

## REGULAMIN PRZEWOZU FIRMY UHT ANNA CHMIEL

*Ogólne Warunki Przewozu powstały w oparciu i są zgodne z przepisami Prawa Przewozowego.*

Przewóz pasażerów przez UHT ANNA CHMIEL odbywa się zgodnie z poniższym Regulaminem Przewozu.

### **I. Warunki ogólne**

1. Podstawowe określenia użyte w regulaminie określenia należy rozumieć:

- a. Przewoźnik - firma wykonująca przewóz Pasażerów na podstawie licencji na wykonywanie przewozu osób;
- b. Pasażer - osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie zakupionego biletu;
- c. Bilet – dokument, który nie może być odstąpiony innej osobie, upoważniający do przejazdu osoby na wskazanej trasie, w określonym terminie oraz za określoną opłatą za przejazd;
- d. Bagaż - rzeczy zabierane przez Pasażera do autobusu;
- e. Rozkład jazdy - wydawnictwo informacyjne zawierające podstawowe informacje o trasach linii, terminach i miejscach odjazdu autobusów oraz inne informacje niezbędne dla prawidłowego korzystania z usług przewozowych;
- f. Cennik - aktualne ceny biletów za przejazd na trasach objętych rozkładem jazdy, informacje o stosowanych zniżkach i opłatach bagażowych.

2. Niniejsze postanowienia stanowią regulamin w rozumieniu art. 4 prawa przewozowego, który określa warunki obsługi Pasażerów,

3. Postanowienia regulaminu stosuje się do autobusowych przewozów pasażerskich wykonywanych przez UHT ANNA CHMIEL

4. Niezbędne informacje dotyczące podróży (tj. przebieg trasy, miejsca ewentualnych przesiadek na trasie i inne) zawiera aktualny rozkład jazdy, dostępny punktach sprzedaży oraz u obsługi pokładowej.

5. Przewóz Pasażerów odbywa się w oparciu o odpowiedni, ważny na określony dzień, godzinę i trasę bilet.

6. Przewoźnik przewozi Pasażerów wyłącznie na siedząco.

7. Każdy prawny opiekun, posiadający bilet może zabrać ze sobą bezpłatnie jedno dziecko do lat 4, z zastrzeżeniem, że nie korzysta ono z oddzielnego miejsca do siedzenia.

8. Przewoźnik nie przewozi dzieci poniżej 15 lat podróżujących samotnie.

9. Wsiadanie i wysiadanie z autobusu jest dozwolone w miejscach określonych w rozkładzie jazdy oraz wskazanych przez kierowcę autobusu.

10. Pasażer zobowiązany jest stawić się na przystanku najpóźniej na 15 minut przed planowanym odjazdem autobusu, dla zapewnienia odjazdu autobusu zgodnie z rozkładem jazdy.

11. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu oraz zatrzymania biletu osoby, co do której są podejrzenia, że weszła w jego posiadanie w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem bądź przepisami Przewoźnika.

12. W przypadku, gdy autobus jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do ich zapięcia i używania zgodnie z przeznaczeniem.

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

14. Pasażer odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone Przewoźnikowi i innym Pasażerom.

15. Godziny wyjazdu i przyjazdu wykazane w rozkładzie jazdy mogą ulec zmianie, nie są objęte gwarancją i nie stanowią części umowy przewozu.

16. Do kontroli biletów upoważniona jest obsługa pokładowa autobusu oraz uprawnieni pracownicy, posiadający odpowiedni identyfikator.

17. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne, skargi oraz wnioski związane z realizacją umowy przewozowej należy kierować na adres: UHT ANNA CHMIEL ul. Kolberga 9, 25-620 Kielce - listem poleconym z dopiskiem REKLAMACJA. Reklamacje można składać w terminie do 30 dni od zaistnienia okoliczności, która jest przedmiotem reklamacji.

18. Przedmioty pozostawione w autobusie nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością przewoźnika

## **II. Bilety**

1. Sprzedaż biletów na przejazd jest prowadzona poprzez wyznaczone punkty sprzedaży oraz bezpośrednio u obsługi pokładowej autobusu.

2. Pasażer powinien niezwłocznie sprawdzić prawidłowość wystawionego biletu, bowiem po dokonaniu transakcji reklamacje nie będą uwzględniane.

3. W momencie zakupu biletu pasażer zawiera umowę o przejazd i akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu Przewozu.

4. Rodzaje biletów:

- a. bilet jednostronny - jest to bilet z określoną datą wyjazdu upoważniający do przejazdu w jedną stronę od miejsca rozpoczęcia podróży do miejsca jej zakończenia;
- b. bilet miesięczny imienny - jest to bilet z określonym terminem ważności upoważniający do przejazdu autobusem pasażera, którego imię i nazwisko widnieje na bilecie, od miejsca rozpoczęcia podróży do miejsca jej zakończenia i z powrotem (w tym celu należy zakupić 2 bilety na 2 różne kursy);
- c. bilet miesięczny na okaziciela - jest to bilet z określonym terminem ważności upoważniający do przejazdu autobusem każdego pasażera, który okaże kierowcy bilet, od miejsca rozpoczęcia podróży do miejsca jej zakończenia i z powrotem (w tym celu należy zakupić 2 bilety na 2 różne kursy);

5. Rezerwacja biletów na dany termin dokonywana jest w miarę dostępnych miejsc w autobusie.

6. Po rozpoczęciu podróży przekazywanie biletu innym Pasażerom jest zabronione.

7. Bilet traci ważność, a umowę przewozu uznaje się za rozwiązaną z przyczyn obciążających Pasażera:

- a. po zgłoszeniu rezygnacji z przejazdu
- b. po odjeździe autobusu (niestawienie się Pasażera na pokład autobusu)

8. Bilet zakupiony w Punkcie Sprzedaży Biletów oraz za pośrednictwem serwisu internetowego posiada niepowtarzalny numer powiązany z danym kursem i z danym

9. Sprzedaż biletu jest dokonywana najwyżej na 10 dni przed datą wyjazdu.

10. Bilety miesięczne imienne oraz bilety miesięczne na okaziciela można kupować przez ostatnie 14 dni poprzedzające miesiąc, na który bilet będzie obowiązywać.

11. Bilet miesięczny imienny oraz bilet miesięczny na okaziciela są ważne od 1 do ostatniego dnia danego miesiąca.

12. Bilet miesięczny imienny jest ważny wraz z dokumentem tożsamości.

13. Bilet miesięczny imienny oraz bilet miesięczny na okaziciela są biletami na z góry określone kursy.

14. Przy zakupie biletu zostaje pobrana kaucja w wysokości oznaczonej na EM Karcie i zostaje zwrócona przy zwrocie niezniszczonej EM Karty.

15. Każdy Pasażer jest odpowiedzialny za swój bilet. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przejście biletu w posiadanie osób trzecich. Za sfałszowanie danego biletu odpowiedzialny jest Pasażer, który nabył dany bilet jako pierwszy.

16. W sytuacjach szczególnych (zgubienie lub kradzież biletu) Przewoźnik dopuszcza możliwość wystawienia duplikatu biletu. W takiej sytuacji duplikat biletu wystawia Przewoźnik, dotyczy to tylko biletów zakupionych w Punkcie Sprzedaży Biletów

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

18. UHT ANNA CHMIEL nie prowadzi rezerwacji miejsc bez zakupu miejsca. Miejsca w autobusie są numerowane.

19. Pasażerowie proszeni są o zachowanie swojego biletu do czasu zakończenia przejazdu.

20. W przypadku stwierdzenia przez uprawnionych do tego pracowników braku ważnego biletu zostanie nałożona kara w wysokości 260 złotych.

### **III. Zwrot pieniędzy za bilety**

1. W przypadku awarii autobusu, odwołania przejazdu, braku wolnych miejsc lub znacznego opóźnienia, w wyniku, których Przewoźnik nie będzie w stanie wywiązać się z przyjętych zobowiązań wobec Pasażera posiadającego ważny bilet, pasażer otrzyma pełen zwrot należności za zakupiony bilet.

2. Podstawą do ubiegania się o zwrot należności za niewykorzystany bilet jest oryginał biletu

3. W dniu wyjazdu nie dokonuje się żadnych zmian w bilecie.

4. Zwrotu biletu można dokonać do 24 godzin przed planowaną godziną odjazdu, z potrąceniem w wysokości 20% wartości biletu.

5. Za bilety zwrócone przez Pasażera na mniej niż 24 godziny przed odjazdem autobusu, na który zostały wydane, zwrot należności nie przysługuje.
6. Jeżeli Pasażer uzyska od dyżurnego ruchu poświadczenie niewykorzystania biletu, odwoła rezerwację w stosownym terminie przypisanym biletowi, lub dostarczy dokumentację potwierdzającą fakt, iż nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn w pełni od niego niezależnych nastąpi zwrot poniesionych kosztów z potrąceniem 20% wartości biletu. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmian wysokości potrąceń w zależności od linii.
7. Zwrot należności za bilet, o którym mowa powyżej może być dokonany maksymalnie 30 dni od daty ważności biletu. Po tym terminie żadne zwroty nie będą realizowane.
8. W przypadku zwrotu biletu za pośrednictwem poczty lub banku opłatę za przelew lub przekaz ponosi Pasażer.

#### **IV. Faktura za przejazd**

1. Bilet zakupiony w Punkcie Sprzedaży Biletów oraz za pośrednictwem strony pl pełni funkcję faktury.
2. Na podstawie biletu zakupionego u kierowcy Pasażer może otrzymać fakturę VAT w Punkcie Sprzedaży Biletów po wcześniejszym okazaniu paragonu z kasy fiskalnej (biletu) wydrukowanego na pokładzie autobusu przez obsługę pokładową lub po przesłaniu listem poleconym na adres UHT ANNA CHMIEL. wraz z kopertą zwrotną

#### **V. Bagaż**

1. Pasażerowie są odpowiedzialni za umieszczenie swojego bagażu i zajęcie miejsca we właściwym autobusie.
2. Bagaż oddany pod opiekę Przewoźnika powinien być bezpiecznie zapakowany.
3. Przewoźnik zobowiązuje się bezpłatnie przewieźć jedną sztukę bagażu o wadze do 25 kg na osobę w pomieszczeniach bagażowych o wymiarach łącznych 160 cm (wysokość + szerokość + długość) oraz bagażu podręcznego o wadze do 5 kg, mieszczącego się na półce bagażowej.
4. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu o nadmiernym ciężarze lub nietypowych wymiarach.
5. O zabraniu bagażu dodatkowego (tzw. nadbagaż) lub bagażu ponadgabarytowego każdorazowo decyduje obsługa pokładowa.
6. Pasażer będący inwalidą ma prawo do bezpłatnego przewozu niezbędnego sprzętu rehabilitacyjnego.
7. Przewoźnik. zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu bagażu o dużych rozmiarach (wózki dziecięce, rowery narty itp.)
8. Za bagaż niewymiarowy pobierana jest stosowna opłata według obowiązującej taryfy.
9. Opłata za przewożony niewymiarowy i dodatkowy bagaż jest pobierana na podstawie specjalnej banderoli bagażowej mocowanej do bagażu. Wysokości opłat za ich przewóz pobierane są zgodnie z obowiązującym cennikiem.
10. Przewoźnik ma prawo odmowy zabrania bagażu, jeżeli obsługa pojazdu stwierdzi że będzie on przeszkadzał w znaczący sposób pozostałym pasażerom.

11. Zabroniony jest przewóz rzeczy niebezpiecznych mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, stwarzać możliwość wyrządzenia szkody innym Pasażerom bądź Przewoźnikowi oraz narażać pasażerów na niewygodę, a także takich których przewóz jest prawnie zabroniony.

12. Rzeczy szczególnie cenne (gotówka, papiery wartościowe, biżuteria, elektronika), oraz posiadające wartość naukową winny być przewożone wyłącznie jako bagaż podręczny.

## **VI. Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu zaginięcia bagażu**

1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność tylko i wyłącznie za bagaż, na który Pasażer może przedstawić dokument potwierdzający, że bagaż został mu powierzony.

2. Przewoźnik nie odpowiada za bagaż podręczny poza przypadkiem, kiedy szkoda powstała z winy Przewoźnika i została udowodniona przez Pasażera.

3. Reklamacje dotyczące bagażu przewożonego w luku bagażowym można składać tylko w chwili jego wydania bezpośrednio osobie wydającej bagaż. Fakt zgłoszenia reklamacji winien być potwierdzony przez obsługę pokładową na bilecie Pasażera.

4. W przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu z winy Przewoźnika wysokość odszkodowania dotycząca oznakowanego bagażu ograniczona jest do 400,- PLN/ 1 szt. i jednocześnie nie więcej niż 800,- PLN na Pasażera. Bagaż o wartości przekraczającej 400,- PLN powinien być przez Pasażera ubezpieczony na jego koszt.

5. Przewoźnik nie odpowiada za bagaż podręczny, który Pasażer przewozi ze sobą.

6. Bagaże pozostawione w autobusach Przewoźnika stanowią przedmioty jego posiadania, a nie znalazcy i podlegają niezwłocznemu przekazaniu obsłudze pokładowej na przechowanie. Jeżeli bagaż jest pozostawiony w autobusie Przewoźnik ma prawo otworzyć go w celu zbadania jego zawartości, zanim zostanie on przeniesiony w bezpieczne miejsce. Przewoźnik może także, bez ponoszenia odpowiedzialności, usunąć lub zniszczyć bagaż lub jego zawartość, która według jego uznania mogłaby spowodować szkodę, niewygodę osób lub zniszczenie innych rzeczy. W takim przypadku Pasażer nie ma prawa, do jakiegokolwiek odszkodowania.

7. Przedmioty pozostawione w autobusie po zakończeniu podróży nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością Przewoźnika.

## **VII. Zwrot zaginionego bagażu**

1. Pozostawiony bagaż zostaje przekazany przez obsługę pokładową do Biura Rzeczy Znalezionych UHT ANNA CHMIEL

2. Za zwrot zaginionego bagażu pobierana jest opłata w wysokości 50,- PLN

3. Wszystkie rzeczy, po które nie zgłosił się ich prawowity właściciel w ciągu 30 dni od daty znalezienia uznaje się za porzucone i mogą one zostać sprzedane lub w inny sposób zbyte, a dochód ze sprzedaży zostanie zatrzymany przez Przewoźnika.

## **VIII. Telefon pokładowy**

1. Autobus Przewoźnika jest wyposażony w telefon pokładowy, z którego mogą korzystać Pasażerowie.

2. W celu skorzystania z telefonu należy zgłosić się do obsługi pokładowej.

3. Każdy Pasażer może korzystać z telefonu pokładowego nie dłużej niż 5 minut w trakcie opłaconego przejazdu (z wyłączeniem połączeń międzynarodowych).

### **IX. Obowiązki przewoźnika**

1. Przewoźnik odpowiada za przewóz Pasażerów i ich bagażu do miejsca przeznaczenia określonego na bilecie.
2. Jeżeli z jakiegokolwiek przyczyny niezależnej od Przewoźnika nie będzie on w stanie dowieźć Podróżnego do miejsca przeznaczenia własnymi autobusami, dołoży wszelkich starań, aby zapewnić inny, dostępny środek transportu do miejsca przeznaczenia. Autobusy zastępcze będą posiadały tablicę za przednią szybą z trasą przejazdu autobusu.
3. Przewoźnik odpowiada za zapewnienie Pasażerom odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.
4. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie autobusów oraz ewentualne spóźnienia Pasażerów na inne połączenia, powstałe z przyczyn od niego niezależnych, takich jak: wypadki powodujące opóźnienia na trasie autobusu, wyjątkowo trudne warunki atmosferyczne, zastosowanie się do żądań policji, śmierć lub wypadek na drodze, akty wandalizmu i terroru, zamknięcie drogi, objazdy, wyjątkowe natężenie ruchu, awaria pojazdu, inne okoliczności poza kontrolą Przewoźnika, itp.
5. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany środka transportu, rozkładu jazdy itp. w sytuacji, kiedy z przyczyn od niego niezależnych będzie to konieczne.

### **X. Naruszenie porządku**

Dla bezpieczeństwa interesów wszystkich Pasażerów stosuje się następujące zasady:

1. Radia, magnetofony i inne urządzenia grające w tym instrumenty muzyczne nie mogą być używane w trakcie podróży. Pasażerowie mogą słuchać własnych odbiorników pod warunkiem, iż nie są one słyszalne przez współpasażerów.
2. Na pokładzie autobusu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu, spożywania napojów alkoholowych oraz środków odurzających.
3. Zabrania się pozostawiania na pokładzie autobusów Pasażerom będącym pod wpływem narkotyków, lub innych substancji odurzających.
4. Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autobusie lub odmówić dalszego przewozu bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku z podróżą, w przypadku, gdy Pasażer:
  - a. nie przestrzega warunków regulaminu 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 lub agresywny w stosunku do współpasażerów.
5. Pasażerowie odpowiadają za szkody wyrządzone Przewoźnikowi i innym Pasażerom. W momencie wykrycia uszkodzenia bądź widocznego zanieczyszczenia autobusu Pasażer zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Przewoźnika kary w wysokości równej wartości powstałej szkody.

### **XI. Przewożenie zwierząt**

1. Przewóz zwierząt w autobusie jest zabroniony.

2. Wyjątek stanowią psy – przewodnicy towarzyszące osobom niewidomym, które mogą być przewożone na smyczy bez dodatkowych opłat.

## **XII. Opłaty dodatkowe**

Uprzejmie informujemy, iż dniem 1 maja 2024r. zmianie ulega regulamin przewozu naszej firmy w zakresie opłat dodatkowych wymienionych poniżej:

1. Opłata dodatkowa za przejazd bez ważnego biletu - 300 zł

2. Opłata dodatkowa za przejazd bez dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego - 100 zł

3. Opłata dodatkowa za próbę / przejazd na em-karcie / bilecie innego pasażera, niezgodne z prawdą oświadczenie o posiadaniu biletu miesięcznego, wprowadzenie kierowcy / rewizora w błąd w tym zakresie – 500 zł

4. Opłata dodatkowa za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny – 500 zł

Opłata dodatkowa, wymieniona w punkcie 1 i 2, ulega obniżeniu o 30% w przypadku jej uiszczenia w terminie nie dłuższym niż 7 dni od dnia jej nałożenia.

Bagaż o wymiarach o maksymalnej wadze 20 kg i wymiarach 100 x 50 x 25 cm nadal wozimy bezpłatnie.

## **XIII. Postanowienia końcowe**

1. Nie zastosowanie się do jakiegokolwiek z powyższych reguł może spowodować usunięcie z autobusu w interesie pozostałych Pasażerów. W takich okolicznościach usunięty Pasażer nie jest upoważniony do jakiegokolwiek zwrotu poniesionych kosztów, a Przewoźnik nie ma względem niego żadnych zobowiązań. W przypadkach nagłych lub nieuwzględnionych w niniejszym Regulaminie Przewozu Pasażerowie powinni kontaktować się z Działem Obsługi Klienta Przewoźnika pod nr telefonu 0609 69 19 12

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

a. ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601; z późn. zmian.),

b. ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93; z późn. zmian.).

3. Postanowienia niniejszego regulaminu wchodzi w życie z dniem 30.10.2006r.