następstw Niez szczęśliwych Wypadków (NNW) Przewoźnika. Ubezpieczenie obejmuje tylko sytuacje, które wydarzyć się mogą w trakcie pobytu Pasażera w autokarze. Inne zdarzenia losowe, powodujące szkody Pasażera powstałe poza autokarem, nie są objęte tym ubezpieczeniem.

### § III Przewoźnik

1. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu oraz zatrzymania biletu osoby, która weszła w jego posiadanie z naruszeniem prawa lub, która z własnej winy nie jest w stanie wykazać, iż jest osobą, której dane osobowe zostały wpisane na bilecie.
2. Przewoźnik działając w oparciu o art. 135 ust. 1 i 2 Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach (Dz. U. 2003, nr 128, poz. 1175) ma prawo przed rozpoczęciem podróży żądać od Pasażera okazania ważnego dokumentu (dowodu osobistego, paszportu i wizy). W przypadku nie okazania powyższych

dokumentów Podróżny Przewoźnik może odmówić przyjęcia Pasażera na pokład autokaru, bez możliwości dochodzenia jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu.

3. Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu, w przypadku, gdy Pasażer:
  - a) nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,
  - b) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (np.: narkotyków),
  - c) znajduje się w stanie lub zachowuje się w sposób, który mógłby negatywnie wpływać na bezpieczeństwo lub komfort Podróżny podróżnych. Skutki prawne wymienionych sytuacji ponosi Pasażer.
4. W autokarach zabronione jest spożywanie napojów alkoholowych i innych środków odurzających, oraz palenie tytoniu. Ze względów technicznych używanie telefonów komórkowych w trakcie jazdy autokarem może być zabronione przez załogę autokaru.
5. Zabrania się przewozu zwierząt na pokładach autokarów.
6. Przewoźnik dołoży wszelkich starań, aby przewieźć Pasażera i jego bagaż w odpowiednim czasie, zgodnie z rozkładem jazdy, ale z przyczyn niezależnych od niego, nie może tego zagwarantować.
7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i ich dalsze skutki spowodowane czynnikami administracyjnymi (np. kontrole celne, kontrole policyjne, kontrole ITD) lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika (np. problemy techniczne, warunki atmosferyczne, utrudnienia w ruchu drogowym lub na przejściach granicznych).
8. Przewoźnik nie odpowiada za odwołania kursów z przyczyn od niego niezależnych (np. zamknięcie granic, ze względu na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa bądź w wypadku klęski żywiołowej), ani wynikających z nich dalszych skutków.
9. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za wcześniejszy niż podany w rozkładzie jazdy przyjazd autokaru do miejsca docelowego i dalsze wynikające z tego negatywne skutki dla pasażera.
10. Za nie odbycie podróży z winy Przewoźnika Podróżnemu przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanego biletu.
11. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do realizacji przewozu autokarem zastępczym - innym niż przewoźnika, przy czym autokar taki oznaczony będzie tablicą z nazwą przewoźnika umieszczoną za przednią szybą pojazdu. Ponadto ze względów logistycznych lub bezpieczeństwa podróżnych Przewoźnik może wprowadzić przesiadki podczas przejazdu.
12. Przewoźnik może przetwarzać bez zgody Pasażera dane, w celu prawidłowej realizacji umowy o przewóz, zgodnie z Ustawą o ochronie danych oraz innymi obowiązującymi przepisami prawa. (Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 1997 r. nr 133 poz. 883; z późn. zmian.)
13. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do modyfikacji rozkładu jazdy.

#### § IV Bilety

1. Bilet może być zakupiony w sieci agencji Przewoźnika lub na stronach internetowych. Bilet elektroniczny jest drukowany bezpośrednio przez pasażera ze strony internetowej. Płatność odbywa się za pomocą operatora płatności internetowych (PayU lub eCard).
2. Przewoźnik oferuje do sprzedaży następujące rodzaje biletów:
  - a) bilet jednostronny
  - b) bilet dwustronny (zadatowany)
  - c) bilet otwarty „OPEN” (bez określonej daty powrotu - opłata za dokonanie rezerwacji terminu powrotu określona w rozkładach jazdy linii).
3. Bilet jest dokumentem imiennym i nie może być odstąpiony innej osobie.
4. Kupujący bilet zobowiązany jest do weryfikacji poprawności danych w nim zawartych oraz sprawdzenia ilości odcinków upoważniających do zrealizowania przejazdu.
5. Bilet jest jednocześnie Fakturą VAT. Zgodnie z Rozporządzeniem ministra finansów z dnia 28.03.2012r. w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług (Dz. U. 2011, Nr 68, poz. 360), bilet jest fakturą VAT, jeżeli zawiera: nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, informację o rodzaju usługi, kwotę należności wraz z podatkiem, kwotę podatku.
6. Bilet dwustronny lub bilet typu „OPEN” jest ważny przez okres 6 miesięcy licząc od daty wyjazdu zadeklarowanej przy zakupie biletu. Odstępstwa od tej reguły publikowane są w obowiązującym rozkładzie jazdy danej linii. Nie ma możliwości przedłużenia ważności biletu.
7. Zmiany daty wyjazdu i powrotu można dokonać najpóźniej na 24 godziny przed datą wpisaną w bilecie lub datą wpisaną w komputerowym systemie rezerwacji w przypadku rezerwacji dokonanej telefonicznie).
8. Bilet sprzedawany jest bez przydziału określonego numeru miejsca w autokarze.
9. Pasażer ma możliwość wykupienia dodatkowego miejsca dla siebie po uiszczeniu opłaty w wysokości 50% ceny przy zakupie pełnopłatnego biletu na danej trasie.
10. Cena biletów określana jest na podstawie obowiązującego cennika. Bilety nabywane w Polsce opłacane są w złotych, natomiast bilety zakupione poza granicami Polski opłacane są w walucie kraju nabycia biletu.
11. Termin podróży powrotnej dla biletu „OPEN” Pasażer jest zobowiązany ustalić nie później niż 3 dni przed planowanym wyjazdem. Przewoźnik dokonuje rezerwacji według kolejności zgłoszeń. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy dokonania rezerwacji na termin wybrany przez Pasażera w przypadku braku wolnych miejsc.

12. Pasażer ma możliwość zmiany trasy przejazdu w ramach aktualnej oferty Przewoźnika. Jeżeli zmiana trasy skutkować będzie zmianą ceny, Pasażer zobowiązany będzie do uiszczenia opłaty wynikającej z różnicy taryfy cenowej.
13. Przewoźnik będzie pobierał stałą opłatę rezerwacyjną za każdą z następujących operacji:
  - a) zmiana daty wyjazdu,
  - b) zmiana daty powrotu,
  - c) oddatowanie biletu (zmiana biletu dwustronnego na OPEN)

Wysokość opłaty w zależności od kraju wyjazdu wynosi 5EURO/20PLN. Powyższą opłatę Pasażer uiszcza pilotowi/kierowcy podczas przejazdu.

14. Zmiana daty wyjazdu/powrotu w dniu wyjazdu/powrotu traktowana jest jak rezygnacja z biletu.
15. Przewoźnik zastrzega sobie możliwość podwyższenia wysokości opłaty rezerwacyjnej w okresie szczególnie wzmożonego ruchu przewozowego (np. Święta Wielkanocne, Bożego Narodzenia).
16. W przypadku rezygnacji przez Pasażera z odbycia podróży, przysługuje mu zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). W zależności od terminu rezygnacji Przewoźnikowi

przysługuje prawo do dokonania potrąceń następujących kwot:

- a) powyżej 3 dni przed wyjazdem 10% wartości biletu,
- b) od 3 dni do 24 godzin przed wyjazdem 50% wartości biletu,
- c) poniżej 24 godzin przed wyjazdem 95 % wartości biletu.

Zwrotu należności za niewykorzystany bilet dokonuje biuro, w którym zakupiono bilet. Za bilet zakupiony u pilota w autokarze zwrotu dokonuje Przewoźnik. Zwrotu biletu zakupionego przez Internet dokonuje się na stronie, na której bilet został zakupiony.

17. Przewoźnik ma prawo do potrącenia 100% wartości biletu w przypadku nie zgłoszenia się Pasażera na odjazd autokaru lub gdy Pasażer nie przestrzega niniejszego Regulaminu
18. W przypadku niewykorzystania relacji powrotnej w bilecie dwustronnym, Pasażerowi przysługuje zwrot w wysokości 25% wartości biletu.
19. Przy zwrocie biletu zakupionego elektronicznie występuje dodatkowa opłata manipulacyjna w wysokości 5.5% wartości biletu brutto, o którą będzie pomniejszona kwota zwrotu dla klienta, wynikająca z Regulaminu Przewozu, powstała w wyniku użytkowania stron transakcyjnych. Przelew zostanie wykonany na konto, z którego dokonano płatności.
20. Wszystkie operacje na biletach (zwrot, zmiany, zamknięcie biletu) powinny być dokonane w miejscu jego wcześniejszego zakupu, w zagranicznych biurach współpracujących, w szczególnych przypadkach w centrali firmy Mądeltrans. W przypadku zakupu elektronicznego – poprzez serwis internetowy, na którym dokonano zakupu biletu.
21. Przewoźnik ustanawia następujące zniżki przy zakupie biletu:
  - a) 10% dla emerytów i rencistów powyżej 55-go roku życia (decyduje dzień urodzenia), na podstawie okazania aktualnej legitymacji emeryta/rencisty
  - b) 10% dla grupy co najmniej 10 osób
  - c) 10% dla młodzieży do lat 26 (decyduje dzień urodzenia),
  - d) 15% dla osób posiadających kartę stałego klienta
  - e) 50% dla dzieci do 12-go roku życia (decyduje dzień urodzenia)
  - f) 80% dla dziecka do momentu ukończenia 2 roku życia lub według zasad określonych w rozkładach jazdy linii.
  - g) przewoźnik zastrzega sobie prawo wprowadzenia do sprzedaży biletów promocyjnych, przy zakupie których nie udziela się zniżek.

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

22. Warunkiem przyznania zniżek jest okazanie stosownego dokumentu w chwili zakupu biletu oraz podczas kontroli biletów w autokarze. W przypadku nie posiadania dokumentów uprawniających do przyznania zniżki podczas przejazdu obsługa autokaru jest zobowiązana i uprawniona do pobrania dopłaty do pełnej ceny biletu. Zniżki określone powyżej nie podlegają łączeniu.
23. W przypadku kradzieży, zagubienia lub zniszczenia biletu Przewoźnik nie wystawia duplikatu. Jakiegokolwiek zniszczenie biletu w stopniu uniemożliwiającym jego jednoznaczne odczytanie powoduje utratę jego ważności.
24. Nie dokonuje się zwrotu kosztów zakupu biletu gdy:
  - a) upłynął termin ważności biletu,
  - b) bilet jest zniszczony w stopniu uniemożliwiającym jego identyfikację,
  - c) Pasażer nie posiada oryginału biletu.

## § V Bagaże

1. Każda sztuka bagażu przewożona w luku bagażowym winna być opisana imieniem i nazwiskiem oraz Pasażera. Obowiązek oznaczenia bagażu w sposób określony w zdaniu poprzednim spoczywa na Pasażerze. Bagaż powinien być odebrany przez Pasażera z chwilą przyjazdu do miejsca, w którym kończy podróż. Bagaż jest rejestrowany przez obsługę autokaru poprzez naklejenie banderoli na bagaż oraz bilet. W czasie przesiadek pasażer zobowiązany jest do przeniesienia swego bagażu oraz wszelkich przedmiotów należących do niego, znajdujących się w autokarze.
2. Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu 2 sztuk bagażu podstawowego (walizka, torba podróżna, plecak) do 20 kg każda. Pasażer oprócz bagażu podstawowego ma również prawo do przewozu 1 sztuki bagażu podręcznego o wadze do 6 kg.
3. Każdy dodatkowy bagaż jest zabierany w miarę wolnych miejsc w lukach bagażowych.

4. Maksymalna waga pojedynczego bagażu nie może przekroczyć 30kg. Bagaż przekraczający dopuszczalne wymiary lub wagę klient zobowiązany jest załadować, przetranszować i wyładować samodzielnie.
5. Bagaż ponadgabarytowy ( tj. rowery, narty, anteny satelitarne, wózki dziecięce, instrumenty muzyczne) powinny zostać w miarę możliwości złożone i zabezpieczone przed ewentualnym uszkodzeniem. Przewoźnik może odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie zostało to wcześniej zgłoszone (uzgodnione) telefonicznie w biurze Madeltrans, lub w przypadku braku wolnych miejsc w autokarze. Opłata za bagaż ponadgabarytowy wynosi 80pln/20euro i jest to opłata dodatkowa.
6. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym Regulaminie.
7. Zabrania się przewozu rzeczy łatwopalnych, wybuchowych, toksycznych, broni i innych substancji zabronionych. Przewoźnik odmówi zabrania bagażu niebezpiecznego oraz o nieprzyjemnym zapachu. Bagaż, którego nie można przypisać do konkretnej osoby (żaden z pasażerów nie stwierdzi, że jest jego właścicielem) będzie przez załogę autokaru usunięty z pojazdu.
8. Pasażer może zadeklarować wartość bagażu, która nie powinna przewyższać jego rzeczywistej wartości. Przewoźnik może sprawdzić zgodność deklarowanej wartości z rzeczywistością, a w przypadku zastrzeżeń zaznaczyć to na odwrocie biletu.
9. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty osobiste i bagaż podręczny i będący pod bezpośrednią opieką Pasażera chyba, że szkoda powstała z jego winy.
10. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty przewożone w bagażu. Za wszelkie szkody polegające na utracie lub uszkodzeniu przewożonej gotówki, biżuterii, papierów wartościowych, sprzętu elektronicznego oraz rzeczy o wartości naukowej, artystycznej lub kolekcjonerskiej chyba, że rzeczy te przysięgają na przechowanie albo szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika.
11. Ze względu na czas podróży i specyfikę przewozu bagażu w autokarach, nie zaleca się przewozu w bagażu głównym przedmiotów łatwo tłukących i łatwo psujących się oraz komputerów, aparatów fotograficznych, i innych urządzeń elektronicznych, a także pieniędzy, biżuterii, wyrobów ze złota i srebra, weksli, papierów wartościowych, dokumentów handlowych, paszportów i innych dokumentów, substancji płynnych, a także lekarstw wymagających przechowywania w niskiej temperaturze.
12. Przedmioty pozostawione w autokarze przez zapomnienie lub z innych powodów nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością Przewoźnika.
13. Jeżeli Pasażer w chwili opuszczenia autokaru stwierdzi brak lub uszkodzenie swojego bagażu, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie obsługę oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu na specjalnym protokole lub na bilecie. Potwierdzenie to Pasażer zobowiązany jest dołączyć do ewentualnej reklamacji pisemnej, którą ma prawo złożyć zgodnie z pkt.6.
14. W przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu z winy przewoźnika, maksymalna wysokość odszkodowania dotycząca opłaconego bagażu (opatrzonego banderolą bagażową) nie może przekroczyć 500,00 PLN lub równoważności tej kwoty w EURO. Bagaż o wartości przekraczającej 500,00 PLN powinien być przez Pasażera ubezpieczony na jego koszt.

#### § VI. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować pisemnie (listem poleconym) na adres Przewoźnika, w okresie miesiąca od zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji. Osobą uprawnioną do składania reklamacji jest Pasażer lub jego prawny opiekun, następca prawny bądź pełnomocnik. Reklamacje złożone przez osoby trzecie nie będą rozpatrywane. Przy zgłoszeniu reklamacji należy opisać zaistniałe okoliczności, zastrzeżenia, doznane szkody oraz określić sposób rekompensaty. Do reklamacji należy dołączyć bilet lub jego kserokopię, a w przypadku reklamacji dotyczącej bagażu pisemne potwierdzenie jego uszkodzenia lub utraty. Przewoźnik rozpatruje reklamacje w terminie jednego miesiąca od dnia jej doręczenia na adres Przewoźnika.
2. Warunki składania i szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji regulują przepisy wykonawcze do Ustawy Prawo Przewozowe.

#### § VII Postanowienia końcowe

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy: ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (tekst jednolity 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.).
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.