

REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB, BAGAŻU I RZECZY

§ 1. 1. Niniejszy regulamin przewozu osób i bagażu określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy, jak również zasady nabywania biletów, dokonywania opłat za przejazd i świadczenia usług drogą elektroniczną.

2. Przewóz osób, ich bagażu oraz przesyłek bagażowych odbywa się w przewozach:

- a) okazjonalnych - busem,
- b) okazjonalnych - autobusem,
- c) regularnych - autobusem,
- d) innego rodzaju - autobusem,

wykonywanych przez przedsiębiorstwo Centrum Handlu i Usług GOKU SENSEI PKS Lipno Mariusz Downar z siedzibą pod adresem 66-014 Lipno 34/3, NIP 9261552602, e-mail kontakt@pkslipno.pl, zwane dalej "przewoźnikiem".

3. Przewóz przesyłek bagażowych odbywa się na zasadach określonych w rozdziale 2 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe.

4. Przewóz rzeczy odbywa się pojazdami o dopuszczalnej masie całkowitej nieprzekraczającej 3,5 tony.

§ 2. 1. Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) Regulamin - niniejszy regulamin przewozu osób i ich bagażu.
 - 2) Bus - samochód osobowy przeznaczony do przewozu 8 lub 9 osób łącznie z kierowcą.
 - 3) Przystanek - miejsce rozpoczęcia lub zakończenia podróży udostępnione dla pasażerów.
 - 4) Przystanek na żądanie - przystanek, na którym zatrzymanie się pojazdu w celu zabrania lub wysadzenia pasażerów nie jest obowiązkowe.
 - 5) Rozkład jazdy - opracowany przez przewoźnika harmonogram, zgodnie z którym przewozy mają być wykonywane.
 - 6) Kurs - połączenie między dwoma krańcowymi przystankami, tj. przystankiem początkowym i końcowym na trasie przewozu w jedną stronę, realizowane przystosowanym do niego środkiem transportowym.
 - 7) Kurs na żądanie - kurs, którego wykonanie przez przewoźnika nie jest obowiązkowe ani pewne, a zależy między innymi od zapotrzebowania zgłoszonego przez klientów.
 - 8) Odcinek - część trasy przejazdu środka transportowego na danym kursie od przystanku początkowego do przystanku końcowego, której dotyczy rezerwacja lub bilet, w tym cała trasa przejazdu.
 - 8) Klient - pasażer lub inna osoba korzystająca lub zamierzająca skorzystać z usług przewozowych przewoźnika.
 - 9) Bagaż - rzeczy przewożone przez pasażera lub nadane do przewozu w formie przesyłki konduktorskiej.
 - 10) Strona internetowa przewoźnika - strona internetowa pod adresem www.pkslipno.pl.
 - 11) Konduktor - osoba wyznaczona przez przewoźnika zajmująca się obsługą pasażerów, w tym sprzedażą biletów, a także nadzorem nad ruchem pojazdu wykonującego przewóz.
 - 12) Rezerwacja - umowa pomiędzy przewoźnikiem a klientem zawierana w celu wstępnej lub faktycznej deklaracji zajęcia miejsca w pojeździe na danym kursie, a w przypadku przewozu rzeczy wykonania załadunku lub przewozu, na rzecz klienta lub innej osoby, na rzecz której klient dokonuje rezerwacji, także wtedy, gdy wykonanie kursu w momencie dokonania rezerwacji nie jest pewne lub czas wykonania przewozu nie jest pewny.
 - 13) Miejscówka - szczególny rodzaj rezerwacji w przewozach regularnych jako rezerwacja faktyczna miejsca w pojeździe na konkretny kurs w określonej dacie i godzinie w przypadku wcześniejszego nabycia biletu wieloprzejazdowego na danej linii.
 - 14) Konto klienta - indywidualny profil klienta prowadzony przez przewoźnika umożliwiający gromadzenie środków na przyszłe opłaty za bilety lub rezerwacje, a także przechowywanie informacji dotyczących klienta, w tym historii zamówień.
 - 15) Bilet - dokument uprawniający do przewozu osób, bagażu lub przesyłki bagażowej wydawany przez przewoźnika w formie papierowej lub elektronicznej, w tym w formie e-paragonu na podstawie odrębnych przepisów.
2. Ilekroć w regulaminie jest mowa o przewozach regularnych bez bliższego określenia, należy przez to rozumieć przewozy regularne, które nie są przewozami regularnymi specjalnymi.

§ 3. 1. Przewoźnik może uzgodnić indywidualnie z klientem inne warunki niż określone w regulaminie.
2. Przewoźnik może zastosować korzystniejsze dla klientów warunki zawarcia i wykonania umowy przewozu niż określone w regulaminie.

§ 4. Regulamin udostępnia się klientom do wglądu w szczególności na stronie internetowej przewoźnika, a w przypadku przewozów regularnych, także na dworcach autobusowych i w autobusach.

§ 5. 1) Zawarcie umowy przewozu osób lub rzeczy następuje poprzez:

- a) nabycie biletu na przejazd lub przewóz bagażu, lub
 - b) rezerwację przewozu, w tym bez wydawania biletu, lub
 - c) zajęcie miejsca w pojeździe bez ważnego biletu, lub
 - d) inny sposób, w tym również wystawienie paragonu fiskalnego, przekazanie przesyłki bagażowej, a także w sposób uzgodniony pomiędzy przewoźnikiem a klientem, w tym poprzez umowę pisemną lub ustną.
- 2) Wykonanie umowy przewozu osób lub przesyłki bagażowej rozpoczyna się z chwilą ruszenia pojazdu, którym odbywa się przewóz, z miejsca początkowego określonego na bilecie lub innego miejsca uzgodnionego z przewoźnikiem, chyba że przewoźnik uzgodni inne zasady z klientem.
- 3) Wykonanie umowy przewozu rzeczy rozpoczyna się z chwilą wyjazdu pojazdu do miejsca załadunku lub rozpoczęcia przewozu.
- 4) Opłatę za wykonanie usługi, w tym za rezerwację lub bilet, klient wnosi z góry.
- 5) W przypadku umowy przewozu przesyłki bagażowej, przewoźnik wydaje klientowi kwit bagażowy w postaci papierowej lub elektronicznej, który uprawnia do odbioru przesyłki.

§ 6. 1) Opłaty za przewóz podawane są w cennikach na stronie internetowej przewoźnika, na dworcach autobusowych, w pojazdach, którymi jest wykonywany przewóz lub w innych miejscach, wedle uznania przewoźnika i zgodnie z odrębnymi przepisami. W szczególności, ceny usług przewozowych w przewozach innych niż regularne mogą być ustalane indywidualnie z klientem, a także nie muszą być udostępniane publicznie.

2) Niezależnie od postanowień w pkt 1 przewoźnik może stosować ceny dynamiczne zależne od różnych parametrów, np. kanału sprzedaży, godziny kursu, czy też terminu złożenia zamówienia, które mogą być zmienne w czasie.

3) Cena dynamiczna staje się wiążąca dla przewoźnika i klienta z chwilą zapisania biletu na kasie rejestrującej, upływu czasu na dokonywanie rezerwacji lub odjazdu środka transportu z przystanku początkowego określonego na bilecie w przewozie osób albo z miejsca wyjazdu do klienta w przewozie rzeczy.

4) Cena określona w momencie dokonania rezerwacji jest wiążąca dla przewoźnika i klienta, z zastrzeżeniem pkt 5-6.

5) Jeżeli rezerwacja została dokonana z opcją zmiennej ceny, cena rezerwacji może ulegać zmianie wraz ze zmianą cen dynamicznych do czasu określonego w pkt 3.

6) Przewoźnik może obniżyć cenę rezerwacji niezależnie od postanowień pkt 5.

7) W przewozach innych niż regularne:

- a) przewoźnik może określić cennik ogólny na danej trasie lub dla danej kategorii przewozu rzeczy,
- b) w przypadku, gdy ceny podane w różnych cennikach nie są takie same, ceną wiążącą klienta i przewoźnika jest cena podana na bilecie dla danego kursu, a w dalszej kolejności bieżąca cena rezerwacji dla danego kursu, cena podana w cenniku dla danego kursu lub danej kategorii przewozu rzeczy, a na koniec cena podana w cenniku ogólnym.

8) W przewozach regularnych ceny dynamiczne mogą się zmieniać w granicach określonych w cenniku załączonym do zezwolenia na przewozy regularne. W przypadku omyłkowego ustalenia ceny poniżej dolnej granicy cen określonej w cenniku, obowiązuje cena określona w dolnej granicy w cenniku, a w przypadku ustalenia ceny powyżej górnej granicy określonej w cenniku, obowiązuje cena określona w tej górnej granicy.

9) Ustalanie cen dynamicznych nie dotyczy klientów, z którymi ceny przejazdu są indywidualnie negocjowane, chyba że szczególne ustalenia dokonywane z klientem stanowią inaczej.

§ 7. 1) Przewoźnik może określić kursy w przewozie osób, dla których obowiązuje rezerwacja miejsc w całości lub w części.

2) W przypadku nabycia biletu wieloprzejazdowego i chęci przejazdu kursem, w którym obowiązuje rezerwacja miejsc, klient jest zobowiązany do nabycia miejscówki na określony dzień i godzinę. W takim przypadku bilet wieloprzejazdowy bez odpowiedniej miejscówki jest nieważny.

3) Rezerwacja, w tym miejscówka, może być płatna albo bezpłatna.

4) Rezerwacji należy dokonać w sposób określony przez przewoźnika, a w przypadku rezerwacji płatnej, jednocześnie dokonać opłaty z góry.

5) Pierwszeństwo przejazdu danym kursem z rezerwacją miejsc ustala się w następującej kolejności:

a) klient posiadający bilet wieloprzejazdowy z miejscówką lub klient dokonujący rezerwacji na przejazd jednokrotny - według daty i czasu nabycia miejscówki lub dokonania rezerwacji w przypadku, gdy są one bezpłatne oraz według daty i czasu wpływu na konto przewoźnika opłaty w przypadku, gdy nabycie miejscówki lub rezerwacji jest płatne (o pierwszeństwie decyduje wcześniejsza data i czas zdarzenia);

b) klient, który nie dokonał rezerwacji - w miarę wolnych miejsc w pojeździe.

6) Przewoźnik może określić datę i godzinę, do której możliwe jest dokonanie rezerwacji na dany kurs. W przypadku nieustalenia takiej daty i godziny, rezerwacji można dokonywać do czasu rozpoczęcia kursu z przystanku początkowego, którego dotyczy rezerwacja, o ile jest to technicznie możliwe, albo do czasu wstrzymania przyjmowania rezerwacji na dany kurs przez przewoźnika.

7) Przewoźnik ma prawo do odmowy przyjęcia rezerwacji lub wydania miejscówki, w szczególności z powodu przepełnienia pojazdu.

8) Przewoźnik ma prawo do ustalenia priorytetów dla rezerwacji dla poszczególnych odcinków lub klientów na danym kursie, również w postaci hierarchii kategorii pasażerów. W takim przypadku pierwszeństwo przejazdu w pierwszej kolejności przysługuje klientom z największym priorytetem.

9) W przypadku, gdy rezerwacja nie może zostać wykonana i potwierdzona wydaniem biletu z przyczyn leżących po stronie przewoźnika, klientowi przysługuje zwrot pełnej ceny rezerwacji. Przepis ten nie dotyczy miejscówek do biletów wieloprzejazdowych.

10) Rezerwacja przejazdu na podstawie biletu jednorazowego może zostać potwierdzona wystawieniem biletu nie wcześniej niż po ostatnim dniu, w którym można dokonywać rezerwacji, chyba że bilet zostanie wystawiony wcześniej z inicjatywy przewoźnika lub na żądanie klienta. W przypadku, gdy na podstawie rezerwacji został wystawiony bilet papierowy, klient może mieć możliwość odebrania biletu w siedzibie przewoźnika, w pojeździe lub w innym określonym przez przewoźnika miejscu oraz w określonym przez przewoźnika czasie. W takiej sytuacji przewoźnik wydaje klientowi bilet na podstawie kodu odbioru przypisanego do danego biletu i przekazanego klientowi.

11) Po wystawieniu biletu cena biletu nie ulega zmianie nawet w przypadku zmiany cen innych rezerwacji na dany kurs.

12) Przewoźnik jest uprawniony do wstrzymania lub zakończenia przyjmowania rezerwacji w całości lub w części.

13) Przewoźnik jest uprawniony do anulowania rezerwacji w przypadku niewniesienia opłaty za rezerwację. Zaleca się więc korzystanie z form płatności natychmiastowych, np. BLIK.

§ 8. Przewoźnik może udostępnić ograniczoną pulę biletów lub rezerwacji na dany kurs na poszczególne odcinki trasy. W przypadku wyczerpania puli na dany odcinek, klient może nabyć bilet lub rezerwację na dłuższy odcinek ze wskazaniem faktycznego miejsca wsiadania i wysiadania. W takim przypadku przewoźnik nie ma obowiązku obniżenia ceny biletu lub rezerwacji ze względu na rzeczywisty, krótszy odcinek przejazdu.

§ 9. 1) W przypadku rezygnacji z przejazdu w momencie odjazdu środka transportowego lub później, klientowi nie przysługuje zwrot opłaty za bilet lub rezerwację.

2) Niestawienie się klienta w miejscu odjazdu środka transportowego jest traktowane jako rezygnacja z przejazdu, chyba że niestawienie się klienta wynika z winy przewoźnika.

§ 10. 1) Przewoźnik nie ma obowiązku pokrycia kosztów transakcji finansowych dokonywanych przez klienta, w szczególności kosztów przelewu wpłat na poczet nabycia rezerwacji lub biletu, chyba że szczególne przepisy prawa stanowią inaczej.

2) Zwrot klientowi opłaty za bilet, rezerwację lub innych środków może zostać dokonany w formie pieniężnej lub w formie przedpłaty przeznaczonej na przyszłe zamówienia klienta. Zwrot w formie pieniężnej dokonywany jest na żądanie klienta na krajowy rachunek płatniczy klienta albo, za zgodą przewoźnika, w gotówce.

§ 11. Przewoźnik jest uprawniony do przyznania klientowi bonusu promocyjnego na usługi według własnego uznania. Bonus nie podlega wymianie na pieniądze.

§ 12. 1) Klient ma prawo do odstąpienia od umowy przewozu poprzez rezygnację z rezerwacji lub zwrot niewykorzystanego biletu przed planowanym rozpoczęciem podróży na kursie, którego dotyczy ta rezerwacja lub bilet, liczoną od planowanego odjazdu środka transportu z pierwszego przystanku na odcinku wskazanym na bilecie, a w przypadku biletów okresowych lub wieloprzejazdowych także w trakcie ważności biletu, chyba że szczególne przepisy regulaminu stanowią inaczej. Klient ma prawo również do zmiany umowy przewozu, ale zmiana umowy przewozu nie jest możliwa, gdy żądanie klienta nie jest możliwe do wykonania przez przewoźnika.

2) Zmiana umowy przewozu przez klienta przed rozpoczęciem kursu, którego bilet dotyczy, może być dokonana poprzez rezygnację z rezerwacji lub zwrot biletu, za pobraniem odstępnego, oraz dokonanie nowej rezerwacji lub nabycie nowego biletu, chyba że przewoźnik uzgodni inaczej z klientem.

3) a) Zmiana umowy przewozu przez klienta w trakcie podróży (poza przystankiem początkowym na odcinku, którego dotyczy bilet i przed przystankiem końcowym danego kursu) może być dokonana poprzez nabycie nowego biletu, o ile jest to technicznie możliwe.

b) W przypadku wystąpienia nadpłaty ze strony klienta w związku np. ze skróceniem trasy przejazdu, zwrotu różnicy ceny można dokonać w drodze reklamacji zawierającej dowody nabycia biletu oraz poświadczenia kierowcy o zmianie umowy przewozu.

c) W przypadku dopłaty, zwrotu nadpłaty lub braku zmiany ceny pobiera się opłatę manipulacyjną w wysokości kwoty dopłaty lub zwrotu, ale nie mniej niż 10 zł netto, chyba że cennik określa inną kwotę opłaty.

d) Skrócona trasa przejazdu musi się kończyć na jednym z następnych przystanków na danym kursie względem bieżącego położenia pojazdu na trasie przejazdu.

4) W przypadku, gdy klient nabył bilet w postaci papierowej, w przypadku odstąpienia od umowy przewozu lub zmiany umowy jest zobowiązany dostarczyć bilet przewoźnikowi w celu dokonania stosownego poświadczenia.

5) W przypadku odstąpienia przez klienta od umowy przewozu, przewoźnik ma prawo do pobrania odstępnego w wysokości:

- 10% ceny biletu - w przypadku rezygnacji z przewozu powyżej 30 dni przed dniem danego kursu,
- 25% ceny biletu - w przypadku rezygnacji z przewozu 22-30 dni przed dniem danego kursu,
- 33% ceny biletu - w przypadku rezygnacji z przewozu 15-21 dni przed dniem danego kursu,
- 40% ceny biletu - w przypadku rezygnacji z przewozu 11-14 dni przed dniem danego kursu,
- 50% ceny biletu - w przypadku rezygnacji z przewozu 8-10 dni przed dniem danego kursu,
- 67% ceny biletu - w przypadku rezygnacji z przewozu 6-7 dni przed dniem danego kursu,
- 75% ceny biletu - w przypadku rezygnacji z przewozu 4-5 dni przed dniem danego kursu,
- 85% ceny biletu - w przypadku rezygnacji z przewozu 3 dni przed dniem danego kursu,
- 90% ceny biletu - w przypadku rezygnacji z przewozu 2 dni przed dniem danego kursu,
- 94% ceny biletu - w przypadku rezygnacji z przewozu 1 dzień przed dniem danego kursu,
- 97% ceny biletu - w przypadku rezygnacji z przewozu w dniu danego kursu.

6) W przypadku biletów okresowych lub wieloprzejazdowych obejmujących 1 dzień, nie jest możliwe dokonanie zwrotu biletu lub rezygnacji z rezerwacji w dniu ważności biletu lub później.

7) W przypadku biletów okresowych obejmujących więcej niż 1 dzień, zwrot ceny biletu dokonywany jest w kwocie proporcjonalnej do pozostałego czasu ważności biletu liczonego od dnia następnego i z potrąceniem odstępnego określonego w pkt 5 od zwracanej kwoty stosownie do liczby pozostałych dni przed ostatnim dniem ważności biletu. W przypadku biletu wieloprzejazdowego bez okresu ważności zwrot ceny biletu określa się stosownie do liczby niewykorzystanych przejazdów.

- 8) W przypadku płatnej miejscówki, wysokość odstępnego określoną w pkt 5 zmniejsza się o połowę dla ceny miejscówki.
- 9) Klient nie może dokonać zwrotu biletu jednorazowego ani zrezygnować z rezerwacji takiego biletu po dacie i godzinie planowanego odjazdu środka transportu z przystanku początkowego określonego w rezerwacji lub na bilecie, a także do 15 minut przed odjazdem środka transportu z tego przystanku. Nie ma też możliwości zwrotu biletu wykorzystanego.
- 10) Do opłat za miejscówkę nie stosuje się ulg ustawowych.
- 11) Przepisy regulaminu dotyczące potrącenia odstępnego stosuje się również w przypadku, gdy podróżnego nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego.
- 12) Nie można odstąpić od umowy przewozu lub dokonać jej zmiany po upływie terminu ważności biletu lub rezerwacji.
- 13) Nie pobiera się opłaty manipulacyjnej ani odstępnego w przypadku, gdy zmiana umowy lub odstąpienie od umowy wynika z przyczyn leżących po stronie przewoźnika.
- 14) W przewozach regularnych, w tym specjalnych, do biletów jednorazowych na przewóz osób i bagażu, w przewozach osób innych niż przewozy regularne, a także do przewozu przesyłek bagażowych, mają zastosowanie odpowiednio przepisy określone w pkt 1-5, 9, 11-13 tego paragrafu.
- 15) W przewozach regularnych do biletów okresowych i wieloprzejazdowych mają zastosowanie przepisy określone w pkt 1, 4-8, 10, 11-13.
- 16) Przepisy określone w tym paragrafie nie dotyczą przewozu rzeczy.

§ 13.

- 1) W przewozie rzeczy klient jest zobowiązany dostarczyć przewoźnikowi niezbędne informacje dotyczące przewożonego towaru, w tym rodzaj towaru, wymiary, masa, adres przeznaczenia.
- 2) Dowodem zawarcia umowy jest list przewozowy, paragon fiskalny lub inny dokument lub zbiór informacji potwierdzający zlecenie przewozu przewoźnikowi przez klienta.
- 3) Dokumenty i zbiory informacji określone w pkt 2 mogą być sporządzane w formie papierowej lub elektronicznej.
- 4) Za organizację załadunku i rozładunku towaru odpowiedzialny jest klient, chyba że zostaną dokonane inne ustalenia z przewoźnikiem.
- 5) Po potwierdzeniu możliwości wykonania zamówienia przez przewoźnika klient ma prawo do zmiany umowy przewozu, o ile umowa w zmienionym brzmieniu jest możliwa do wykonania przez przewoźnika. Prawo do odstąpienia od umowy przewozu przysługuje klientowi przed rozpoczęciem wykonywania tej umowy.
- 6) W przypadku odstąpienia przez klienta od umowy przewozu, przewoźnik ma prawo do pobrania odstępnego w wysokości:
 - 10% ceny przewozu - w przypadku rezygnacji z przewozu powyżej 30 dni przed dniem danego kursu,
 - 15% ceny przewozu - w przypadku rezygnacji z przewozu 22-30 dni przed dniem danego kursu,
 - 20% ceny przewozu - w przypadku rezygnacji z przewozu 15-21 dni przed dniem danego kursu,
 - 33% ceny przewozu - w przypadku rezygnacji z przewozu 11-14 dni przed dniem danego kursu,
 - 40% ceny przewozu - w przypadku rezygnacji z przewozu 8-10 dni przed dniem danego kursu,
 - 50% ceny przewozu - w przypadku rezygnacji z przewozu 6-7 dni przed dniem danego kursu,
 - 67% ceny przewozu - w przypadku rezygnacji z przewozu 4-5 dni przed dniem danego kursu,
 - 75% ceny przewozu - w przypadku rezygnacji z przewozu 3 dni przed dniem danego kursu,
 - 80% ceny przewozu - w przypadku rezygnacji z przewozu 2 dni przed dniem danego kursu,
 - 85% ceny przewozu - w przypadku rezygnacji z przewozu 1 dzień przed dniem danego kursu,
 - 90% ceny przewozu - w przypadku rezygnacji z przewozu w dniu planowanego przewozu.
- 7) W przypadku zmiany umowy przewozu, klient jest zobowiązany do dopłaty różnicy w cenie, jeśli w wyniku zmian cena byłaby wyższa, albo przewoźnik zwraca klientowi nadpłatę, jeśli cena byłaby niższa. W przypadku dopłaty, zwrotu nadpłaty lub braku zmiany ceny pobiera się opłatę manipulacyjną w wysokości 50% kwoty dopłaty lub zwrotu, ale nie mniej niż 20 zł netto, chyba że cennik określa inną kwotę opłaty.

§ 14.

- 1) W przewozach regularnych oraz regularnych specjalnych przewoźnik może określić przystanki na żądanie, na których autobus nie ma obowiązku zatrzymania się.
- 2) W przypadku braku rezerwacji odjazdu lub przyjazdu dotyczących danego przystanku na żądanie, przewoźnik może w szczególności pominąć przystanek, skrócić trasę, skierować autobus inną trasą lub odstąpić od wykonania przewozu.
- 3) Klient, którego przystanek na żądanie został pominięty w sytuacji określonej w pkt 2, nie jest uprawniony do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń w stosunku do przewoźnika.
- 4) W przewozach regularnych oraz regularnych specjalnych przewoźnik może określić kursy na żądanie, w których wszystkie przystanki są przystankami na żądanie w rozumieniu pkt 1-3.
- 5) Przewoźnik nie ma obowiązku wykonania kursu na żądanie, w szczególności gdy liczba rezerwacji lub łączna kwota wynikająca z rezerwacji nie osiągnie ustalonego przez przewoźnika minimum.
- 6) O niewykonaniu kursu na żądanie, o którym mowa w pkt 5, przewoźnik powiadomi klientów nie później niż 1 dzień przed dniem kursu. Powiadomienie o niewykonaniu kursu na żądanie jest skuteczne, jeżeli zostało opublikowane na stronie internetowej przewoźnika, w mediach społecznościowych na koncie przewoźnika, poprzez komunikator internetowy, czy też przekazane telefonicznie, poprzez SMS, MMS, wiadomość tekstową, e-mail, aplikację lub informację w autobusie, na dworcu lub przystanku.
- 7) Klient, którego kurs na żądanie został pominięty w sytuacji określonej w pkt 5, nie jest uprawniony do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń w stosunku do przewoźnika, z zastrzeżeniem pkt 8.
- 8) W przypadku niewykonania kursu na żądanie klient, który posiada bilet okresowy, ma prawo do zwrotu proporcjonalnej względem liczby dni ważności biletu części ceny oraz ceny płatnej rezerwacji za dzień, w którym kurs nie został wykonany, jeżeli klient dokonał rezerwacji na niewykonany kurs oraz przewoźnik nie zapewnił transportu zastępczego, np. innym kursem w danym dniu. Za zwrot części ceny oraz płatnej rezerwacji nie pobiera się odstępnego.
- 9) W przewozach okazjonalnych wszystkie przystanki są traktowane jak przystanki na żądanie oraz wszystkie kursy są traktowane jak kursy na żądanie, bez względu na zastosowane oznaczenia. Przepisy określone w pkt 2, 3, 5-7 stosuje się odpowiednio.

§ 15. Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku przewozu na podstawie § 14 pkt 5 w przewozach regularnych, regularnych specjalnych, okazjonalnych i innych, a także w sytuacjach określonych w odrębnych przepisach.

§ 16. 1) W przewozach okazjonalnych busem osoby poniżej 18 lat należy przewozić w przystosowanych do tego fotelikach lub urządzeniach przytrzymujących, gdy wymagane jest to przez przepisy prawa. Przewoźnik co do zasady nie dysponuje fotelikami oraz urządzeniami przytrzymującymi, więc obowiązkiem zamawiającego przewóz jest ich zapewnienie.

2) Klient ma obowiązek poinformować przewoźnika o potrzebie skorzystania z fotelika lub urządzenia przytrzymującego nie później niż w dniu dokonania rezerwacji lub nabycia biletu, ale też nie później niż 2 dni przed dniem kursu. Niezgłoszenie potrzeby takiego przewozu może skutkować brakiem możliwości wykonania przewozu, za który przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności.

4) Przewoźnik ma prawo nie wyrazić zgody na samodzielny przejazd osoby poniżej 13 lat busem lub autobusem. Klient ma obowiązek poinformować przewoźnika najpóźniej w momencie dokonywania rezerwacji albo zakupu biletu, jeśli rezerwacja nie była dokonywana, o tym, że przewóz będzie realizowany na rzecz osoby poniżej 13 lat podróżującej bez opiekuna.

§ 17. Jeden bilet upoważnia do zajęcia jednego miejsca w pojeździe albo większej liczby miejsc, jeśli jest wskazana na bilecie. Zajęcie większej liczby miejsc niż wskazana na bilecie wymaga nabycia dodatkowych biletów.

§ 18. 1) Za przewóz bagażu przewoźnik może pobierać dodatkową opłatę określoną w cenniku.

2) Przewóz psów, kotów i innych zwierząt jest dopuszczalny pod warunkiem, że zwierzę jest pod pełną kontrolą posiadacza i nie stwarza uciążliwości oraz zagrożenia dla innych osób znajdujących się w pojeździe, jak również dla samego pojazdu. W szczególności, przewożony pies musi mieć założony pełny kaganiec oraz musi być przytrzymywany przez pasażera. Za przewóz zwierząt przewoźnik może pobierać dopłatę do biletu niezależnie

od opłaty za bagaż. W przypadku przewozu psa, kota lub innego zwierzęcia mogącego przenosić wściekliznę, klient jest zobowiązany do przedstawienia przewoźnikowi aktualnego szczepienia przeciw wściekliznie pod rygorem odmowy wpuszczenia do pojazdu.

3) Przewoźnik jest uprawniony do odmowy przewozu bagażu niezgłoszonego lub błędnie zgłoszonego. niespełniającego wymogów określonych przez przepisy prawa, w tym bagażu niebezpiecznego oraz zbyt ciężkiego, jak również w przypadku braku miejsca w pojeździe na taki bagaż lub braku możliwości odpowiedniego zabezpieczenia bagażu.

4) Klient jest zobowiązany do wcześniejszego zgłoszenia przewoźnikowi chęci przewozu bagażu ponad ilość mogącą się zmieścić nad i pod siedzeniem, powyżej masy 25 kg, a także przewozu zwierząt, nie później niż w dniu nabycia rezerwacji lub biletu. W przypadku późniejszego zgłoszenia przewóz może nie być możliwy, m.in. ze względu na brak wolnego miejsca.

5) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaż pozostawiony w pojeździe lub poza pojazdem oraz inne rzeczy należące do klienta.

6) Klient w ciągu 30 dni od dnia wykonania kursu może zgłosić przewoźnikowi pozostawienie bagażu lub innych rzeczy osobistych. W takim przypadku przewoźnik uzgodni z pasażerem sposób, miejsce i termin odbioru rzeczy. Za usługę wydania rzeczy przewoźnik może pobrać opłatę nie większą niż 500 zł netto, chyba że rzeczywisty koszt dostarczenia rzeczy będzie przewyższał tę kwotę, wtedy opłata za wydanie rzeczy będzie równa kosztowi rzeczywistemu powiększonemu o 34% oraz podatek VAT. W przypadku niezgłoszenia się klienta po bagaż lub inne rzeczy albo ich nieodebrania w uzgodnionym terminie, zostaną one uznane za porzucone i mogą zostać zutylizowane.

§ 19. 1) Pasażer jest odpowiedzialny za zawinione przez siebie, osobę pozostającą pod jego opieką lub zwierzę, uszkodzenie lub zanieczyszczenie pojazdu, nieuzasadnione zatrzymanie pojazdu, opóźnienie kursu lub zmianę trasy przejazdu, czy też wyrządzenie innych szkód i jest zobowiązany do zapłaty ryczałtowej opłaty dodatkowej lub odszkodowania z tego tytułu w wysokości rzeczywistych kosztów wyrządzonej szkody, w tym pokrycia kosztów i strat wynikających z wycofania pojazdu z eksploatacji w celu sprzątnięcia lub naprawy.

2) Przewoźnik odpowiada za szkody na zasadach określonych w przepisach odrębnych.

§ 20. 1) Podczas wsiadania do pojazdu oraz przebywania w pojeździe pasażer jest obowiązany posiadać przy sobie dokument uprawniający do skorzystania z danego przejazdu i okazywać go na żądanie kierowcy, konduktora lub upoważnionego przez przewoźnika kontrolera biletów.

2) Dokumentem uprawniającym do przejazdu jest bilet w formie wydruku papierowego lub bilet elektroniczny zapisany na karcie elektronicznej, w formie paragonu elektronicznego wystawionego przez kasę online, czy też innego dokumentu elektronicznego akceptowanego przez przewoźnika, na podstawie którego pasażer może udowodnić istnienie uprawnienia do przewozu. W przypadku nabycia biletu z ulgą, klient jest zobowiązany do okazania dokumentu uprawniającego do ulgi, a bilet ulgowy bez takiego dokumentu jest nieważny.

3) Bilet jednorazowy uprawnia do przejazdu jednej osoby na trasie, w terminie i kursie wskazanym na bilecie i nie uprawnia do przejazdu na innym kursie.

4) Bilet okresowy uprawnia do przejazdu jednej osoby na trasie i w okresie czasu wskazanym na bilecie dowolnym kursem lub kursami spełniającymi określone warunki.

5) Bilet otwarty upoważnia do jednorazowego przejazdu jednej osoby dowolnym kursem na wskazanej na bilecie trasie w określonym terminie ważności biletu i przy spełnieniu innych warunków wskazanych na bilecie lub w cenniku pod warunkiem, że będzie dostępne wolne miejsce w pojeździe.

6) Bilety określone w pkt 3-5 przewoźnik może wydawać jako bilety imienne lub na okaziciela.

7) Przejazdy mogą być rejestrowane przez przewoźnika, w szczególności poprzez skanowanie biletów, skanowanie kart elektronicznych lub zapisywanie danych o bilecie przedstawionym do kontroli.

8) Bilet jednorazowy i otwarty może być wykorzystany tylko raz i nie upoważnia do przerwy w podróży na przystankach pośrednich i kontynuowania podróży innym kursem. Przejazd na podstawie biletu użytego wcześniej traktuje się jako przejazd bez ważnego biletu.

9) Bilet okresowy upoważnia do jednorazowego w ciągu dnia przejazdu w jedną stronę, a bilet dwukierunkowy w dwie strony, przy zachowaniu warunków wskazanych w cenniku lub na bilecie, chyba że przewoźnik wystawi bilet upoważniający do ograniczonej lub nieograniczonej liczby przejazdów.

10) Bilet imienny jest ważny z dokumentem tożsamości potwierdzającym tożsamość pasażera.

11) Pasażer posiadający bilet okresowy z miejscówką, jeśli jest wymagana, ma pierwszeństwo przejazdu przed pasażerem nieposiadającym takiego biletu. Pasażer posiadający bilet miesięczny szkolny z miejscówką, jeśli jest wymagana, ma pierwszeństwo przejazdu przed pasażerem posiadającym inny bilet okresowy. Pasażer posiadający bilet okresowy ze wskazaniem dni lub godzin kursów ma pierwszeństwo przejazdu przed pasażerem bez takiego wskazania w dniu i godzinie kursu wskazanym na bilecie. W przypadku pierwszeństwa przejazdu przysługującego równorzędnie, obowiązuje kolejność rezerwacji miejscówki, następnie kolejność wpływu opłaty za rezerwację, a w dalszej kolejności kolejność wsiadania.

12) W przewozach okazjonalnych nie ma możliwości zakupu biletu okresowego.

13) Sprzedaż biletów odbywa się zgodnie z kolejnością zgłoszeń, z tym że pierwszeństwo w zakupie biletu mają pasażerowie dokonujący rezerwacji lub zakupu biletu w formie elektronicznej przy użyciu systemu teleinformatycznego.

14) W przypadku braku wolnych miejsc w pojeździe przewoźnik nie jest zobowiązany do podstawienia kolejnego pojazdu dla pasażerów chcących skorzystać z przejazdu, ale nieposiadających uprawnień z pierwszeństwa przejazdu.

15) W przypadku, gdy pasażer utraci bilet, przewoźnik nie jest zobowiązany do wystawienia duplikatu biletu. Ww przypadku możliwości wystawienia duplikatu, pobiera się opłatę manipulacyjną w kwocie 25 zł netto, chyba że cennik określa inną kwotę opłaty.

16) Płacąc za przejazd podczas zakupu biletu u kierowcy lub konduktora pasażer ma obowiązek żądać wydania biletu.

17) Podczas zakupu biletu lub dokonywania rezerwacji pasażer ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie lub rezerwacji są zgodne z jego dyspozycją.

18) W przypadku posiadania biletu na krótszej trasie niż cała trasa danego kursu, nie jest dopuszczalne wsiadanie na wcześniejszym przystanku niż wskazany na bilecie przystanek początkowy, jak również wysiadania na przystanku późniejszym niż wskazany na bilecie przystanek końcowy. Taka sytuacja jest traktowana jako przejazd bez ważnego biletu.

19) Przewoźnik może pobierać dodatkowe opłaty poza podstawową ceną biletu lub zwiększyć cenę biletu za usługi dodatkowe, np. za zatrzymanie się na przystanku na żądanie, czy też w przewozach okazjonalnych poza przystankiem.

20) W przypadku przewozów realizowanych "od drzwi do drzwi" przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności z tytułu podania błędnego lub niepełnego adresu przez klienta.

21) Za przejazd bez ważnego biletu klient jest zobowiązany do nabycia właściwego biletu oraz do zapłaty opłaty dodatkowej. Wysokość opłaty dodatkowej określa się w cennikach i nie może przekroczyć 200 zł netto za jeden przejazd.

§ 21. 1) Przy wsiadaniu do pojazdu i wysiadaniu z niego oraz podczas przewozu, podróżny obowiązany jest stosować się do przepisów porządkowych ogłoszonych przez przewoźnika oraz do wskazówek kierowcy i konduktora.

2) W czasie jazdy podróżny winien zachować rozwagę i ostrożność, a w szczególności nie powinien otwierać drzwi bez zgody kierowcy, wyrzucać z pojazdu jakichkolwiek przedmiotów oraz wskakiwać i wyskakiwać z pojazdu będącego w ruchu, czy też bez powodu wstawać i chodzić po pojeździe.

3) Pasażer jest zobowiązany do zapinania pasów bezpieczeństwa, jeśli pojazd jest w nie wyposażony.

4) Pasażer nie może zachowywać się w sposób uciążliwy dla kierowcy i innych osób, w szczególności nie może rozmawiać z kierowcą w czasie jazdy ani rozmawiać głośno przez telefon komórkowy lub inne urządzenie rozpraszając uwagę kierowcy.

5) W pojazdach i na przystankach obowiązuje zakaz palenia tytoniu, papierosów elektronicznych, spożywania alkoholu, środków odurzających i innych substancji zakazanych przez prawo.

6) Przewoźnik jest uprawniony do odmowy wpuszczenia do pojazdu albo usunięcia z pojazdu, również przy użyciu policji i innych służb porządkowych pasażera, który:

a) odmawia zapłaty za przejazd, lub

b) nie przestrzega regulaminu i innych przepisów porządkowych wyższego rzędu, a także nie stosuje się do poleceń kierowcy lub konduktora, lub

c) jest nietrzeźwy lub pod wpływem środków odurzających i swoim zachowaniem stwarza zagrożenie dla innych osób lub mienia.

7) Ze względów bezpieczeństwa w pojazdach może być prowadzony monitoring wizyjny i dźwiękowy.

§ 22. 1) W przewozach regularnych i regularnych specjalnych dopuszczalne jest opóźnienie kursu przez przewoźnika z przyczyn niezależnych od przewoźnika lub wynikających ze skomunikowania autobusu z innymi środkami transportu.

2) Tolerancja opóźnienia z innych przyczyn niż określone w pkt 1 wynosi 30 minut.

3) W przewozach regularnych i regularnych specjalnych dopuszczalne jest przyspieszenie odjazdu przez przewoźnika z powodu pominięcia przystanków na żądanie.

4) Tolerancja przyspieszenia z innych przyczyn niż określone w pkt 3 wynosi 15 minut.

5) W przewozach każdego rodzaju klient jest zobowiązany do przybycia na miejsce odjazdu co najmniej 15 minut przed planowanym odjazdem, a w przypadku określonym w pkt 3 odpowiednio wcześniej.

6) W przewozach okazjonalnych przewoźnik ma prawo zmienić godzinę odjazdu, zmienić lub skrócić trasę przejazdu, jak również wykonać część kursu lub dodatkowy kurs inny niż określony na bilecie zapewniając klientowi transport w określonym dniu i w określonym zakresie godzin. W takiej sytuacji nie dochodzi do zmiany umowy przewozu, a przewoźnik nie jest uprawniony do żądania zapłaty wyższej ceny niż określona na bilecie na rezerwacji pomimo dłuższej trasy przejazdu lub przejazdu innym pojazdem.

7) W przewozach innych niż przewozy regularne oraz regularne specjalne opublikowany rozkład jazdy jest orientacyjny i może ulegać zmianie na podstawie dokonywanych rezerwacji i możliwości przewozowych przewoźnika.

8) Przebieg trasy przejazdu oraz godziny przyjazdu i odjazdu mogą się zmienić z przyczyn niezależnych od przewoźnika.

§ 23. 1) W momencie zakupu biletu, dokonania rezerwacji lub zamówienia przewozu rzeczy klient potwierdza zawarcie umowy przewozu oraz akceptuje postanowienia regulaminu, jak również potwierdza, że ma pełną zdolność do czynności prawnych i ma ukończone 18 lat.

2) W przypadku sprzedaży biletu w pojeździe, w kasie biletowej lub konduktora, bilet może nabyć osoba posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, w tym osoba w wieku co najmniej 13 lat.

3) Przewoźnik nie ma obowiązku weryfikowania wieku klienta, z zastrzeżeniem pkt 4.

4) Przewoźnik może zweryfikować wiek i wzrost klienta w przewozach okazjonalnych busem w celu stwierdzenia, czy konieczne jest użycie fotelika lub innego urządzenia przytrzymującego. Obowiązkiem klienta jest poinformowanie przewoźnika o tym fakcie z wyprzedzeniem.

§ 24. 1) Reklamacje należy zgłaszać na adres e-mail bilety@pkslipno.pl.

2) Reklamacja powinna zawierać

a) pełną nazwę, adres i numer NIP przewoźnika, któremu zgłaszana jest reklamacja,

b) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania osoby zgłaszającej reklamację,

c) dane pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu, w szczególności fotokopię biletu, numer rezerwacji,

d) treść i uzasadnienie reklamacji,

e) kwotę roszczenia dla poszczególnych biletów lub rezerwacji,

f) numer krajowego rachunku płatniczego, na który zostanie wypłacona należność z tytułu uwzględnienia reklamacji,

g) podpis osoby wnoszącej reklamację - w przypadku, gdy klient dla danego biletu lub rezerwacji nie był identyfikowany przez e-mail lub konto klienta, wtedy na adres e-mail określony w pkt 1 należy przesłać czytelną fotokopię treści reklamacji z podpisem.

3) Reklamację należy zgłosić w terminie 30 dni od dnia wystąpienia zdarzenia, którego dotyczy reklamacja, albo w dłuższym terminie, jeśli odrębne przepisy określają dłuższy termin. Przewoźnik nie ma obowiązku rozpatrywać reklamacji zgłoszonej po terminie.

4) Przewoźnik udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji do przewoźnika.

§ 25. 1) Przepisy regulaminu stanowią jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie zdalnej obsługi pasażerów i dokonywania sprzedaży.

2) W celu przeglądania strony internetowej przewoźnika, zakupu biletów i rezerwacji oraz wykonywania innych czynności na tej stronie, klient powinien być wyposażony w odpowiednie środki techniczne, tj. w aktualną przeglądarkę internetową oraz urządzenie umożliwiające dokonywanie płatności zdalnych, np. smartfon lub komputer z odpowiednimi aplikacjami.

3) Klient powinien posiadać adres poczty elektronicznej albo identyfikator w systemie e-Paragony w celu dokonywania rezerwacji, nabywania biletów oraz dokonywania płatności.

4) Zakazuje się klientowi dostarczania informacji bezprawnych na adresy elektroniczne Centrum, w tym poprzez stronę internetową Centrum.

§ 26.

1) Administratorem danych osobowych klienta, zwanym dalej "administratorem", jest właściciel Centrum.

2) Administrator przetwarza dane osobowe na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a, b, c, f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej "RODO";

3) Administrator przetwarza dane osobowe w celu:

a) zawarcia i wykonania umowy przewozu (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

b) ustalenia i dochodzenia własnych roszczeń, a także obrony przed roszczeniami zgłaszanymi przez klientów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnym interesem jest dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami),

c) wykonywania obowiązków wymaganych przez przepisy prawa w związku z realizacją umowy (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);

4) Dane osobowe będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy przewozu a także po jej zakończeniu do czasu przedawnienia wszelkich roszczeń, jakie mogą zostać zgłoszone w związku z umową oraz upływu terminów przechowywania danych wynikających z odrębnych przepisów, w szczególności przepisów podatkowych i z zakresu rachunkowości;

5) Dane osobowe przetwarzane przez administratora mogą zostać przekazane:

a) instytucjom i organom państwowym, którym dane muszą zostać przekazane na mocy obowiązujących przepisów prawa,

b) podmiotom, którym przekazanie danych jest niezbędne do wykonania umowy, np. bankom, dostawcom poczty elektronicznej, biurach rachunkowym, urzędowi administracji państwowej;

c) kancelariom prawnym w celu świadczenia pomocy prawnej dla administratora w związku z wykonaniem umowy i zgłaszanymi roszczeniami;

6) Klientowi przysługuje prawo dostępu do ich danych osobowych, prawo żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych;

7) Na kliencie ciąży obowiązek aktualizacji danych osobowych pod rygorem utrudnienia lub uniemożliwienia świadczenia usługi przez Centrum zgodnie z umową;

8) Klientowi przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania ich danych osobowych w zakresie wskazanym przez odrębne przepisy;

9) Nabywcy i kursantowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego;

10) Administrator przetwarza dane osobowe w następujących kategoriach:

- dane identyfikacyjne,

- dane kontaktowe,

- dane adresowe,

- dane bankowe w zakresie rachunku płatniczego;

11) Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej;

12) Dane osobowe będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany z wykorzystaniem technologii bazodanowych, ale nie będą podlegały profilowaniu;

13) Klient przyjmuje do wiadomości, że wniesienie sprzeciwu odnośnie przetwarzania danych osobowych może utrudnić lub uniemożliwić wykonanie umowy;

Regulamin przewozu osób, bagażu i rzeczy z dnia 11.11.2025 r.

14) Administrator będzie przetwarzał dane osobowe klientów w zakresie określonym w art. 18 ustawy z dnia 18 lipca 2022 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Dane te są niezbędne do zawarcia lub wykonania umowy. Niepodanie tych danych może spowodować brak możliwości wykonania umowy lub rozwiązanie umowy.

§ 27. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz innych aktów prawnych wyższego rzędu.

§ 28. Regulamin wchodzi w życie w dniu 11.11.2025 r.

wersja 1.0