

REGULAMIN

Regulamin przewozu Osób ELEVEN BUS

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejsze postanowienia stanowią Regulamin w rozumieniu art. 4 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. nr 0, poz. 8) i określa warunki obsługi Podróżnych, warunki odprawy oraz warunki przewozu Osób i rzeczy, a także podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie przewozu Osób oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji przez „Przewóz Osób i Paczek ELEVEN Szymon Bartoń”.

1.2. Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

- a) ELEVEN BUS – Przewoźnik,
- b) Przewoźnik – firma „Przewóz Osób i Paczek ELEVEN Szymon Bartoń” wykonująca przewóz Pasażerów i paczek,
- c) Pasażer – Osoba korzystająca z usługi przewozu firmy „Przewóz Osób i Paczek ELEVEN Szymon Bartoń” na podstawie uiszczonej kwoty za przejazd/zapłaconego biletu,
- d) Bagaż – rzeczy ruchome zabierane przez Podróżnego do pojazdu,
- e) Pojazd – środek transportu wykorzystywany przez Przewoźnika,
- f) Przewóz – transport Osób i bagaży wykonywany przez Przewoźnika,
- g) Bilet - dokument imienny uprawniający do przejazdu wskazanej na nim Osoby na podanej trasie, w określonym terminie i za ustaloną cenę, który ważny jest wraz z dokumentem tożsamości Pasażera, tj. dowód osobisty lub paszport.

1.3. Do przestrzegania niniejszego Regulaminu zobowiązane są Osoby świadczące usługi przewozowe, Pasażerowie oraz pozostałe Osoby uczestniczące w procesie przewozu.

1.4. Zakup biletu Przewoźnika oznacza zawarcie umowy przewozu oraz akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

1.5. Podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i egzekwowania postanowień niniejszego Regulaminu oraz innych przepisów prawnych, Pasażerowie stosują się do wskazówek i poleceń wydawanych przez Kierujących oraz inne upoważnione Osoby.

2. PRZEWOŹNIK

2.1. Przewoźnik zobowiązuje się do przewozu Pasażera i jego bagażu w wyznaczone miejsce.

2.2. Przewoźnik zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, aby przewieźć Pasażera i Jego bagaż w czasie, jaki został wyznaczony. Z uwagi na specyfikę działalności Przewoźnika (przewozy door-to-door) godziny wyjazdu i przyjazdu mogą ulec zmianie, nie są objęte gwarancją i nie stanowią części umowy przewozu.

2.3. Przewoźnik nie jest odpowiedzialny za opóźnienia lub odwołania kursów z przyczyn od niego niezależnych (np. zamknięcie granic, klęski żywiołowe, utrudnienia w ruchu drogowym/ na przejściach granicznych), ani wynikające z nich dalsze, bliżej nieokreślone skutki.

2.4. Ze względów bezpieczeństwa Pasażerów, Przewoźnik wyznacza Kierowcy górną granicę prędkości zgodnie z przepisami ruchu drogowego danego kraju.

2.5. Na podstawie art. 5 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe w razie konieczności Przewoźnik może zmienić kolejnych wykonawców usługi przewozu oraz dokonać zmiany pojazdu.

2.6. W sytuacjach wyjątkowych Przewoźnik może zmienić miejsca wysadzenia adresatów.

2.7. Przewoźnik jest uprawniony do odmowy wykonania przewozu (lub jego kontynuacji) bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku z podróżą, w przypadku, gdy Pasażer:

- a) nie przestrzega warunków umowy przewozu, w tym niniejszego Regulaminu,
- b) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających,
- c) spożywa alkohol lub środki odurzające w czasie postojów w podróży oraz w pojeździe,
- d) zachowuje się w sposób uciążliwy dla Współpasażerów,
- e) zachowuje się w sposób zagrażający bezpieczeństwu i zdrowiu Współpasażerów lub Kierowcy,
- f) 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,
- g) przewozi towary, które ze względu na ilość lub rodzaj wymagają dłuższej odprawy granicznej i tym samym mogą powodować opóźnienia w odprawie pojazdu na granicy.

2.8. Przewoźnik zastrzega, iż nie ponosi odpowiedzialności z tytułu podania błędnego adresu przez Pasażera.

2.9. W razie awarii pojazdu Przewoźnik zobowiązany jest do wykonania usługi w czasie do 24 godzin.

2.10. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za Osoby małoletnie podróżujące bez prawnego Opiekuna w chwili, kiedy znajdują się one poza pojazdem.

3. PASAŻER

3.1. Pasażer jest zobowiązany posiadać ważny dokument uprawniający Go do przekroczenia granicy oraz wszelkich innych wymaganych dokumentów i zaświadczeń niezbędnych do odbycia podróży.

3.2. Pasażer powinien przybyć (oczekiwać) pod wskazanym adresem 10 minut przed ustaloną przez Przewoźnika godziną wyjazdu.

3.3. Pasażer jest ponadto zobowiązany do:

- a) złożenia bagażu do luków bagażowych,
- b) stosowania się do poleceń Załogi pojazdu,
- c) okazywania, na wezwanie uprawnionych służb granicznych i celnych wymaganych dokumentów,
- d) podanie dokładnego adresu, kodu pocztowego, ulicy, nr budynku, miejscowości, kraju, w pisowni państwa, którego przewóz dotyczy,
- e) zapinania pasów bezpieczeństwa w pojeździe,
- f) opisanie swojego bagażu poprzez czytelne umieszczenie takich danych jak imię, nazwisko i adres zamieszkania.

3.4. O ile przepisy kraju docelowego i krajów tranzytowych podróży nie stanowią inaczej: Dzieci do 12 roku życia muszą podróżować pod opieką Osoby dorosłej. W przypadku, gdy Dorosły nie jest Rodzicem bądź prawnym Opiekunem, konieczne jest posiadanie przez Niepełnoletniego „Oświadczenia do przewozu Osoby niepełnoletniej” podpisanego przez oboje Rodziców/ Opiekunów prawnych. Osoby w wieku od 12 do 16 lat mogą podróżować samodzielnie, lecz muszą posiadać potwierdzony notarialnie dokument „Oświadczenie do przewozu Osoby niepełnoletniej” podpisany przez oboje Rodziców/ Opiekunów prawnych lub „Oświadczenie o przewozie Osoby niepełnoletniej” wystawione i wydane wraz z biletem przez Przewoźnika. W szczególnych przypadkach Przewoźnik może zastosować odstępstwa od zasad opisanych w niniejszym punkcie.

3.5. Pasażerowie, którzy okazali Kierującemu ważny bilet na przejazd lub dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego, zobowiązani są do zajmowania miejsc wolnych tak, by nie zajmować miejsca kolejnym wsiadającym do pojazdu Pasażerom.

3.6. W pojeździe obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu/ papierosów elektronicznych 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 odpowiada cywilnie oraz finansowo za wszelkie szkody wyrządzone Przewoźnikowi i innym Pasażerom na zasadach ogólnych przewidzianych przepisami Kodeksu Cywilnego.

3.9. Pasażer, który w sposób umyślny lub wskutek zaniedbania zanieczyszcza pojazd, jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Przewoźnika kwoty stanowiącej równowartość kosztów, które musi ponieść Przewoźnik w celu całkowitego naprawienia szkody. W przypadku, gdy wyrządzenie szkody w sposób, o którym mowa w zdaniu pierwszym spowoduje wyłączenie pojazdu z eksploatacji, to Pasażer zobowiązany jest do uiszczenia dodatkowo na rzecz Przewoźnika kary umownej w kwocie 500 PLN za każdy dzień wyłączenia pojazdu z eksploatacji.

3.10. Za nie odbycie podróży z winy Przewoźnika, Pasażerowi przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanego biletu.

4. BAGAŻ

4.1. Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu bagażu zgodnie z poniższymi wytycznymi:

- a) dwie sztuki bagażu podstawowego o wadze łącznej do 50 kg, przewożonego w luku bagażowym,
- b) jednej sztuki bagażu podręcznego o wadze do 5 kg.

4.2. Bagaż podręczny to bagaż o wymiarach pozwalających na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem, a jego rozmiary nie powinny utrudniać swobody podróży pozostałym Pasażerom.

4.3. Bagaż przekraczający podane w punkcie 4.1 wymiary będzie traktowany jako bagaż dodatkowy i będzie mógł być przewieziony za dodatkową opłatą i po uzyskaniu zgody Załogi.

4.4. Pasażer może zabrać za dopłatą kolejną sztukę bagażu podstawowego do 25kg każdy.

4.5. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym Regulaminie.

4.6. Przewoźnik informuje, iż 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 pozostałych Podróżnych na niewygodę.

4.7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaże, które nie są podpisane przez Klienta oraz bagaże znajdujące się poza lukiem bagażowym i bagaż podręczny.

4.8. Każda sztuka bagażu przewożona w luku bagażowym powinna być wyraźnie oznakowana przez Pasażera trwałą przewieszką lub naklejką z podanym imieniem, nazwiskiem i adresem. Załoga może sprawdzić zgodność podanych danych z dokumentem tożsamości Pasażera. Bagaż nieopisany i taki, którego nie można przypisać do konkretnej Osoby, może zostać usunięty z pojazdu przez Załogę. W takiej sytuacji wykluczone jest dochodzenie roszczeń za utratę bagażu.

4.9. Zabrania się przewozu rzeczy, których przewóz jest niedozwolony na podstawie odrębnych przepisów prawnych. Zabrania się ponadto przewozu jakichkolwiek zwierząt w pojeździe, chyba że Pasażer poinformuje przed przejazdem o chęci przewiezienia zwierzęcia.

4.10. Przewożone zwierzę musi posiadać paszport oraz aktualne badania weterynaryjne wymagane przy wjeździe do kraju docelowego oraz krajów tranzytowych.

4.11. Za przewóz zwierzęcia pobierana jest opłata w wysokości 50% wartości biletu na danej trasie przy jednoczesnym wykupie pełnopłatnego biletu przez Pasażera. W przypadku, gdy Pasażerowi przysługuje zniżka na zakup biletu, należy wykupić zwierzęciu pełnopłatny bilet.

4.12. Przewożone zwierzę musi być odpowiednio zabezpieczone smyczą i kagańcem, znajdować się w odpowiedniej klatce, kojcu lub torbie umieszczonej na siedzeniu obok

Właściciela zwierzęcia. Przewóz zwierzęcia musi odbywać się w sposób nie zakłócający podróży innym Pasażerom.

4.13. Na podstawie art. 23 ust. 3 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe, Przewoźnik w razie uzasadnionego podejrzenia ma prawo sprawdzić, czy zawartość przesyłki bagażowej nie narusza wyżej wymienionych warunków.

4.14. Ustala się, iż za przewożony bagaż podręczny ulokowany w bezpośredniej bliskości zajmowanego miejsca w pojeździe, tzn. przed, pod, obok lub za (w przypadku ostatniego rzędu) zajmowanym siedzeniem, a także na półce bagażowej nad siedzeniem oraz w swoich rzeczach osobistych całkowitą odpowiedzialność przed służbami granicznymi ponosi Pasażer.

4.15. Za nadbagaż pobierana jest przez Załogę pojazdu opłata ustalana indywidualnie w zależności od gabarytu i wagi bagażu.

4.16. Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe powinien powiadomić o jej znalezieniu Kierującego pojazdem.

5. UMOWA PRZEWOZU

5.1. Umowa przewozu zostaje zawarta w momencie potwierdzenia przez Przewoźnika rezerwacji po uprzednim wysłaniu przez Pasażera SMS-a lub e-maila z danymi do przejazdu i zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu.

5.2. Pasażer, który zamawia przejazd dla innej Osoby lub dla grupy Osób jest zobligowany do poinformowania pozostałych Pasażerów o warunkach przewozu oraz o treści Regulaminu. Jeżeli w/w Osoby nie zgadzają się z niniejszym Regulaminem to Osoba zamawiająca przejazd powinna niezwłocznie poinformować o tym fakcie Przewoźnika.

5.3. Odmowa lub brak akceptacji przez Pasażera niniejszego Regulaminu, może skutkować wykreśleniem z listy Pasażerów.

5.4. Opłatę należy uiścić bezpośrednio u Kierowcy lub przelewem na podany numer konta, który znajduje się w zakładce „KONTAKT” na naszej stronie internetowej: www.elevenbus.pl

5.5. Z uwagi na specyfikę działalności Przewoźnika, czyli przewóz Osób „door-to-door” (od drzwi do drzwi) nie istnieje regularny i stały rozkład jazdy. Rozkład jazdy ustalany jest na bieżąco na podstawie rezerwacji dokonywanych telefonicznie, oraz za pośrednictwem strony internetowej Przewoźnika www.elevenbus.pl i poczty elektronicznej.

5.6. Rezerwacji miejsc w busie dokonuje się bez przydziału określonego numeru miejsca. Istnieje jednak możliwość zarezerwowania konkretnego miejsca (FOTEŁA) w busie za dodatkową opłatą w wysokości 40 PLN lub 10€ za jedno miejsce. O tym fakcie trzeba poinformować Przewoźnika podczas rezerwacji przejazdu.

5.7. Przewoźnik może powierzyć wykonanie przewozu innym Przewoźnikom bez podania przyczyny.

5.8. Pasażer, który odwoła rezerwację w dzień wyjazdu lub nie pojawi się pod wskazanym adresem w porze wyjazdu, jest zobowiązany do uiszczenia w całości opłaty za przejazd na nasze konto bankowe znajdujące się w zakładce „KONTAKT” na naszej stronie internetowej www.elevenbus.pl w terminie do 7 dni. Po upływie terminu płatności sprawa zostanie skierowana na drogę postępowania Sądowego co może narazić Pasażera na dodatkowe koszty. W przypadku grup powyżej 3 osób, które wpłacą zadatek, możliwość bezpłatnego odwołania rezerwacji wynosi 3 dni przed planowanym wyjazdem. Po tym terminie zadatek przepada na rzecz Przewoźnika.

5.9. Kwota zadatku wynosi 20% ceny biletu lub zlecenia.

5.10. Informujemy, że w celu zapewnienia jak najwyższej jakości usługi rozmowy mogą być nagrywane.

5.11. Bilet nie jest fakturą VAT. Przewoźnik wystawia faktury VAT w związku ze sprzedażą biletów zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku Nabywcy biletu nie będącego Podatnikiem podatku VAT, faktura jest wystawiana tylko na żądanie Nabywcy.

6. REKLAMACJE

6.1. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne/ skargi związane z realizacją umowy przewozowej należy kierować osobiście, listownie na adres Przewoźnika lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@elevenbus.pl

6.2. Przewoźnik przyjmuje reklamacje/ skargi zgłoszone w okresie do 30 dni od zaistnienia okoliczności, która jest przedmiotem reklamacji. Złożona skarga lub reklamacja powinna zawierać:

- a) datę sporządzenia skargi/reklamacji,
- b) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) Osoby składającej skargę/reklamację,
- c) tytuł oraz uzasadnienie skargi/reklamacji oraz datę, godzinę i miejsce zdarzenia,
- d) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego) oraz dane do zwrotu środków,
- e) dokumenty potwierdzające zawarcie umowy przewozu, np. bilet/ dokument KP, a w przypadku korzystania z przejazdu bezpłatnego Karta Stałego Klienta potwierdzająca uprawnienia do bezpłatnego przejazdu,
- f) podpis Osoby uprawnionej do wniesienia skargi/reklamacji.

6.3. Przewoźnik rozpatrzy reklamacje w terminie 30 dni roboczych od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem okoliczności, w których istnieje potrzeba uzyskania dodatkowych wyjaśnień/informacji od Pasażera.

6.4. Przewoźnik zastrzega, iż reklamacje dotyczące bagażu przewożonego w luku bagażowym można składać tylko w chwili jego wydania bezpośrednio Osobie wydającej bagaż.

6.5. Bagaż nieodebrany przez Pasażera, jeżeli nie zawiera środków psujących się, będzie przekazany do przechowania na okres nie dłuższy niż 2 miesiące.

6.6. Przedmioty pozostawione przez Pasażera w pojeździe w wyniku nieuwagi lub w innych okolicznościach nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością Przewoźnika.

6.7. W przypadku utraty bagażu z winy Przewoźnika, maksymalna wysokość odszkodowania dotycząca opłaconego bagażu nie może przekroczyć 500,00 PLN lub równowartości tej kwoty w EURO. Bagaż o wartości przekraczającej 500,00 PLN powinien być ubezpieczony przez Pasażera na Jego koszt.

7.PROMOCJE I RABATY

7.1. Przy płaćności z góry w dwie strony Pasażer otrzymuje rabat w wysokości 10% ceny drugiego biletu i tym samym wybiera sobie dowolną datę przejazdu, jeżeli tylko na dany dzień Przewoźnik posiada wolne miejsca na przejazd. W przypadku niewykorzystania relacji powrotnej w bilecie dwustronnym, Pasażerowi przysługuje zwrot w wysokości 50% wartości biletu.

7.2. Promocja „co 6-ty przejazd GRATIS” obowiązuje od 1 Października 2021 r. i trwa bezterminowo. Promocja polega na tym, że Pasażer za każdy wykorzystany przejazd otrzymuje od Kierowcy podpis/ pieczętkę na Karcie Stałego Klienta. Po zrealizowaniu pięciu przejazdów i pozytywnej weryfikacji w systemie, Pasażer może skorzystać z bezpłatnego przejazdu.

7.3. Karta Stałego Klienta jest imienna i nie wolno przekazywać go innej Osobie, ponieważ grozi to unieważnieniem całego kuponu promocyjnego.

7.4. Każda próba sfałszowania Karty Stałego Klienta będzie skutkowała unieważnieniem wszystkich podpisanych przejazdów.

7.5. Pasażer przed wykorzystaniem przejazdu GRATIS musi zgłosić podczas rezerwacji, że będzie chciał wykorzystać bezpłatny przejazd, a Przewoźnik po weryfikacji wszystkich przejazdów poinformuje Pasażera, że taki przejazd Mu przysługuje.

7.6. W okresie o podwyższonych cenach biletów (np. okres przed i po świąteczny), Pasażer, który będzie chciał wykorzystać przejazd GRATIS jest zobowiązany do dopłaty różnicy do ceny, która w danym okresie obowiązuje.

8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

8.1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie:

- a) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. nr 0, poz. 8),
- b) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2020 r. nr 0, poz. 1740).

8.2. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.