

**REGULAMIN PRZEWOZÓW KOMUNIKACJI DALEKOBIEŻNEJ POLONUS**  
**obowiązujący w Przedsiębiorstwie Komunikacji Samochodowej „POLONUS” w**  
**Warszawie spółka akcyjna wydany zgodnie z art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r.**  
**Prawo przewozowe /tekst jedn.: Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm./**  
**(komunikacja dalekobieżna) oraz dla wykonania obowiązku nałożonego postanowieniem**  
**art. 18 b. ust. 1 pkt. 5 ustawy z dnia 06 września 2001 r. o transporcie drogowym Dz. U.**  
**Z 2004 r. Nr 204 poz. 2088 z późniejszymi zmianami).**

Niniejszy Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, bagażu i rzeczy, realizowanych w ramach prowadzonej działalności gospodarczej w transporcie drogowym osób wykonywanym przez Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej „POLONUS” w Warszawie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 144, zwanej dalej PKS POLONUS, posiadającym licencję wspólnotową na wykonywanie transportu drogowego osób przez Głównego Inspektora Transportu Drogowego.

## **I Definicje**

1. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

**Bilet** – oznacza ważny dokument, inny dowód zawarcia umowy przewozowej lub dane pozwalające na weryfikację zawarcia umowy przewozowej

**Przewóz zarobkowy** - działalność gospodarczą polegającą na wykonywanym odpłatnie, na podstawie umowy o przewozie osób oraz ich rzeczy w regularnej komunikacji publicznej i w przewozach grupowych;

**Usługi regularne**- oznacza usługi polegające na przewozie osób autobusem lub autokarem w określonych odstępach czasu i na określonych trasach, przy czym pasażerowie są zabierani z określonych z góry przystanków i dowożeni na z góry określone przystanki;;

**Usługi okazjonalne** - oznaczają usługi, które nie są objęte definicją usług regularnych oraz których główną cechą jest to, że obejmują przewóz autobusem lub autokarem grup pasażerów utworzonych z inicjatywy zleceniodawcy lub samego przewoźnika;

**Osoba Niepełnosprawna** - „osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” oznacza każdą osobę, której sprawność ruchowa podczas korzystania ze środków transportu jest ograniczona w wyniku jakiegokolwiek niepełnosprawności fizycznej (sensorycznej lub motorycznej, trwałej lub przejściowej), niepełnosprawności intelektualnej, upośledzenia lub jakiegokolwiek innej przyczyny niepełnosprawności bądź z powodu wieku i której sytuacja wymaga należytej uwagi i dostosowania usług udostępnianych wszystkim pasażerom do jej szczególnych potrzeb

**Przewozy regularne specjalne** - przewozy regularne osób wykonywane po drogach publicznych według uzgodnionego rozkładu jazdy autobusów wynikającego z udzielonych przez odpowiedni organ administracji terenowej zezwoleń, na podstawie umowy zawartej między przewoźnikiem, a organizatorem przewozu;

**Przewoźnik** – PKS Polonus w Warszawie S.A.

**Przewozy grupowe** - przewozy wykonywane w czasie i na warunkach uzgodnionych w umowie zawartej między przewoźnikiem, a organizatorem przewozu na rzecz osób trzecich - tj. uczestników przewozu grupowego;

**Przystanek** – miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów na danej linii

komunikacyjnej, w którym umieszcza się informacje dotyczące w szczególności godzin odjazdów środków transportu, oznaczone odpowiednimi znakami drogowymi;

**Punkt odprawy** - przystanek autobusowy, dworzec lub przystanek dworcowy będący miejscem rozpoczęcia lub zakończenia przewozu określonej osoby lub inne określone miejsce dla grupy osób w przewozie grupowym;

**Kurs autobusowy** - określone w rozkładzie jazdy połączenie między dwoma krańcowymi punktami odprawy na określonej trasie przewozu w komunikacji regularnej w jednym kierunku;

**Autobus** - pojazd samochodowy skonstruowany z przeznaczeniem do przewozu nie mniej, niż 9 osób na miejscach dla pasażerów.

**Terminal** – oznacza terminal obsługiwany przez dany personel w którym zgodnie z określoną trasą usługi regularnej planowany jest przystanek służący wejściu na pokład pojazdu lub jego opuszczeniu przez pasażerów wyposażony w obiekty takie jak stanowisko odprawy, poczekalnia, lub kasa biletowa

## II WARUNKI OGÓLNE

1. Zawarcie umowy przewozu osób i rzeczy w komunikacji publicznej w ramach regularnej komunikacji autobusowej Przewoźnika następuje poprzez nabycie przez Podróżnego biletu na przejazd.

2. Zawarcie umowy na przejazd ulgowy wymaga udokumentowania Przewoźnikowi przed rozpoczęciem przewozu przysługujących uprawnień do przewozu, przewozu ulgowego, przewozu bagażu lub okazania dokumentu uprawniającego do zajęcia miejsca w autobusie bez uiszczania opłaty za przejazd.

3. W przypadku naruszenia przez podróżnego postanowień określonych w ust.2, umowa przewozu zostaje zawarta przez samo zajęcie miejsca w autobusie lub, umieszczenie bagażu. Podróżny ponosi wówczas konsekwencje określone w Regulaminie Przewozów związane z brakiem ważnego biletu na przewóz osób i/lub rzeczy.

4. Wykonywanie umowy przewozu uważa się za rozpoczęte w momencie, gdy autobus w którym znajduje się podróżny ruszy z miejsca odjazdu.

5. Przewóz osób i rzeczy odbywa się w oparciu o odpowiedni Bilet, ważny na określony dzień, godzinę i trasę przejazdu lub w oparciu o Bilet okresowy.

6. Przewoźnik nie dokonuje przewozu pasażerów na stojąco z zastrzeżeniem ust. 7.

7. Istnieje możliwość przewozu pasażerów na stojąco jedynie w przypadku spełnienia łącznie następujących wymogów:

- a) zgodnie z danymi zawartymi w dokumentach pojazdu (m.in. dowodzie rejestracyjnym) istnieje możliwość przewozu osób na stojąco w danym pojeździe,
- b) nie spowoduje to przekroczenia dopuszczalnej ilości miejsc w autobusie (zgodnie z dokumentacją pojazdu),
- c) zaistnieją wyjątkowe okoliczności,
- d) istnieje w tym zakresie wyraźne żądanie pasażera,
- e) pasażer został poinformowany przez kierowcę o zagrożeniach wynikających z przewozu na stojąco,

8. Dzieci poniżej 13 roku życia mogą podróżować wyłącznie z opiekunem.

9. Dzieci pomiędzy 13 a 18 rokiem życia, mogą podróżować samodzielnie pod warunkiem posiadania druku "Oświadczenia o przewozie osoby nieletniej", wypełnionego przez rodzica

lub opiekuna prawnego. Przewoźnik nie ponosi żadnej odpowiedzialności za osobę małoletnią podróżującą bez opieki. Za działania osoby małoletniej ponoszą odpowiedzialność rodzice lub opiekunowie prawni.

10. Podróżny, który posiada bilet na przejazd lub dokument uprawniający do przejazdu ma prawo:

- a. do przejazdu w relacji na jaką opiewa bilet i w określonym autobusie, przewiezienia ze sobą bezpłatnie:
  - i. rzeczy zaliczonych do bagażu podręcznego,
  - ii. małych zwierząt i ptaków domowych pod warunkiem przewożenia ich na kolanach w odpowiednich pojemnikach przeznaczonych do ich transportu bez utrudniania podróży innym pasażerom,
  - iii. certyfikowanego psa przewodnika (w przypadku osób niewidomych),
  - iv. składanego wózka inwalidzkiego, jeśli pasażer jest użytkownikiem takiego wózka.
- b. do przewiezienia za opłatą przewidzianą w taryfie, na podstawie biletu bagażowego:
  - i. rzeczy umieszczonych w bagażniku autobusu, których ilość waga i wymiary nie pozwalają zaliczyć tych rzeczy do bagażu podręcznego,

### **III ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA**

1. Sposób ustalania i wysokość opłat za przewóz osób i rzeczy oraz zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, określa stosowana przez Przewoźnika taryfa i wydane na jej podstawie cenniki, oraz właściwe Ustawy i rozporządzenia, a także zawarte z uprawnionymi organami umowy.

2. Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej aktualne cenniki i zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych w biurze Przewoźnika, u obsługi autobusu oraz w innych miejscach obsługi podróżnych jeżeli istnieją możliwości informowania pasażera - dworce autobusowe, punkty przedsprzedaży biletów, itp.

3. Przewoźnik odpowiada za przewóz pasażerów do ich miejsca przeznaczenia określonego w bilecie.

4. Jeżeli z jakiegokolwiek przyczyny niezależnej od Przewoźnika, Przewoźnik nie jest w stanie dowieźć pasażera do miejsca przeznaczenia własnymi autobusami, daje się wybór pomiędzy:

a) kontynuacją podróży lub zmianą trasy do miejsca docelowego, bez dodatkowych kosztów i na warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie;

b) zwrotem ceny biletu oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą autobusem lub autokarem do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie.

5. Jeżeli Przewoźnik nie zaproponuje pasażerowi wyboru, o którym mowa w ust. 4, pasażer ma prawo do odszkodowania w wysokości 50 % ceny biletu, oprócz zwrotu, o którym mowa w ust. 4 lit. b). Przewoźnik wypłaca tę kwotę w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie.

6. W przypadku awarii autobusu lub autokaru podczas podróży Przewoźnik zapewnia możliwość kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub terminalu, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży.

7. W przypadku gdy usługa regularna zostaje odwołana lub odjazd jest opóźniony o ponad

120 minut, pasażerowie mają prawo do kontynuacji podróży lub zmiany trasy, lub uzyskania od przewoźnika zwrotu ceny biletu, o którym mowa w ust. 4 lit. b.

8. W przypadku wypadku związanego z realizacją umowy przewozu Przewoźnik zapewnia rozsądną i proporcjonalną pomoc w zaspokojeniu natychmiastowych praktycznych potrzeb pasażerów w następstwie wypadku. Pomoc ta obejmuje w razie konieczności zakwaterowanie, żywność, ubiór, transport i zapewnienie pierwszej pomocy. Żadna udzielona pomoc nie stanowi uznania odpowiedzialności. W odniesieniu do każdego pasażera przewoźnik ogranicza całkowity koszt zakwaterowania do kwoty 80 EUR za noc, przez maksymalnie dwie noce.

9. Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku przewozu, jeżeli:

- a. zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć, ani zapobiec ich skutkom,
- b. klient nie zastosował się do przepisów przewozowych,
- c. ze względu na rodzaj przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków transportowych,
- d. w innych przypadkach przewidzianych w niniejszym regulaminie lub odrębnych przepisach.

10. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu autobusu z miejsca odprawy podróży.

11. Przewoźnik odpowiada za szkodę powstałą wskutek opóźnionego przejazdu lub odwołania kursu przewidzianego w rozkładzie. W przypadku gdy zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, zwanego dalej: „Rozporządzeniem P.E. i R. U.E.” Przewoźnik byłby zobowiązany do zaoferowania pasażerom pokoju hotelowego lub innego zakwaterowania, całkowity koszt zakwaterowania w odniesieniu do jednego pasażera (z wyłączeniem przewozu między terminalem a miejscem zakwaterowania), ograniczony jest do kwoty 80 EUR za noc, przez maksymalnie dwie noce.

12. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od przewoźnika, w szczególności takie jak:

- a) Wypadki lub kolizje drogowe powodujące opóźnienia na trasie autobusu;
- b) Wyjątkowo trudne warunki atmosferyczne;
- c) Pożar, uszkodzenia dworca autobusowego;
- d) Zastosowanie się do żądań policji;
- e) Śmierć lub wypadek na drodze;
- f) Akty wandalizmu i terroru;
- g) Zamknięcie drogi, objazdy, wyjątkowe natężenie ruchu;
- h) Inne okoliczności niezależne od przewoźnika.

13. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w przypadku, gdy pasażer nie zgłosi się do autobusu po upływie czasu przeznaczanego na postój.

14. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany środka transportu, rozkładu jazdy itp. w sytuacji, kiedy z przyczyn niezależnych od przewoźnika będzie to konieczne.

15. Za rzeczy i zwierzęta, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem Przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.

16. Przewoźnik odpowiada za rzeczy podróżnego umieszczone podczas przewozu w bagażniku autobusu jak za przesyłkę, ponosząc skutki ich utraty, ubytku lub uszkodzenia.

17. Wszelkie powstałe szkody, na które podróżny został narażony podczas przewozu, powinny być zgłoszone niezwłocznie po ich ujawnieniu i potwierdzone pisemnie przez obsługę autobusu lub dyżurnego dworca na którym je ujawniono.
18. Zakres i wysokość odszkodowania należnego podróżnemu poszkodowanemu z winy Przewoźnika ustala się na zasadach określonych odnośnymi przepisami ustawy Prawo Przewozowe, Kodeksu Cywilnego oraz Rozporządzenia P.E. i R. U.E.
19. Podróżny odpowiada za zawinione przez siebie, względnie przez osobę pozostającą pod jego bezpośrednią opieką uszkodzenie lub zanieczyszczenie autobusu, albo innych urządzeń Przewoźnika i obowiązany jest zapłacić odszkodowanie z tego tytułu w wysokości rzeczywistych kosztów wyrządzonej szkody.
20. Tryb wzajemnego dochodzenia roszczeń przez Przewoźnika i uprawnionego w postępowaniu sądowym (po wyczerpaniu drogi reklamacji/wezwania), określają przepisy art. 75 ustawy Prawo Przewozowe.
21. Warunki składania i szczegółowy tryb załatwiania reklamacji regulują odrębne przepisy wykonawcze do ustawy Prawo Przewozowe.

## **V PRZYSTANKI I ORGANIZACJA PODRÓŻY**

1. Miejsce zatrzymania się autobusu na trasach w regularnym przewozie osób wskazują oznaczone odpowiednio przystanki autobusowe.
2. Nazwy przystanków autobusowych, ze wskazaniem zatrzymujących się na nich autobusów, podaje się do wiadomości publicznej w rozkładzie jazdy.
3. Do obowiązków Przewoźnika należy zatrzymywanie się autobusu na przystankach przewidzianych w rozkładzie jazdy, kiedy pasażer sygnalizuje chęć wysiadania lub oczekuje na tym przystanku.
4. Kierowca zobowiązany jest wstrzymać odjazd autobusu ruszającego z przystanku, w celu zabrania spóźnionego podróżnego sygnalizującego zamiar skorzystania z przejazdu tym autobusem.
5. Podróżni mogą wsiadać i wysiadać z autobusów tylko na przystankach i dworcach autobusowych umieszczonych w rozkładzie jazdy.
6. Przewoźnik jest uprawniony do dowieszenia osoby, która doznała w drodze nagłej niedyspozycji lub ataku choroby, do najbliższego punktu pomocy medycznej, o ile jest to konieczne dla ratowania jej życia lub zdrowia.
7. Pasażer, który nabył Bilet w agencyjnych punktach sprzedaży biletów lub w sposób inny niż w pojeździe u kierowcy, zobowiązany jest stawić się na przystanku co najmniej 10 minut przed planowanym odjazdem autobusu. Niezgłoszenie się pasażera najpóźniej w opublikowanym czasie odjazdu z przystanku powoduje utratę uprawnienia do korzystania z miejsca wskazanego w Bilecie.
8. W przypadku niezgłoszenia się podróżnego na odjazd autobusu z pierwszego przystanku wykupionej trasy, podróżny traci uprawnienia do przejazdu wynikające z Biletu (nie dotyczy to sytuacji gdy Pasażer odstąpił od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, na podstawie przepisów ustawy Prawo przewozowe). Przewoźnik może wyrazić zgodę na rozpoczęcie przez Pasażera podróży z innego przystanku. Warunkowane jest to jednak pozostawianiem wolnych miejsc w autobusie.
9. Przy wsiadaniu do autobusu i wysiadaniu z niego oraz podczas przewozu, podróżny obowiązany jest stosować się do wskazówek kierowcy, który odpowiada za zapewnienie

właściwych i bezpiecznych warunków przewozu osób i rzeczy.

10. Pierwszeństwo wejścia do autobusu mają w kolejności:

1) osoby z biletami korzystające z pierwszeństwa przejazdów, a w szczególności:

- a) osoby niepełnosprawne, o ograniczonej sprawności ruchowej lub wymagające pomocy,
- b) kobiety ciężarne,
- c) osoby z małym dzieckiem na ręku,

2) podróżni z biletami z oznaczonym numerem miejsca,

3) osoby z biletami bez oznaczonego numeru miejsca,

4) podróżni z biletami okresowymi,

5) osoby chcące kupić bilet korzystające z pierwszeństwa przejazdów w szczególności:

- a) osoby niepełnosprawne o ograniczonej sprawności ruchowej lub wymagające pomocy
- b) kobiety ciężarne,
- c) osoby z małym dzieckiem na ręku,

11. Podróżny może zająć w autobusie jedno miejsce dla siebie oraz po jednym miejscu dla każdej jadącej z nim osoby, której Bilet może okazać.

12. Prawo pierwszeństwa zajęcia miejsca w autobusie przysługuje podróżnemu z ważnym Biletem.

13. Podróżny obowiązany jest zająć miejsce oznaczone numerem wpisanym na bilecie. Nie dotyczy to sytuacji, o której mowa w rozdziale II pkt. 7.

14. W autobusach z miejscami numerowanymi, miejsce wskazane na bilecie przysługuje podróżnemu tylko przy wsiadaniu na przystanku, z którego autobus rozpoczyna jazdę. Wsiadając na przystanku pośrednim podróżny może zająć miejsce, nie zajęte przez innego podróżnego albo wskazane przez kierowcę.

15. Podróżny, który zajmuje w autobusie miejsce oznaczone „Dla inwalidy” obowiązany jest zwolnić to miejsce w razie zgłoszenia się takiej osoby.

16. W czasie jazdy podróżny winien zachować rozwagę i ostrożność, a w szczególności nie powinien otwierać drzwi i okien bez zgody kierowcy, wyrzucać przez nie jakichkolwiek przedmiotów, wsiadać lub wysiadać oraz wskakiwać i wyskakiwać z autobusu będącego w ruchu.

17. Podróżnemu nie wolno zachowywać się w autobusie w sposób utrudniający pracę kierowcy i uciążliwy dla współpodróżnych.

## **VI BILETY I KONTROLA BILETÓW**

1. Zakupiony Bilet z określeniem daty i godziny odjazdu ważny jest wyłącznie w określonym dniu i kursie i na określonej trasie nieprzerwanej podróży, pomiędzy widniejącymi na nim przystankami.

2. Zakupiony Bilet nie daje prawa do przerwy w podróży na przystankach pośrednich na trasie przejazdu. Przy przejazdach z przesiadaniem podróżny winien nabyć na każdy kurs oddzielny bilet lub też tzw. bilet łączony określający podróż z przesiadką i przerwą w podróży.

3. Długość trasy przejazdu podana w kilometrach na bilecie obejmuje odległość pomiędzy przystankiem początku i końca trasy. Nie obejmuje odcinków dodatkowych trasy przejazdu np. zjazdu z trasy w celu dojazdu do jednego z przystanków trasy.
4. Bilet nabyty u kierowcy w czasie wykonywania kursu ważny jest wyłącznie na ten kurs.
5. Wydrukowany Bilet stanowi fakturę VAT zgodnie z § 3 pkt 4 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2013 r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013 r., poz.1485).
6. Pasażer powinien niezwłocznie po nabyciu sprawdzić prawidłowość wystawionego Biletu.
7. Kasy prowadzą sprzedaż biletów 14 dni przed planowaną podróżą. Na wybranych kursach kasy mogą prowadzić jednak sprzedaż biletów z większym wyprzedzeniem.
8. Przewoźnik umożliwia dokonywanie rezerwacji biletów za pośrednictwem rezerwacji telefonicznej. Zarezerwowany bilet powinien zostać wykupiony w kasie biletowej najpóźniej na 48 godzin przed planowaną datą i godziną odjazdu. W stosunku do biletów nie wykupionych w tym terminie rezerwacja wygasa.
9. Po rozpoczęciu podróży przekazywanie biletu innym pasażerom jest zabronione.
10. Na miejsce biletów skradzionych lub zagubionych nie będą wystawiane wtórniki.
11. Bilet uszkodzony, zniszczony lub noszący oznaki dokonywania na nim nieupoważnionych zmian i adnotacji jest nieważny.
12. W trakcie podróży pasażerowie winni zachować bilet do kontroli.
13. Kierowca ma prawo do dysponowania miejscami w autobusie niezależnie od numeru miejsca wskazanego na bilecie w sytuacji, gdy wymagają tego zasady współżycia społecznego, a w szczególności, gdy zmiany miejsca wymaga pasażer cierpiący na chorobę lokomocyjną lub inną czy też będący osobą niepełnosprawną.
14. W przypadku stwierdzenia przez uprawnione osoby braku ważnego biletu lub uprawnień do biletu ulgowego, pasażer jest zobowiązany do nabycia biletu lub wniesienia dopłaty do wymaganej ceny biletu od przystanku początkowego danej linii do miejsca docelowego wraz z nałożoną na niego opłatą dodatkową lub też otrzymuje za potwierdzeniem wezwanie do zapłaty obejmujące tak obliczoną kwotę należności.
15. Opłata dodatkowa ustalana jest na podstawie cen najtańszego biletu jednorazowego normalnego stosowanego przez Przewoźnika w następujący sposób:
  - a) jako 50 – krotność tej ceny – za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
  - b) jako 40 – krotność tej ceny – za przejazd bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu,
  - c) jako 20 – krotność tej ceny – za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, a w szczególności za zabranie ze sobą do środka transportu:
    - i. rzeczy wyłączonych z przewozu albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych – bez zachowania tych warunków,
    - ii. zabieranie ze sobą do środka transportowego zwierząt i rzeczy, za których przewóz taryfa przewiduje opłaty – bez uiszczenia tych opłat,
  - b) jako 150 – krotność tej ceny – za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny.
16. Wysokość opłaty manipulacyjnej uwzględnia ponoszone przez przewoźnika koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej i wynosi 10 % wysokości tej opłaty.
17. W przypadku natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej lub najdalej w ciągu 7 dni od daty wystawienia dokumentu zobowiązującego do uiszczenia tej opłaty, wysokość opłaty dodatkowej obniża się o 30%.
18. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu lub przewozu bagażu, przewoźnik lub osoba przez niego

upoważniona pobierają właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawiają wezwanie do zapłaty. Pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej (w wysokości określonej w ust. 17), podlegają zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty - umorzeniu, w przypadku udokumentowania przez podróżnego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.

19. W razie braku dokumentu tożsamości ze zdjęciem, niezbędnego do identyfikacji pasażera z biletem elektronicznym lub innego wymagającego jednoznacznej identyfikacji osoby, w uzasadnionych przypadkach, kierowca może odmówić dokonania przewozu Pasażera.

20. Możliwe jest zajęcie dwóch sąsiadujących miejsc przez jednego pasażera pod warunkiem wykupienia pełnopłatnego biletu na drugie zajmowane miejsce oraz istnienia możliwości sprzedaży biletów na dwa sąsiadujące miejsca w autokarze

## **VIII PRZEWÓZ BAGAŻU**

1. Bagaż przewożony przez Podróżnego w ramach umowy przewozu osób i rzeczy mogą stanowić rzeczy przewożone w luku bagażowym oraz rzeczy przewożone wewnątrz autobusu.

2. Wewnątrz autobusu mogą być przewożone rzeczy podróżnego stanowiące jego bagaż podręczny które:

- a. nie tamują przejścia pomiędzy siedzeniami oraz wejść/wyjść do autobusu,
- b. nie przeszkadzają podróżnym i nie narażają ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo,
- c. są trzymane przez podróżnego w ręku lub na kolanach
- d. swoimi rozmiarami bądź rozmieszczeniem, nie stwarzają niebezpieczeństwa
- e. nie utrudniają widoczności kierowcy i innym podróżnym
- f. nie wystają ponad oparcia fotela podróżnego, który przewozi je na kolanach
- g. nie przemieszczają się w trakcie jazdy autobusu
- h. nie ograniczają miejsca przeznaczonego dla innych podróżnych i ich bagaż oraz nie zajmują więcej przestrzeni na półkach nad zajmowanym fotelem niż ta, która proporcjonalnie przypada do dyspozycji każdego podróżnego

3. Podróżny w ramach zawieranej umowy przewozu osób i rzeczy jest uprawniony do przewozu w luku bagażowym bagażu w maksymalnej liczbie do 2 sztuk, o masie łącznej do 25kg oraz objętości łącznej do 150dm<sup>3</sup> (ok 150l) powierzchni bagażowej przypadającej na każdego pasażera. Bagaże dodatkowe i ponadwymiarowe mogą zostać przewiezione w miarę wolnej przestrzeni bagażowej oraz za dodatkowa opłatą.

4. Kierowcy są odpowiedzialni za umieszczenie bagażu pasażerów w luku bagażowym i opatrzenie go kwitem bagażowym, którego drugi kontrolny odcinek wręcza się pasażerowi.

5. Za przekazanie bagażu przewoźnikowi nie będzie uważana sytuacja, gdy podróżny samowolnie umieści bagaż w luku bez wiedzy kierowcy oraz bez oznakowania go kwitem bagażowym.

6. Bagaż oddany do przewozu w luku bagażowym powinien być zapakowany w taki sposób, aby nie uległ w czasie przewozu uszkodzeniu lub zniszczeniu.

7. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu bagażu niezabezpieczonego lub o dużych rozmiarach (np. rowery, narty itp.), jeżeli kierowca stwierdzi, że bagaż ten nie zmieści



się do luku bagażowego, lub zagraża bezpieczeństwu przewozu pasażerów i ich bagaży.

8. Z przewozu środkiem transportowym wyłączone są:

- a. rzeczy niebezpieczne mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu,
- b. rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów administracyjnych, celnych, sanitarno-porządkowych, w tym: materiałów cuchnących, zapalnych łatwopalnych, wybuchowych, żrących, trujących, radioaktywnych i innych niebezpiecznych,
- c. zwłoki i szczątki zwłok ludzkich.
- d. nabitej broni palnej (zakaz nie dotyczy osób, które są uprawnione do jej noszenia za względu na pełnione funkcje),

9. W razie uzasadnionego podejrzenia kierowca może sprawdzić, czy zawartość przesyłki bagażowej nie narusza powyższego wyłączenia. Kierowca dokonuje sprawdzenia w obecności podróżnego przewożącego bagaż lub jeżeli jest to niemożliwe w obecności innych pasażerów i postępuje z zakwestionowanymi przedmiotami sposób określony przepisami o rzeczach znalezionych. W razie ujawnienia naruszenia powyższego wyłączenia koszty związane ze sprawdzeniem przesyłki ponosi podróżny przewożący taki bagaż.

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

11. Po zakończonym przewozie Kierowca wydaje bagaż posiadaczowi kontrolnego kwitu bagażowego za jego zwrotem i nie jest obowiązany do sprawdzenia czy osoba zgłaszająca się z kwitem bagażowym jest uprawniona do odbioru przesyłki. Kierowca może wydać bagaż osobie, która nie może okazać kwitu bagażowego, lecz udowodni swoje uprawnienia do odbioru; w takim przypadku odbiór, na żądanie kierowcy, nastąpi za pisemnym poświadczeniem. W razie wątpliwości kierowca może żądać odpowiedniego zabezpieczenia.

12. W przypadku składania reklamacji dotyczącej uszkodzenia bagażu należy przedstawić bilet oraz egzemplarz kwitu bagażowego, którym był oklejony bagaż wraz z uszkodzonym bagażem celem dokonania stosownych oględzin oraz potwierdzenie kierowcy lub dyżurnego ruchu sporządzone w momencie stwierdzenia zajścia zdarzenia lub oświadczenie uzasadniające brak takiego potwierdzenia.

13. Podróżny może zadeklarować wartość przesyłki bagażowej (która zostanie odnotowana na kwicie bagażowym kierowcy) przed jej umieszczeniem w luku bagażowym, lecz kwota deklarowana nie powinna przewyższać rzeczywistej wartości przesyłki. Kierowca może sprawdzić zgodność deklarowanej wartości z rzeczywistą a w przypadku zastrzeżeń zaznacza to w kwicie bagażowym.

14. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem jako bagaż podręczny, chyba że szkoda powstała z winy przewoźnika.

15. W przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu Przewoźnik ponosi odpowiedzialność w zakresie określonym w ustawie Prawo przewozowe.

16. W razie utraty lub uszkodzenia bagażu należy niezwłocznie poinformować osobiście o tym fakcie kierowcę, który kieruje pojazdem, w celu uzyskania potwierdzenia utraty lub uszkodzenia bagażu, a następnie dokonać zgłoszenia pisemnie na adres: Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej „POLONUS” w Warszawie S.A. Al. Jerozolimskie 144 02-305 Warszawa.

17. Z bagażem pozostawionym w autobusach Przewoźnika postępuje się stosownie do przepisów dotyczących rzeczy znalezionych oraz właściwych przepisów prawa przewozowego.

18. Jeżeli bagaż jest pozostawiony w autobusie kierowca ma prawo otworzyć go w celu zbadania jego zawartości.

19. Bagaż podręczny, przewożony w autobusie oraz przedmioty pozostawione przez pasażera po zakończeniu podróży nie są objęte odpowiedzialnością Przewoźnika.
20. Bagaż pozostawiony w luku bagażowym, jeżeli zgodnie z przepisami dotyczącymi rzeczy znalezionych nie został jeszcze przekazany właściwemu organowi, zostanie wydany uprawnionemu pasażerowi po okazaniu przez niego kwitu bagażowego lub za pokwitowaniem po udowodnieniu swoich uprawnień do odbioru.
21. W przypadku bagażu podręcznego jego wydanie nastąpi po zidentyfikowaniu w sposób nie budzący wątpliwości, co do tego, że zostaje wydany osobie uprawnionej.

## **IX PRZEWÓZ ZWIERZĄT**

1. W autobusach Przewoźnika dopuszcza się przewożenie zwierząt domowych w rozumieniu przepisów Ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt (Dz. U. Nr 111, poz. 724 z późn. zm.)
2. Zwierzęta powinny być przewożone na kolanach pasażera w specjalnych pojemnikach lub transporterach, przeznaczonych do ich transportu lub jeśli są to psy, powinny być przewożone na podłodze autobusu w kagańcu i na smyczy.
3. Przewoźnik nie przewozi psów ras uznanych za niebezpieczne oraz psów, mogących z uwagi na swój rozmiar przeszkadzać w przechodzeniu korytarzem autobusu. Ograniczenia te nie dotyczą certyfikowanego psa przewodnika towarzyszącego osobie niewidomej.
4. Przewoźnik nie przewozi żadnych zwierząt jadowitych lub w inny sposób niebezpiecznych dla człowieka.
5. Przy zgłaszaniu zwierząt do przewozu należy okazać kierowcy dokument potwierdzający aktualne, obowiązkowe szczepienie lub świadectwo zdrowia zgodnie z odpowiednimi przepisami dotyczącymi zwalczania chorób zakaźnych zwierząt. Nie dotyczy to certyfikowanego psa przewodnika, o którym mowa w ust. 3.
6. Kierowca ma prawo odmówić przewozu zwierzęcia, jeżeli zagraża to bezpieczeństwu pozostałych pasażerów lub może powodować uciążliwość dla pozostałych podróżnych.
7. Za przewóz zwierząt domowych pobierana jest opłata ustalona przez Przewoźnika. Wyjątek stanowią certyfikowane psy przewodnicy oraz zwierzęta przewożone na kolanach pasażerów w specjalnych pojemnikach wymaganych do przewozu zwierząt (nie zajmujące osobnego miejsca) lub w miejscach przeznaczonych do przewozu bagażu podręcznego, opłata za ich przewóz nie jest pobierana.
8. Możliwe jest zajęcie dwóch sąsiadujących miejsc przez pasażera przewożącego zwierzę pod warunkiem wykupienia pełnopłatnego biletu na miejsce dla przewożonego zwierzęcia oraz istnienia możliwości sprzedaży biletów na dwa sąsiadujące miejsca w autokarze. W takim przypadku pasażer nie ponosi dodatkowej opłaty za przewóz zwierzęcia, o której mowa w ust. 7.

## **X. ZACHOWANIE PORZĄDKU**

1. Przewoźnik nie dopuszcza do przewozu i ma prawo korzystając w razie potrzeby z pomocy organów porządkowych usunąć z autobusu osoby:

- a. odmawiające uiszczenia należności za przejazd autobusem,
- b. nie przestrzegające, pomimo upomnienia, obowiązujących przepisów i nie podporządkowujące się wskazówkom personelu przewoźnika,

- c.nietrzeźwe, zakłócające spokój i wywołujące swym zachowaniem zagrożenie publiczne,
- d.znajdujące się w stanie, który, z różnych względów może być uciążliwy lub niebezpieczny dla otoczenia,
- e.mogące zabrudzić inne osoby oraz zanieczyścić wnętrze autobusu.
- f.zakłócające głośnymi krzykami, śpiewem, spokoj innych pasażerów, lub też wypowiadające w głośnej rozmowie lub pod adresem innych osób przekleństwa wyzwiska lub też słowa powszechnie uznane za obraźliwe mogące urazić lub zgorszyć innych podróżnych

2.Osobom wymienionym w ust.1, ppkt. a-f, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego z ich winy świadczenia przewozowego, po potrąceniu części należności tytułem odstępnego -10%.

3.Obługa autobusu ma prawo odmówić zabrania do przewozu większej ilości osób, niż wynosi liczba miejsc określonych w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.

4.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 innych.

5.Zabronione jest picie alkoholu w autobusach oraz przebywanie w nich osób znajdujących się pod wpływem alkoholu.

6.Zabrania się palenia tytoniu, e-papierosów w autobusach i zażywania substancji odurzających.

7.Zabrania się zajmowania miejsc oraz pozostawiania na pokładzie autobusów pasażerom będącym pod wpływem narkotyków, lub innych substancji odurzających.

8.Zabrania się w autobusach spożywania posiłków typu fast – food oraz lodów.

9.Zabrania się wyrzucania z autobusów jakichkolwiek przedmiotów.

10.Zakazane jest zajmowanie w autobusie miejsc zajętych już w sposób widoczny przez innych pasażerów.

11.Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być przez Kierowcę lub osobę upoważnioną przez Przewoźnika nie dopuszczone do przewozu lub usunięte z pojazdu.

12.Osoby uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być przez Kierowcę lub osobę upoważnioną przez Przewoźnika usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałyby to zasady współżycia społecznego.

13.Pasażerowie lub inne osoby będące sprawcami szkody, odpowiadają za szkody wyrządzone Przewoźnikowi i pasażerom. W razie wykrycia uszkodzenia bądź widocznego zanieczyszczenia autobusu pasażer zobowiązany jest do naprawienia szkody powstałej z tego tytułu w mieniu Przewoźnika.

## **XI. UDOSTĘPNIANIE INTERNETU**

1.Przewoźnik w niektórych oznakowanych pojazdach udostępnia możliwość nieodpłatnego korzystania z sieci internet poprzez łączność WI-FI z punktem dostępowym w pojazdach przewoźnika.

2.Korzystanie z Usługi Wi-Fi realizowane jest wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

3.Usługa udostępniania Wi-Fi jest usługą dobrowolnie realizowaną i bezpłatną, nie stanowi więc pakietu usług należnego podróżnemu na podstawie wykupowanego biletu na przewóz.

4.Przewoźnik nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za:

- a) czasowy brak dostępu do Usługi Wi-Fi, ani za obniżenie przepustowości łącza,
- b) nieuprawnione użycie przez podróżnego oprogramowania lub innych utworów będących przedmiotem ochrony własności intelektualnej dostępnych w Internecie,
- c) szkody wyrządzone przez oprogramowanie dostarczone przez strony trzecie,
- d) za warunki techniczne panujące w sieci radiowej oraz opóźnienia w strefie Internetowej, które mogą mieć wpływ na rzeczywisty transfer do i z komputera pasażera w Internecie.
- 5. Przewoźnik nie prowadzi wsparcia dla użytkowników Wi-Fi, jak również nie ponosi odpowiedzialności za kompatybilność urządzeń pasażera z infrastrukturą punktu dostępowego.
- 6. Ze względów bezpieczeństwa nie jest gwarantowana dostępność do wszystkich usług sieciowych.
- 7. Transmisja radiowa Usługi Wi-Fi nie jest szyfrowana.
- 8. Pasażer korzysta z Usługi Wi-Fi wyłącznie na własne ryzyko.
- 9. Pasażerowi nie wolno używać Usługi Wi-Fi do następujących celów:
  - a) przesyłania i udostępniania treści, które są niezgodne z prawem lub są przedmiotem ochrony własności intelektualnej,
  - b) przesyłania i udostępniania treści mogących naruszyć czyjekolwiek dobra osobiste,
  - c) masowego rozsyłania niezamówionych przez odbiorców treści o charakterze reklamowym (tzw. spam),
  - d) rozpowszechniania wirusów komputerowych i innych programów mogących uszkodzić komputery innych użytkowników internetu,
  - e) odsprzedawania dostępu do sieci Internet bez wiedzy i pisemnej zgody Przewoźnika,
  - f) obciążania w znacznym stopniu pasma poprzez udostępnianie serwerów usług.
  - g) usiłowania nielegalnego wejścia do zasobów informatycznych innych użytkowników
  - h) dalsze udostępnianie sygnału poprzez stosowanie repeterów, routerów,
  - i) korzystanie z aplikacji P2P, dalsze udostępnianie usługi uruchamianie serwerów
  - j) wszelkich innych działań, które mogą być niebezpieczne dla funkcjonowania sieci i jej zasobów lub prawnie niedopuszczalnych

10. W przypadku nie przestrzegania przez pasażera postanowień niniejszego Regulaminu lub niezgodnego z przeznaczeniem korzystania z Usługi Wi-Fi Przewoźnik ma prawo zablokować dostęp do Usługi Wi-Fi lub ograniczyć przepustowość/szybkość łącza.

11. Pasażer ponosi wyłączną odpowiedzialność za sposób, w jaki korzysta z Usługi Wi-Fi, w tym za treści i inną zawartość przesyłanych wiadomości.

12. Za skutki wynikające z korzystania z Usługi Wi-Fi, a powstałe w związku z udostępnieniem przez pasażera osobom trzecim hasła/kodu dostępu/loginu/innych danych pasażera, wyłączną odpowiedzialność ponosi pasażer.

13. Pasażerowi nie przysługują żadne roszczenia z tytułu czasowego bądź stałego braku sygnału internetowego lub ograniczenia przepustowości łącza wynikającego, w szczególności z wyłączenia lub problemów technicznych z nadajnikiem.

14. Przewoźnik może w celu realizacji Usługi Wi-Fi posługiwać się plikami „cookies”, które mogą zapisywać się na komputerze pasażera. Pliki takie mogą być odczytane przy każdorazowym połączeniu się z tego komputera. Cookies dostarczają danych statystycznych o ruchu pasażerów i korzystaniu przez nich z poszczególnych stron oraz umożliwiają sprawne świadczenie Usługi Wi-Fi. Pasażer może w każdej chwili wyłączyć w swojej przeglądarce opcję przyjmowania cookies, jednakże wyłączenie cookies może spowodować utrudnienia czy wręcz uniemożliwić korzystanie z Usługi Wi-Fi

15. Przewoźnik nie odpowiada za politykę ochrony prywatności innych stron internetowych.

## **XII. PRZEWÓZ MIĘDZYNARODOWY**

1. W przewozie międzynarodowym, tj. w przewozie odbywającym się według rozkładu jazdy z przekroczeniem granicy Rzeczypospolitej Polskiej, stosuje się odpowiednio postanowienia rozdziałów I - VIII niniejszego Regulaminu, za wyjątkiem postanowień, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego rozdziału.

2. Pasażer odbywający podróż z przekroczeniem granicy państwa jest zobowiązany posiadać ważny dokument podróży /np. paszport/ uprawniający do przekroczenia granicy, wymaganą wizę lub inny ważny dokument uprawniający do wjazdu i pobytu na tym terytorium, zezwolenie na wjazd do innego państwa lub zezwolenie na pobyt w innym państwie, jeżeli dokumenty takie są wymagane.

3. W przewozie międzynarodowym pasażer nie będący obywatelem kraju członkowskiego Unii Europejskiej jest zobowiązany posiadać ważny dokument podróży /np. paszport/ oraz dokument uprawniający do wjazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub wyjazdu z tego terytorium, zgodnie z postanowieniami odpowiednich przepisów, a w szczególności ustawy z dnia 12 grudnia czerwca 2013r. o cudzoziemcach /Dz. U. 2013, poz. 1650 z późn. zm/. Jeżeli przewóz, zgodnie z treścią biletu, odbywa się przez terytorium kraju członkowskiego Unii Europejskiej, pasażer nie będący obywatelem kraju członkowskiego Unii Europejskiej jest zobowiązany, w szczególności posiadać ważny dokument podróży /np. paszport/ oraz dokument uprawniający do wjazdu na terytorium państw członkowskich Unii Europejskiej, przez które odbywa się przewóz.

4. Przy wsiadaniu do pojazdu pasażer, o którym mowa w pkt. 1-3 obowiązany jest okazać kierowcy obok biletu dokumenty wskazane w pkt. 2 i 3.

5. Kierowca lub uprawniona przez przewoźnika osoba ma prawo odmówić wykonania przewozu w razie nie posiadania przez pasażera dokumentów, w szczególności o których mowa w pkt. 2 i 3. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż bagaż, który chce przewieźć podróżny zawiera przedmioty, których przewiezienie przez granicę narusza przepisy prawa polskiego, prawa Unii Europejskiej lub przepisy prawa krajowego państwa przez którego terytorium biegnie określona linia autobusowa albo na którego terytorium ma ona początek lub przystanek docelowy, kierowca ma prawo odmówić przewiezienia takiego bagażu.

6. Zasady wykonywania bezpłatnych przewozów dzieci, przewozu bagażu, sprzedaży biletów oraz zwrotu należności za niewykorzystany bilet określają odrębne uregulowania, dotyczące poszczególnych linii międzynarodowych.

7. Przewóz dzieci i młodzieży:

- do 16 roku życia – wyłącznie pod opieką osoby dorosłej,- w wieku od 16 – 18 roku życia – wymagane jest oświadczenie od rodziców lub opiekunów.

8. W celu dokonania prawidłowej odprawy pasażer powinien przybyć na przystanek co najmniej 30 min. przed planowanym odjazdem.

9. Warunki odstąpienia od umowy przewozu (zwrot biletu):

- a) Istnieje możliwość zwrotu biletu najpóźniej na 24 godziny przed planowaną godziną wyjazdu autobusu potrąceniem odstępnej wysokości 10% od wartości biletu brutto,
- b) Nie uwzględnia się roszczeń o zwrot należności za bilety zwrócone po upływie w/w terminu oraz po odjeździe autobusu,

10. Zwroty biletów dokonywane są w miejscu zakupu biletu lub za pośrednictwem strony internetowej, z której dokonano zakupu biletu.

11. W przewozach międzynarodowych, na liniach wykraczających poza terytorium Unii Europejskiej, Przewoźnik nie przewozi zwierząt. Organicznie to nie dotyczy certyfikowanych

psów przewodników.

### **XIII. REKLAMACJE**

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu podróży może złożyć w dowolnym punkcie odprawy Przewoźnika lub w jednostce organizacyjnej wskazanej przez Przewoźnika jako właściwa do załatwiania reklamacji. Niezależnie do powyższego, za skutecznie złożoną będzie także uważana reklamacja złożona na adres PKS „POLONUS” w Warszawie S.A. Al. Jerozolimskie 144, 02-305 Warszawa albo na adres e-mail reklamacje@pkspolonus.pl

2. Przewoźnik wskazuje, że zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr. 38 poz. 266, zwanym dalej: „Rozporządzeniem”):

- reklamacja powinna zawierać:

- 1) datę sporządzenia reklamacji;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
- 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- 6) wykaz załączonych dokumentów;
- 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

- do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (przy czym Rozporządzenie wskazuje w szczególności bilet na przejazd) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

- Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.

3. Przewoźnik jest uprawniony do wezwania reklamującego, aby usunął braki określone w Rozporządzeniu w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

### **XIV. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych Przewoźnik informuje, iż:

- a) Administratorem danych osobowych pasażerów jest PKS Polonus w Warszawie S.A. Al. Jerozolimskie 144, 02-305 Warszawa,
- b) Dane osobowe pasażerów nie będą przetwarzane w celach marketingowych (chyba że klient wyrazi na to zgodę) i nie będą udostępniane innym odbiorcom.
- c) Pasażer posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

- d) Dane są przetwarzane jedynie w celu i zakresie koniecznym do realizacji umowy przewozu (tj. nabycia biletu za pośrednictwem Internetu), a odbiorcami danych są jedynie osoby odpowiedzialne za realizację umowy ze strony Przewoźnika.
- e) Podanie danych osobowych jest dobrowolne (nie istnieje prawny obowiązek ich podania). Jednakże nie podanie adresu e-mail uniemożliwia zakup biletu przez Internet..

#### XV. Postanowienie końcowe

Niezależnie od obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu na Przewoźniku spoczywają wszelkie obowiązki, a podróżnemu przysługują wszelkie uprawnienia, wynikające z przepisów prawa, a w szczególności z ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.05.2015 roku, zgodnie z Uchwałą Zarządu Przedsiębiorstwa Komunikacji Samochodowej „POLONUS” w Warszawie spółka akcyjna nr ..... /.../..... z dnia ..... 2015 roku.