

Regulamin

Regulamin określający warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób , bagażu i rzeczy w „PODLASIE-EXPRESS” Sp. z o.o. Sp. k.

ROZDZIAŁ I

PODSTAWA PRAWNA, PRZEDMIOT ORAZ ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU

§ 1.

1. Niniejszy regulamin wydany został na podstawie upoważnienia wynikającego z art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r., Nr 50, poz.601 z późn. zm.) oraz dla wykonania obowiązku wynikającego z art. 18b ust. 1 pkt. 5 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. z 2007r, Nr 125, poz. 874 t.j. z późn. zm.).
2. Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy, realizowanych w ramach prowadzonej działalności gospodarczej w transporcie drogowym osób wykonywanej przez „ PODLASIE-EXPRESS” Sp. z o.o. Sp. k. ul. Mazowiecka 33A; Księżyno 16-001 Kleosin zwanym dalej „Przewoźnikiem”.
3. Przyjęte w niniejszym regulaminie uregulowania są zgodne z obowiązującym prawem, a w sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają postanowienia ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. — Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.), z wydanymi na jego podstawie aktami wykonawczymi, a także Kodeks Cywilny.
4. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:
 - a) przewóz regularny — publiczny przewóz osób i ich bagażu w określonych odstępach czasu i określonymi trasami, na zasadach określonych w ustawie o transporcie drogowym i w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. — Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.);
 - b) linia komunikacyjna – połączenie komunikacyjne na określonej drodze między przystankami wskazanymi w rozkładzie jazdy, po której odbywają się regularne przewozy osób;
 - c) przystanek – miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów na danej linii komunikacyjnej, oznaczone w sposób określony w przepisach ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2005 r. Nr 108, poz. 908, z późn.

zm.5)), z informacją o rozkładzie jazdy, z uwzględnieniem godzin odjazdów środków transportowych Przewoźnika drogowego uprawnionego do korzystania z tego miejsca;

- d) przystanek początkowy – pierwszy przystanek na danej linii komunikacyjnej;
- e) punkt odprawy - przystanek autobusowy, dworzec lub przystanek dworcowy będący miejscem rozpoczęcia lub zakończenia przewozu;
- f) autobus – pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą;
- g) autokar – zamienne określenie autobusu;
- h) Przewoźnik - PODLASIE-EXPRESS wykonujący przewóz Podróżnych na podstawie licencji na wykonywanie przewozu osób w krajowym transporcie drogowym;
- i) Podróżny - osoba korzystająca z usługi przewozu organizowanego przez Przewoźnika na podstawie ważnego biletu;
- j) osoba niepełnosprawna – osoba, która ma problemy z poruszaniem się i używa wózka inwalidzkiego lub innego podobnego urządzenia, które musi zostać przewiezione razem z tą osobą;
- k) kierowca - oznacza osobę, która prowadzi pojazd nawet przez krótki okres, lub która jest przewożona w pojeździe w celu podjęcia w ramach swoich obowiązków jego prowadzenia w razie potrzeby;
- l) bagaż - rzeczy ruchome zabierane przez Podróżnego do autokaru;
- m) bilet – dokument upoważniający do przejazdu organizowanego przez Przewoźnika, mający postać:
 - I. biletu elektronicznego - wystawianego przez Przewoźnika i przesyłanego drogą elektroniczną także w postaci Faktury Elektronicznej;
 - II. biletu tradycyjnego – wystawianego przez Przewoźnika w wyniku zakupu dokonywanego w biurze Przewoźnika, kierowcy- na aktualny kurs oraz u agentów pośredniczących w sprzedaży;
- n) strona Internetowa Przewoźnika – strona internetowa pod adresem www.plusbus.pl, za pomocą której można nabyć bilet elektroniczny;
- o) dodatkowa strona Internetowa Przewoźnika – strona internetowa pod adresem www.new.plusbus.pl, za pomocą której można nabyć bilet elektroniczny;
- p) transakcja – operacja zakupu, zmiany biletu bądź doładowania konta;
- q) transakcja internetowa – transakcja dokonana na stronie internetowej przewoźnika;

- r) rozkład jazdy - plan jazd autokarów na trasie, z wyszczególnieniem godzin odjazdów z przystanków godzin przyjazdów oraz nazw przystanków zgodnie z rozporządzeniem Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 10 kwietnia 2012 r. (Dz. U. 2012 nr 0 poz. 451);
- s) kurs - przejazd autobusu liczony od przystanku początkowego do przystanku końcowego;
- t) rozpoczęcie kursu - odjazd autobusu z przystanku początkowego (pierwszy przystanek na trasie zgodnie z rozkładem jazdy);
- u) portfel – Konto klienta założone na stronie internetowej przewoźnika, na które klient może dokonywać przedpłat za bilety oraz przy pomocy którego może dokonywać zakupów, zmian czy zwrotów biletów;
- v) panel klienta – panel dostępowy do portfela klienta dostępny po zalogowaniu się na stronie internetowej przewoźnika;
- w) numer autokaru - Numer autokaru obsługującego dany kurs. Na każdym kursie numeracja autokarów rozpoczyna się od 1. Numer autokaru widoczny jest za przednią szybą w autokarze. Pasażer ma zapisany numer autokaru na bilecie;
- x) Kanały sprzedaży – Typy miejsc w których można dokonać zakupu biletów.

ROZDZIAŁ II

PRZEPISY OGÓLNE

§ 2.

1. W komunikacji regularnej Przewoźnik jest zobowiązany do zawarcia umowy przewozu osób i rzeczy w zakresie wynikającym z podanego do publicznej wiadomości rozkładu jazdy autobusów stanowiących załączniki do zezwoleń na realizację regularnych przewozów na poszczególnych liniach.
2. Zawarcie umowy przewozu w regularnym przewozie autobusowym osób wymaga spełnienia przez Podróżnych warunku nabycia biletu na przejazd (przewóz bagażu) i udokumentowania Przewoźnikowi przysługujących mu uprawnień do przejazdu ulgowego przed rozpoczęciem przewozu 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.
4. Wykonanie umowy przewozu uważa się za rozpoczęte z chwilą, gdy autobus w którym znajduje się Podróżny ruszy z miejsca odjazdu.

5. Bilet upoważnia pasażera do wejścia do autobusu wyłącznie na przystanku z którego został wykupiony.
6. Dokładne lokalizacje przystanków znajdują się na stronie przewoźnika z zakładce przystanki. - <https://plusbus.pl/przystanki.php>
 - a) Lokalizacje przystanków dostępne są także na dodatkowej stronie przewoźnika. - <https://new.plusbus.pl/busStops>
7. Stawka połączenia z całodobową infolinią 703 200 202 wynosi 1,29 PLN/min.
8. Dodatkowo zostaje udostępniony dodatkowy numer kontaktowy +48 537 970 000 czynny w godzinach 01:00 – 02:00.

ROZDZIAŁ III

PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA

§ 3.

1. Przewoźnik jest zobowiązany do:
 - a) zrealizowania przewozu Podróżnego i bagażu na trasie określonej w bilecie,
 - b) zapewnienia Podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa, higieny oraz wygody i należytej obsługi w czasie przewozu.
2. Za rzeczy oraz bagaż, które Podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, Przewoźnik ponosi odpowiedzialność, tylko wtedy jeżeli szkoda powstała wyłącznie z jego winy.
3. Przewoźnik odpowiada za rzeczy podróżnego umieszczone podczas przewozu w schowku bagażowym autobusu jak za przesyłkę, ponosząc skutki ich utraty, ubytku lub uszkodzenia.
4. Powstanie szkody, na którą Podróżny został narażony podczas przewozu, powinno być zgłoszone niezwłocznie po jej ujawnieniu kierowcy autobusu, którym jechał Podróżny.
5. Zakres i wysokość odszkodowania należnego podróżnemu poszkodowanemu z winy Przewoźnika ustala się na zasadach określonych odnośnymi przepisami ustawy Prawo przewozowe i Kodeksu cywilnego.
6. Wysokość odszkodowania należnego od przewoźnika albo prowadzącego przedsiębiorstwo eksploatujące środki transportowe z pomieszczeniami przeznaczonymi do spania za utratę, ubytek lub uszkodzenie rzeczy nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy.

§ 4.

1. Podróżny jest obowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie.

2. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu, lub usunięte ze środka transportowego.
3. Osoby uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałyby to zasady współżycia społecznego.
4. Przewoźnik może ustalić, że z pewnych kursów autobusowych mogą korzystać w pierwszej kolejności określeni Podróżni, np. posiadacze biletów miesięcznych, ogólnodostępnych i szkolnych.
5. Przewoźnik może powierzyć wykonanie przewozu innym przewoźnikom.

§ 5.

1. Podróżny, który nabył bilet, uprawniony jest do przejazdu określonym kursem autobusowym w zakresie, na jaki bilet opiewa, ale nie ma prawa do przerwy w podróży.
2. Podróżny, który nabył bilet, uprawniony jest do przejazdu jedynie tym autokarem, którego numer widnieje na jego bilecie.
3. W przypadku zmiany numeru autokaru, do którego był przypisany bilet, Pasażer zostanie o tym poinformowany SMS-em.
4. Podróżny objęty jest ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW).
5. Podróżny może zająć w autobusie tylko jedno miejsce dla siebie oraz po jednym miejscu dla każdej jadącej z nim osoby, której wykupił bilet na przejazd danym autobusem.
6. Podróżny nie może zająć miejsca zarezerwowanego przez przewoźnika dla innego podróżnego.
7. Osoba niepełnosprawna poruszająca się na wózku inwalidzkim ma prawo zabrać bez dodatkowych opłat wózek do luku bagażowego autobusu.
8. Wszystkie dzieci do lat 15 muszą podróżować wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.
9. Podróżny, który nabył bilet imienny, a nie posiada go wydrukowanego, podaje kierowcy imię i nazwisko.
 - a) W przypadku gdy imię i nazwisko podróżnego umożliwia jego bezpośrednie lub pośrednie zidentyfikowanie bądź w przypadku gdy podróżny nie chce wypowiadać swojego imienia i nazwiska na głos, podróżny powinien okazać kierowcy odpowiedni dokument identyfikacyjny umożliwiający łatwe odczytanie imienia i nazwiska.

§ 6.

1. Podróżny jest zobowiązany do:
 - a) posiadania ważnego biletu

- b) złożenia bagażu, który nie jest bagażem podręcznym, jeżeli taki posiada, do luków bagażowych,
 - c) przestrzegania regulaminu.
2. Wsiadanie i wysiadanie Podróżnych odbywa się wyłącznie na przystankach określonych w rozkładzie jazdy.
 3. W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa, Podróżny jest zobowiązany do ich zapięcia i używania zgodnie z przeznaczeniem.
 4. Płacąc za przejazd, Podróżny ma obowiązek żądać wydania biletu oraz sprawdzić, czy jest on właściwy. Bilet stanowi dowód zawarcia umowy przewozu i nabycia uprawnień do określonego w nim przejazdu.
 5. Podróżny jest obowiązany posiadać ważny bilet na przejazd przez cały czas trwania podróży i okazywać go na wezwanie kierowcy, Przewoźnika lub osoby upoważnionej przez Przewoźnika do kontroli.
 6. W razie utraty lub zniszczenia w stopniu uniemożliwiającym odczytanie biletu Podróżny traci prawo do dalszej podróży. Kontynuowanie podróży w takim przypadku możliwe jest pod warunkiem powtórnego wykupienia biletu.
 7. Nie są wydawane wtórniki biletów zagubionych lub zniszczonych.
 8. Podróżny jest obowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz do podporządkowania się poleceniom wydawanym przez obsługę autobusu i upoważnione organy kontroli.
 9. Na pokładzie autokaru obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych lub innych substancji zabronionych (np. narkotyków).
 10. Podróżny odpowiada za zawinione przez siebie, bądź przez osobę pozostającą pod jego bezpośrednią opieką uszkodzenie lub zanieczyszczenie autobusu albo innych urządzeń Przewoźnika, a także za uszkodzenie lub zniszczenie przewożonego mienia należącego do osób trzecich, obowiązany jest zapłacić odszkodowanie z tego tytułu w wysokości rzeczywistych kosztów wyrządzonej szkody.

ROZDZIAŁ V

KIEROWCA AUTOBUSU

§ 7.

1. Do obowiązków kierowców należy zatrzymywanie autobusu na przystankach przewidzianych w rozkładzie jazdy.

2. Podróżny, który nie nabył biletu w kasie/przez Internet, jak również osoba wsiadająca na przystanku, na którym nie ma kasy, może nabyć bilet w autobusie, jeżeli są w nim jeszcze wolne miejsca, a brak biletu zgłosi kierowca bezpośrednio po wejściu do autobusu.
3. Kierowca powinien sprawdzić ważność biletu wraz z dokumentem uprawniającym do ewentualnej ulgi. W przypadku stwierdzenia braku biletu u Podróżnego kierowca zobowiązany jest sprzedać odpowiedni bilet. Za niewłaściwą odprawę Podróżnego odpowiada kierowca.
4. Kierowca obowiązany jest wstrzymać odjazd autobusu ruszającego z przystanku w celu zabrania spóźnionego podróżnego, który znajduje się już na przystanku i sygnalizuje zamiar skorzystania z przejazdu tym autobusem.
5. Podróżnego, który doznał w drodze nagłej niedyspozycji lub ataku choroby, kierowca ma obowiązek niezwłocznie dowieźć do najbliższego punktu pomocy medycznej.
6. Kierowca powinien zatrzymać się na prośbę Podróżnego w najbliższym odpowiednim miejscu, jeżeli autobus nie jest wyposażony w urządzenia sanitarne.

ROZDZIAŁ VI

PRZEWÓZ RZECZY

§ 8.

1. Podróżny może zabrać ze sobą do wewnątrz autobusu drobne rzeczy osobiste oraz jeden bagaż podręczny, który:
 - a) nie utrudnia przejścia, nie przeszkadza podróżnym i nie naraża ich na niewygodę,
 - b) jest trzymany przez Podróżnego w ręku, na kolanach,
 - c) nie wymaga do przewozu więcej przestrzeni niż ta, którą podróżny ma do swej dyspozycji pod siedzeniem.
2. Z przewozu określonego w ust. 1 są wyłączone:
 - a) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów administracyjnych, celnych i sanitarno – porządkowych, w tym: materiały cuchnące, zapalne, łatwopalne, wybuchowe, żrące, trujące, radioaktywne,
 - b) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom, lub mieniu przewoźnika,
 - c) nabita broń palna (zakaz nie dotyczy osób, które są uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnione funkcje),
 - d) rowery,
 - e) przedmioty wzbudzające odrazę.

3. Ponadto w przewozach regularnym powyżej 50 km Podróżny może przewieźć dwa bagaże zasadnicze do 25 kg za darmo, o ile ich wartość nie przekracza 400 zł, a kolejne odpłatnie za kwotę 10 zł za szt.
4. Bagaże o wartości przekraczającej 400 zł polegają opłacie w kwocie 10 zł za szt.
5. W przypadku przewożenia bagażu o wartości przekraczającej 400 zł fakt taki należy zgłosić kierowcy przed włożeniem bagażu do luku bagażowego.
6. Rzeczy szczególnie cenne (gotówka, papiery wartościowe, biżuteria, elektronika), oraz posiadające wartość naukową winny być przewożone wyłącznie jako bagaż podręczny.
7. Na rzeczy przewożone za opłatą wydaje się bilet bagażowy.
8. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bagaż Podróżnego zawiera rzeczy, o których mowa w § 8. ust. 2 Przewoźnik lub kierowca ma prawo sprawdzić w obecności Podróżnego zawartość tego bagażu, a w razie potwierdzenia podejrzeń odmówić zabrania go do przewozu.
9. Po zakończonym przewozie obsługa autobusu wydaje Podróżnym rzeczy przewożone w schowku bagażowym.
10. Bagaż nieodebrany przez Podróżnego, będzie przechowywany przez 7 dni ul. Octowa 2a 15-399 Białystok o ile nie zawiera środków psujących się. Jeżeli Podróżny nie zgłosi się we wskazanym wyżej terminie, zawartość bagażu zostanie zlicytowana lub przekazana na inne cele.

ROZDZIAŁ VII

BILETY

§ 9.

1. Bilet dla linii regularnej do 50 km można wykupić w biurze Przewoźnika oraz u kierowcy autobusu na jego aktualny kurs.
2. Dla linii regularnej powyżej 50 km można zakupić bilet w biurze Przewoźnika, u agentów pośredniczących w sprzedaży (biura podróży, internetowe systemy biletowe), na stronie internetowej, na dodatkowej stronie internetowej lub u kierowcy autobusu na jego aktualny kurs.
3. Podróżny zawiera umowę przewozu poprzez nabycie biletu.
4. Podane dane w kwestionariuszu do rezerwacji biletu autokarowego są wykorzystywane i przetwarzane w celu prawidłowej realizacji usługi przewozu.
5. Dodatkowe dane osobowe mają charakter dobrowolny i wykorzystywane są przez Administratora danych w celu realizacji umowy.

6. Dane osobowe mogą być wykorzystane w celach marketingowych Przewoźnika, za zgodą wyrażoną przez klienta, bądź gdy przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f oraz motywem 47 rozporządzenia UE 2016/679.
7. Administratorem danych osobowych podawanych przez Użytkownika jest Przewoźnik, z którym w momencie zakupu zostaje zawarta Umowa.
8. Przewoźnik, który wydał bilet, obowiązany jest do świadczenia przewozu zgodnie z treścią biletu na rzecz jego posiadacza.
9. Podróżny zobowiązany jest posiadać przy sobie w czasie korzystania z przejazdu ważny bilet lub dokument uprawniający do przejazdu, a także okazać na żądanie obsługi autobusu i organów kontroli.
10. W bilecie na przejazd określa się wysokość należności oraz dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróznego, a w bilecie imiennym uprawniającym do przejazdów wielokrotnych także tożsamość jego posiadacza.
11. Bilet wolno odstąpić innej osobie tylko wtedy, gdy nie jest imienny, a przejazd nie został rozpoczęty.
12. Po rozpoczęciu podróży przekazywanie biletu innym pasażerom jest zabronione.
13. Bilet uprawnia do przejazdu określonym kursem autobusowym i nie daje prawa do przerwy w podróży na przystankach pośrednich na trasie przejazdu. Przy przejazdach z przesiadaniem pasażer winien nabyć na każdy kurs oddzielny bilet, chyba że z biletu wynika inaczej.
14. Podróżny dopłacając 10 zł, może jechać jednym wcześniejszym kursem wyłącznie, jeżeli są wolne miejsca w autobusie oraz za okazaniem numeru biletu.
15. W przypadku, gdy podróżny kupił bilet i nie zdążył na określony przejazd, może jechać jednym kolejnym połączeniem po uiszczeniu dodatkowej opłaty – dopłata 10 zł, jeżeli są wolne miejsca w autobusie oraz za okazaniem numeru biletu.
16. W przypadku braku miejsc w pierwszym kolejnym kursie, Podróżny nie może go wykorzystać za dopłatą na kolejnych kursach.
17. Przewoźnik obowiązany jest dopuścić w miarę wolnych miejsc w autobusie do przejazdu posiadaczy biletów miesięcznych ogólnodostępnych i szkolnych innym kursem niż określony w bilecie.
18. Na miejsce biletów skradzionych lub zagubionych nie wystawia się wtórników. Pasażer traci prawo do dalszego przejazdu i winien wykupić bilet ponownie (dotyczy to również imiennych biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych) nie wydaje się także zaświadczeń.

19. Niewykorzystany bilet nie podlega zwrotowi ani zmianie.

§ 10.

1. Podróżny powinien niezwłocznie po nabyciu sprawdzić prawidłowość wystawionego biletu bowiem po odejściu od kasy reklamacje dotyczące trasy, daty i godziny odjazdu nie będą uwzględniane.
2. Zakup biletów w biurze Przewoźnika, przez Internet oraz u agentów pośredniczących w sprzedaży, jest możliwy w przedsprzedaży.
3. Bilet uszkodzony lub zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zawartych na nim informacji, jak również bilet przerabiany jest nieważny.
4. Sprzedaży i przedsprzedaży biletów dokonuje się według kolejności zgłaszania się podróżnych. Inwalidzi o widocznym kalectwie, kobiety ciężarne, osoby z małymi dziećmi na ręku oraz inne osoby, uprawnione na mocy odrębnych przepisów, mogą nabyć bilet poza kolejnością.
5. Podczas zakupów online, jeżeli w portfelu klienta nie ma wystarczających środków na zakup biletów, sprzedaż odbywa się w całości poprzez płatności online.

§ 11.

1. Cena biletów określana jest na podstawie obowiązującego cennika. Na liniach stosowane są ulgi ustawowe na bilety jednorazowe/miesięczne zgodnie z ustawą.
2. W przypadku rezygnacji przez Podróżnego z odbycia podróży Przewoźnikowi przysługuje prawo do dokonania potrąceń następujących kwot:
 - a) powyżej 14 dni przed rozpoczęciem kursu 20% wartości biletu,
 - b) od 14 dni do 24 godzin przed rozpoczęciem kursu 30% wartości biletu,
 - c) poniżej 24 godzin przed rozpoczęciem kursu 40% wartości biletu.
3. Zwrot biletu jest możliwy jedynie w miejscu jego zakupu najpóźniej do 30 minut przed planowym odjazdem autobusu z danego przystanku.
4. Zwrot biletu zakupionego online jest możliwy najpóźniej do planowej godziny odjazdu autobusu z danego przystanku.
5. Zwrot biletu zakupionego online poprzez stronę przewoźnika należy wykonać poprzez panel „Zwrot”, znajdujący się na głównej stronie przewoźnika.
 - a) Zwrot biletu zostanie zatwierdzony, po kliknięciu przycisku potwierdź zwrot, znajdujący się na stronie z podsumowaniem zwrotu.
 - b) Zwrot biletu przez dodatkową stronę internetową jest możliwy poprzez panel zwrot dostępny z menu strony oraz pod adresem: <https://new.plusbus.pl/return>

6. Zwrot biletu zakupionego poprzez stronę agenta należy wykonać poprzez stronę danego agenta.
7. Przy zwrocie biletu zakupionego elektronicznie:
 - a) Przelew zostanie wykonany na konto, skąd dokonano płatności w przeciągu 7 dni roboczych od dnia rezygnacji.
 - b) W przypadku płatności kartami zwrot zostanie wykonany na rachunek karty, z którego dokonano płatności w przeciągu 7 dni roboczych od dnia rezygnacji.
 - c) W przypadku zwrotu biletów przypisanych do konta portfela zwrot środków następuje na konto portfela. Zwrotu biletów należy dokonać przy zalogowanym koncie.
8. Zmiana biletu jest możliwa jedynie w miejscu jego zakupu najpóźniej do 30 minut przed planowym odjazdem autobusu z danego przystanku.
9. Zmiana biletu zakupionego online jest możliwa najpóźniej do planowanej godziny odjazdu autobusu z danego przystanku.
10. Zmianę biletu zakupionego online poprzez stronę przewoźnika należy wykonać poprzez panel „Wymiana”, znajdujący się na głównej stronie przewoźnika.
 - a) Zmiana biletu przez dodatkową stronę internetową jest możliwa poprzez panel zmiana dostępny z menu strony oraz pod adresem: <https://new.plusbus.pl/change>
11. Zmianę biletu zakupionego poprzez stronę agenta należy wykonać poprzez stronę danego agenta.
12. Zmianie na bilecie podlega data, godzina oraz trasa przejazdu.
 - a) Zmieniając bilet poprzez dodatkową stronę internetową, pasażer może bezpłatnie dokonać zmiany imienia i nazwiska podróżnego, do momentu zamknięcia sprzedaży biletów na dany kurs.
13. Przy zmianie biletu zakupionego online i u agentów naliczona zostaje dodatkowa opłata manipulacyjna w wysokości 5zł oraz może wystąpić ewentualna dopłata pomiędzy zapłaconą kwotą a aktualną ceną nowego biletu.
14. W przypadku zmiany biletu z kursu, na który sprzedaż biletów została już zamknięta, a odjazd jeszcze się nie odbył, pasażer powinien dokonać zwrotu biletu i nabyć nowy bilet na inny kurs.
15. W przypadku kradzieży, zagubienia lub zniszczenia biletu Przewoźnik nie wystawia duplikatu.
16. Nie dokonuje się zwrotu kosztów nabycia biletu gdy:
 - a) upłynął termin ważności biletu,

- b) bilet jest zniszczony w stopniu uniemożliwiającym jego identyfikację,
 - c) Podróżny nie posiada oryginału biletu.
17. W przypadku przedwczesnego odjazdu autobusu, odstąpienia przez Podróżnego od umowy z powodu awarii autobusu lub odwołania przejazdu, a także innych okoliczności uniemożliwiających wykonanie zaciągniętych przez Przewoźnika zobowiązań wobec Pasażera, których Przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom, Podróżny posiadający ważny bilet otrzyma pełen zwrot należności za zakupiony bilet. Reklamacje takie rozpatrywane będą na podstawie oryginalnego biletu poświadczonego przez kierowcę. Obowiązek poświadczenia biletu nie dotyczy sytuacji, gdy przyczyną powstania roszczenia o zwrot jest przedwczesny odjazd autobusu lub odwołanie przejazdu.
18. Podróżny, u którego uprawniony organ kontrolny ujawnił brak ważnego biletu na przejazd lub na przewóz rzeczy i bagażu podlegającego opłacie, a także podróżny niemogący udokumentować uprawnień do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego obowiązany jest do uiszczenia należności przewozowych oraz opłaty dodatkowej określonej w ust. 21. Powyższą opłatę stosuje się również w przypadku stwierdzenia, że Podróżny zabrał do autobusu rzeczy wyłączone z przewozu lub spowodował bez uzasadnionej przyczyny zatrzymanie, opóźnienie, albo zmianę trasy przejazdu autobusu.
19. Należność przewozowa za drogę, którą podróżny przebył bez biletu, pobiera się według taryfy normalnej, nie uwzględniając ewentualnych uprawnień do ulgi. Jeżeli miejsca rozpoczęcia przejazdu nie można ustalić, należność tą oblicza się za całą drogę przebytą przez autobus.
20. Podróżny, u którego uprawniony organ kontrolny ujawnił brak ważnego biletu na przejazd lub na przewóz rzeczy i bagażu może kontynuować podróż, jeżeli wylegitymuje się dokumentem tożsamości i podpisze protokół. W przeciwnym razie organ kontrolny może żądać od podróżnego opuszczenie autobusu na najbliższym przystanku przewidzianym rozkładem jazdy autobusów z uwzględnieniem zasad współżycia społecznego.
21. Wysokość opłaty dodatkowej ustala Przewoźnik, biorąc za podstawę cenę najtańszego biletu jednorazowego normalnego stosowaną u 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
 - d) jako 150 - krotność tej ceny - za spowodowanie przez Podróżnego bezprawnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportu bez uzasadnionej przyczyny.
22. Ujawniony u Podróżnego bilet sfalszowany i podrobiony Przewoźnik zatrzymuje celem przekazania go z odpowiednim zawiadomieniem o podejrzeniu popełnienia czynu karalnego

organom ścigania przestępstw. Osobę posługującą się takim biletem lub dokumentem traktuje się jako jadącą bez ważnego biletu.

23. Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej aktualne cenniki i zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych w biurze Przewoźnika oraz na stronie internetowej.
24. Bilet na przejazd na odległość nie mniejszą niż 50 km jest uznawany za fakturę na podstawie § 3 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 03 grudnia 2013 r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013 r., poz. 1485).
 - a) Za fakturę uznaje się przejazd autostradą płatną lub przejazd na odległość nie mniejszą niż 50 km, wystawiana w formie biletu jednorazowego przez podatników uprawnionych do świadczenia usług polegających na przewozie osób: kolejami normalnotorowymi, taborem samochodowym, statkami pełnomorskimi, środkami transportu żeglugi śródlądowej i przybrzeżnej, promami, samolotami i śmigłowcami, powinna zawierać:
 - I. numer i datę wystawienia,
 - II. imię i nazwisko lub nazwę podatnika,
 - III. numer, za pomocą którego podatnik jest zidentyfikowany na potrzeby podatku,
 - IV. informacje pozwalające na identyfikację rodzaju usługi,
 - V. kwotę podatku,
 - VI. kwotę należności ogółem.
25. Bilet na trasę mniejszą niż 50 km nie jest uznawany za fakturę.
26. Dodatkowe usługi zakupione przy bilecie nie są uznawane za część faktury.
27. W celu otrzymania faktury za bilety, zgodne z ust. 25 lub dodatkowe usługi wykupione przy bilecie należy przesłać prośbę o wystawienie faktury:
 - a) Na adres e-mail biuro@plusbus.pl - w przypadku biletów zakupionych internetowo;
 - b) Listownie na adres Przewoźnika z dołączonymi oryginałami biletów – w przypadku biletów zakupionych u kierowcy bądź w kasie biletowej Przewoźnika.
28. Transakcja internetowa może zostać zrealizowana najpóźniej do momentu zamknięcia sprzedaży biletów na dany kurs.

§ 12. Ulgi Handlowe

1. Przewoźnik poza ulgami ustawowymi dopuszcza stosowanie ulg handlowych.
2. Z ulg handlowych mogą skorzystać pasażerowie, którym nie przysługują ulgi z innych tytułów.

3. Ulgi nie są sumowane.
4. Pasażer może skorzystać tylko z jednego typu ulgi handlowej na danym bilecie.
5. Wybrane typy ulg handlowych mogą być dostępne jedynie w ograniczonej ilości na danym kursie.
6. Ulgi handlowe dostępne w ograniczonej ilości sprzedawane są zgodnie z kolejnością zgłoszeń.
7. Przewoźnik zakłada możliwość stosowania różnych typów ulg w różnych kanałach sprzedaży.
8. Wybrane typy ulg handlowych mogą być dostępne tylko po spełnieniu określonych warunków opisanych przy ulgach.
 - a) Przewoźnik może wymagać od podróżnego przedstawienia dokumentu potwierdzającego spełnienie określonych warunków.
 - b) Bilet podróżnego, który nie będzie posiadał przy sobie wymaganych dokumentów uprawniających do skorzystania z ulgi handlowej, będzie uznany za nieważny.
 - c) W przypadku zakupu biletu z nieprzysługującą podróżnemu ulgą handlową pasażer zobowiązany jest do zwrotu błędnie zakupionego biletu i zakupu nowego biletu.
 - I. Przewoźnik nie dopuszcza możliwości dokonania dopłaty w różnicy pomiędzy cenami tych biletów.
9. Typy ulg handlowych z podziałem na kanały sprzedaży i ograniczenia w stosowaniu:
 - a) Kanał internetowy - strona internetowa oraz dodatkowa strona internetowa przewoźnika.
 - I. Dziecko.
 - i. Cena biletu w uldze wynosi 5 zł.
 - ii. Ulga przysługuje dzieciom od 0 do 6 lat włącznie.
 - II. Internetowa.
 - i. Zniżka od 1% do 99% w zależności od dostępności biletów w cenach promocyjnych.
 - ii. Ulga przysługuje wszystkim bez ograniczeń.
 - III. Senior.
 - i. Zniżka w wysokości 30%.
 - ii. Ulga przysługuje wszystkim pasażerom, którzy ukończyli 60 lat.
 - iii. Ważna z imiennym dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym wiek podróżnego.

IV. Student.

- i. Zniżka w wysokości 30%.
- ii. Ulga przysługuje studentom, którzy nie ukończyli 26 lat.
- iii. Ważna z imiennym dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym uczęszczanie na studia oraz potwierdzającym wiek podróżnego.

V. Uczeń.

- i. Zniżka w wysokości 30%.
- ii. Ulga przysługuje uczniom, którzy nie ukończyli 26 lat.
- iii. Ważna z imiennym dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym uczęszczanie do szkoły oraz potwierdzającym wiek podróżnego.

b) Kasa biletowa i kierowca.

I. Dziecko.

- i. Zniżka w wysokości 20% z zaokrągleniem matematycznym do pełnych złotych.
- ii. Ulga przysługuje dzieciom od 0 do 6 lat włącznie.

II. Senior.

- i. Zniżka w wysokości 20% z zaokrągleniem matematycznym do pełnych złotych.
- ii. Ulga przysługuje wszystkim pasażerom, którzy ukończyli 60 lat.
- iii. Ważna z imiennym dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym wiek podróżnego.

III. Student.

- i. Zniżka w wysokości 20% z zaokrągleniem matematycznym do pełnych złotych.
- ii. Ulga przysługuje studentom, którzy nie ukończyli 26 lat.
- iii. Ważna z imiennym dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym uczęszczanie na studia oraz potwierdzającym wiek podróżnego.

IV. Uczeń.

- i. Zniżka w wysokości 20% z zaokrągleniem matematycznym do pełnych złotych.
- ii. Ulga przysługuje uczniom, którzy nie ukończyli 26 lat.
- iii. Ważna z imiennym dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym uczęszczanie do szkoły oraz potwierdzającym wiek podróżnego.

c) Agenci.

- I. Dziecko.
 - i. Cena biletu w uldze wynosi od 5 zł do 5,50 zł.
 - ii. Ulga przysługuje dzieciom od 0 do 6 lat włącznie.
 - II. Internetowa.
 - i. Zniżka od 1% do 99% w zależności od dostępności biletów w cenach promocyjnych.
 - ii. Ulga przysługuje wszystkim bez ograniczeń.
 - III. Senior.
 - i. Zniżka w wysokości do 30%.
 - ii. Ulga przysługuje wszystkim pasażerom, którzy ukończyli 60 lat.
 - iii. Ważna z imiennym dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym wiek podróżnego.
 - IV. Student.
 - i. Zniżka w wysokości do 30%.
 - ii. Ulga przysługuje studentom, którzy nie ukończyli 26 lat.
 - iii. Ważna z imiennym dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym uczęszczanie na studia oraz potwierdzającym wiek podróżnego.
 - V. Uczeń.
 - i. Zniżka w wysokości do 30%.
 - ii. Ulga przysługuje uczniom, którzy nie ukończyli 26 lat.
 - iii. Ważna z imiennym dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym uczęszczanie do szkoły oraz potwierdzającym wiek podróżnego.
10. Ulgi handlowe nie dotyczą opłaty rezerwacyjnej.

ROZDZIAŁ VIII

Portfel - Konto Klienta

§ 13.

1. Portfel mogą założyć klienci, którzy dokonują zakupów, zmiany bądź zwrotu biletów poprzez stronę internetową, bądź dodatkową stronę internetową przewoźnika.
2. Założenie konta portfel jest dobrowolne i nie jest wymagane w celu dokonania zakupu, zmiany czy zwrotu biletu.

3. Zakładając konto portfel, klient wyraża zgodę, aby zwrot środków za bilety przypisane do tego konta był wykonywany na konto portfel.
4. Bilety, podczas zakupu których klient był zalogowany na koncie portfel, zostaną automatycznie przypisane do tego konta.
5. Bilety nieprzypisane do konta portfel, mogą zostać do niego przypisane poprzez uruchomienie w panelu klienta opcji „Wyszukaj i przypisz”.
 - a) Po uruchomieniu opcji przypisania biletów, do konta portfel, zostaną automatycznie przypisane wszystkie bilety, przy zakupie których został podany taki sam adres e-mail jak przy zakładaniu konta portfel.
 - b) Do konta portfel mogą zostać przypisane wyłącznie bilety zakupione przez stronę internetową, bądź dodatkową stronę internetową przewoźnika.
 - c) Do konta portfel nie zostaną przypisane bilety, przy zakupie których nie był podany taki sam adres e-mail jak podczas rejestracji konta portfel.
 - d) Do konta nie zostaną przypisane bilety, które są już przypisane do innego konta.
6. Przypisanie biletów do konta portfel jest nieodwracalne.
7. Nie jest dozwolone zakładanie wielu kont przez jednego klienta.
8. W przypadku stwierdzenia zakładania wielu kont przez jednego klienta takie konta takie mogą zostać zablokowane.
9. W przypadku wykrycia wykorzystania konta portfela do innych celów konto takie może zostać zablokowane.
10. W przypadku stwierdzenia, że konto portfela było wykorzystywane nie zgodnie z prawem, poza zablokowaniem konta odpowiednia informacja zostanie przekazana do odpowiednich organów ścigania.
11. Wypłata środków z konta portfela jest możliwa po zalogowaniu się klienta na swoim koncie na stronie internetowej przewoźnika oraz po wprowadzeniu danych do przelewu w formularzu wypłaty znajdującym się w panelu klienta.
12. Wypłata środków z konta portfela odbywa się zgodnie z poniższymi zasadami:
 - a) Jednorazowa wypłata musi być większa niż 5zł.
 - b) Wartość wypłaty nie może przekraczać sumy dostępnych środków na koncie.
 - c) Podczas wypłaty środków z konta następuje potrącenie w wysokości 5zł za każdą wypłatę do 250zł.

- d) W przypadku jednorazowej wypłaty przekraczającej 250zł kwota potrącenia zostaje powiększona o kolejne 5zł. Analogicznie potrącenie zostaje powiększone w przypadku przekroczenia kolejnych wielokrotności 250zł.
 - e) Wypłata środków odbywa się w ciągu 7 dni roboczych na wskazany przez klienta rachunek bankowy.
 - f) W przypadku wyższych kosztów przelewu np. w przypadku klientów posiadających konta w zagranicznych bankach przewoźnik po kontakcie z klientem może podnieść koszt potrącenia, aby w całości pokrył on koszt przelewu.
 - g) Klient może bezpłatnie dokonać wypłaty środków otrzymanych ze zwrotu biletów w przypadku gdy:
 - I. Wypłata środków odbywa się w czasie nieprzekraczającym 24 godzin od otrzymania zwrotu na konto.
 - II. Wypłata środków odbywa się poprzez dodatkową stronę internetową przewoźnika.
 - III. Wartość wypłacanych środków nie przekracza wartości otrzymanej ze zwrotu biletów z ostatnich 24 godzin pomniejszonej o sumę wypłat z ostatnich 24 godzin.
13. Całkowite usunięcie konta portfel jest możliwe na wniosek klienta po wykorzystaniu wszystkich biletów przypisanych do konta oraz po dokonaniu wypłaty wszystkich pozostałych na koncie środków.
- a) Usunięcie konta portfel wiąże się także z utratą wszelkich przywilejów związanych z posiadanym kontem i uczestniczeniem w programach lojalnościowych przypisanych do tego konta.
 - b) Bilety przypisane do usuwanego konta portfel nie będą mogły zostać przypisane do innego konta.
 - c) Usunięcie konta na wniosek klienta jest nieodwracalne.
14. Na wniosek klienta przewoźnik może założyć całkowitą blokadę na konto klienta.
15. Zmiana adresu e-mail na które zostało założone konto jest możliwa poprzez dodatkową stronę internetową przewoźnika.

ROZDZIAŁ IX

ZWIERZĘTA I PSY PRZEWODNICZY

§ 14.

1. Pies asystujący osobie niepełnosprawnej powinien posiadać uprząż oraz certyfikat potwierdzający status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu szczepień weterynaryjnych. Za przewóz psa nie ponosi się opłaty.

2. Przewóz zwierząt z wyłączeniem psa asystującego jest dopuszczalny na następujących warunkach:
 - a) Maksymalna waga przewożonego zwierzęcia nie może przekraczać 15 kg,
 - b) Zwierzęta muszą być przewożone w przystosowanej do tego klatce, kontenerku bądź torbie z atestem,
 - c) Przewożone zwierzęta muszą posiadać aktualne zaświadczenia o wykonaniu obowiązkowych szczepień weterynaryjnych,
 - d) Zwierzęta o wadze do 4 kg, które nie będą przewożone na osobnym siedzeniu, mogą być przewożone bez dodatkowych opłat,
 - e) Zwierzęta o wadze powyżej 4 kg i nieprzekraczającej 8 kg, które nie będą przewożone na osobnym siedzeniu, mogą być przewożone jedynie za dodatkową opłatą w wysokości 5 PLN,
 - f) Zwierzęta o wadze powyżej 8 kg mogą być przewożone jedynie na osobnym siedzeniu,
 - g) Dla zwierzęcia przewożonego na oddzielnym siedzeniu należy wykupić oddzielny pełny bilet.

ROZDZIAŁ X

Dodatkowe usługi

§ 15.

1. Przy zakupie biletów możliwy jest zakup dodatkowych usług.
2. Rezerwacja miejsc obok siebie:
 - a) Pasażer wykupujący dwa bilety za dodatkową opłatą może wykupić gwarancję rezerwacji miejsc obok siebie,
 - b) Rezerwacji nie podlegają konkretne miejsca w autobusie,
 - c) Kierowca autobusu przed odjazdem wyznacza miejsca dla osób z rezerwacją,
 - d) W przypadku zwrotu biletu, przy którym została zaznaczona opcja rezerwacji, zwracana jest cała kwota dodatkowej opłaty za usługę.
3. Rezerwacja miejsc w pierwszym rzędzie:
 - a) Pasażer wykupujący bilet za dodatkową opłatą może wykupić gwarancję rezerwacji miejsca w pierwszym rzędzie,
 - b) Rezerwacji tej dotyczą miejsca w pierwszym rzędzie bezpośrednio za kierowcą, jak i w pierwszym rzędzie obok kierowcy,

- c) W przypadku zakupu biletów z opcją rezerwacji miejsc obok siebie i rezerwacji miejsca w pierwszym rzędzie dla obu biletów należy wykupić rezerwację miejsca w pierwszym rzędzie,
 - d) Rezerwacji nie podlegają konkretne miejsca w autobusie. Rezerwacja jest jedynie gwarancją, że miejsca te będą w pierwszym rzędzie,
 - e) Kierowca autobusu przed odjazdem wyznacza miejsca w pierwszym rzędzie dla osób z tą rezerwacją,
 - f) W przypadku zmiany biletu z wykupioną opcją rezerwacji w pierwszym rzędzie zmiana jest możliwa tylko na kurs, w którym są jeszcze dostępne rezerwacje w pierwszym rzędzie,
 - g) W przypadku zwrotu biletu, przy którym została zaznaczona opcja rezerwacji, zwracana jest cała kwota dodatkowej opłaty za usługę.
4. Trzecia walizka:
- a) Pasażer wykupujący bilet może uiścić dodatkową opłatę za przewóz trzeciej walizki,
 - b) W przypadku zwrotu biletu zwracana jest cała kwota dodatkowej opłaty za trzecią walizkę.
5. Audioteka w PlusBusie:
- a) Pasażer wykupujący bilet może uiścić dodatkową opłatę za zakup kodów na audiobooki,
 - b) Każdy z zakupionych kodów jest unikalny.
 - c) Klient może dokonać zakupu kodów na:
 - I. 1 audiobook,
 - II. 3 audiobooki,
 - III. 5 audiobooków.
 - d) Po zakupie klient otrzymuje kod na wskazany adres e-mail.
 - e) W przypadku zwrotu biletu opłata za kod na audiobooka nie jest zwracana z uwagi na charakter Produktów będących treściami cyfrowymi, które nie są zapisane na nośniku materialnym, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827) (dalej: „Ustawa o Prawach Konsumenta”), Użytkownikowi nie przysługuje uprawnienie do zwrotu Produktu i odstąpienia od Umowy Sprzedaży po dokonaniu nabycia Produktu.
 - f) Po zakupie kodu na audiobooki otrzymany kod należy aktywować wykorzystując poniższe linki
 - I. 1 audiobook - <http://audioteka.com/pl/aktywuj-karte-b2b-jeden>,

II. 3 audiobooki - <http://audioteka.com/pl/aktywuj-karte-b2b-trzy>,

III. 5 audiobooków - <http://audioteka.com/pl/aktywuj-karte-b2b-piec>.

ROZDZIAŁ XI

REKLAMACJE, SKARGI I WNIOSKI

§ 16.

1. Wszelkie reklamacje, skargi i wnioski związane z realizacją Umowy Przewozu należy składać:
 - a) w formie pisemnej:
 - I. listownie na adres: Podlasie-Express, ul. Octowa 2a, 15-399 Białystok z dopiskiem „Reklamacja”;
 - II. osobiście dostarczając pismo pod adres: Podlasie-Express, ul. Octowa 2a, 15-399 Białystok;
 - III. osobiście dostarczając pismo do kasy biletowej: Podlasie-Express, ul. Boh. Monte Cassino 6 lokal 27, 15-873 Białystok.
 - b) w formie dokumentowej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
 - I. poprzez Panel Klienta na stronie, bądź dodatkowej stronie internetowej przewoźnika zgodnie z instrukcją znajdującą się pod adresem: https://plusbus.pl/pdf/pomoc_korespondencja.pdf
2. Zgodnie z § 5.1 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z dnia 7 marca 2006 r.) z późniejszymi zmianami, reklamacja powinna zawierać:
 - a) nazwę i adres siedziby przewoźnika;
 - b) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
 - c) uzasadnienie reklamacji;
 - d) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - e) wykaz załączonych dokumentów;
 - f) numer rachunku bankowego do wypłaty ewentualnego odszkodowania lub innej należności;
 - g) podpis podróżnego lub osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji - w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

- h) do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, kopie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, list przewozowy, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
3. Przesyłając reklamację elektronicznie w formie dokumentowej:
- a) Klient wyraża zgodę na otrzymanie odpowiedzi w takiej samej formie;
 - b) Aktualny status reklamacji jest do wglądu użytkownika poprzez Panel Klienta na stronie, bądź dodatkowej stronie internetowej przewoźnika;
 - c) Zalecany format przesyłanych plików to pdf, jpg, png, odt, doc, docx;
 - d) Pliki o innych rozszerzeniach mogą zostać niezaakceptowane;
 - e) Pliki zawierające makra bądź inne potencjalnie groźne elementy mogą zostać niezaakceptowane, bądź usunięte bez odczytywania.
 - f) Maksymalny rozmiar przesyłanych plików to 25MB;
4. Reklamację składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie.
5. Pracownik przewoźnika przyjmujący skargi i wnioski w formie pisemnej potwierdza zgłoszenie skargi lub wniosku, jeżeli zażąda tego wnoszący.
6. Pracownik przewoźnika przyjmujący reklamację w formie pisemnej potwierdza jej przyjęcie niezwłocznie po jej otrzymaniu.
7. Wnoszącemu skargę \ reklamację drogą elektroniczną zostaje wyświetlona informacja o prawidłowym przesłaniu pisma, jak i ma on stały dostęp, poprzez panel klienta do aktualnego statusu pisma, oraz dodatkowo otrzymuje on potwierdzenie wpłynięcia skargi \ reklamacji na adres e-mail, do którego jest przypisane konto klienta.
8. Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego rozpoznaje się bez udzielenia odpowiedzi.
9. W przypadku wystąpienia braków formalnych bądź jeżeli z treści reklamacji, skargi lub wniosku nie można należycie ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego reklamację, skargę lub wniosek do złożenia w terminie 14 dni od otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia z pouczeniem, że nie usunięcie tych braków spowoduje pozostawienie reklamacji, skargi lub wniosku bez rozpoznania.
10. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do Przewoźnika.

ROZDZIAŁ XII

POLITYKA PRYWATNOŚCI I OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 17.

1. Zgodnie z rozporządzeniem UE 2016/679 o ochronie danych osobowych informujemy, iż:
 - a) Administratorem danych osobowych pasażerów jest przedsiębiorstwo Podlasie-EXPRESS Sp. z o.o. Sp. k. ul. Mazowiecka 33A, 16-001 Księżyno z Biurem przy ul. Octowej 2A, 15-399 Białystok.
 - b) Dane osobowe pasażerów będą przetwarzane w celu realizacji zawartej umowy.
 - c) Dane osobowe pasażerów będą przetwarzane w celach marketingowych Przewoźnika w przypadkach gdy:
 - I. klient wyrazi na to zgodę,
 - II. przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f oraz motywem 47 rozporządzenia UE 2016/679.
 - d) Dane osobowe pasażerów nie będą udostępniane innym odbiorcom niż uprawnionym do tego na podstawie odrębnych ustaw.
 - e) Dane osobowe pasażerów, którzy wyrazili zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych, nie będą udostępniane innym odbiorcom niż uprawnionym do tego na podstawie odrębnych ustaw.
 - f) Dane osobowe pasażerów będą przechowywane do czasu zakończenia realizacji umowy oraz po jej zakończeniu, do czasu wygaśnięcia ustawowego obowiązku wynikającego z art. 86 paragraf 1 ordynacji podatkowej, według którego wszelkie dane związane z transakcjami fiskalnymi muszą być przechowywane przez okres 5 lat od końca roku podatkowego, w którym zostało złożone zeznanie podatkowe.
 - g) Dane osobowe pasażerów przetwarzane w celach marketingowych będą przechowywane do czasu odwołania przez pasażera zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych.
 - h) Pasażer ma prawo dostępu do treści swoich danych, do ich poprawiania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz przenoszenia danych.
 - i) Usunięcie danych osobowych będzie możliwe w momencie wygaśnięcia ustawowego obowiązku ich przechowywania.
 - j) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do zakupu biletów.

- k) W przypadku odmowy podania danych osobowych przez pasażera nie będzie możliwości zawarcia umowy (zakupu biletów).
 - l) Podane dane osobowe mogą zostać wykorzystane do automatycznego profilowania mającego na celu jak najlepsze dostosowanie oferty do wymagań klienta.
 - m) Klienta ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego którym jest Urząd Ochrony Danych Osobowych (dawniej GIODO – Generalny Inspektor Danych Osobowych).
2. Strona internetowa przewoźnika wykorzystuje pliki cookies i podobne technologie w celu między innymi realizacji usług, prowadzenia statystyk oraz personalizacji (profilowania) wyświetlanych treści. Klient w dowolnym momencie może zablokować zapisywanie tych plików poprzez zmianę ustawień przeglądarki.
 3. Profilowanie może być stosowane jedynie do osób będących klientami przewoźnika, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f oraz motywem 47 rozporządzenia UE 2016/679.
 4. Przewoźnik zbiera ogólne statystyki o klientach, nie zawierające danych osobowych, poprzez system Google Analytics.
 - a) W celu uniemożliwienia zbierania informacji w systemie Google Analytics dla tej jak i dla innych witryn internetowych, klient może skorzystać ze specjalnego dodatku do przeglądarki znajdującego się pod adresem <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

ROZDZIAŁ XIII

PRZEPISY KOŃCOWE

§ 18.

1. Regulamin przewozów obowiązuje od 13-07-2018 r. do odwołania.
2. W przypadkach nieuwzględnionych w niniejszym regulaminie przewozów zastosowanie ma Ustawa o prawie przewozowym i Kodeks cywilny.
3. Aktualnie obowiązujący Regulamin jest publikowany na stronie internetowej www.plusbus.pl, oraz na dodatkowej stronie przewoźnika;
4. Korzystając z sieci WiFi w autokarach przewoźnika, pasażer akceptuje regulamin WiFi znajdujący się pod adresem <https://plusbus.pl/regulaminy/wifi.php>, oraz na dodatkowej stronie przewoźnika;
5. Korzystając z systemu płatniczego PayByNet, Klient akceptuje jego regulamin znajdujący się pod adresem: <https://plusbus.pl/regulaminy/pbn.pdf>, oraz <https://new.plusbus.pl/build/static/pdf/pbn.pdf>;

6. Wszystkie aktualne regulaminy dotyczące dodatkowych usług nie uwzględnionych w tym regulaminie publikowane są pod adresem: <https://plusbus.pl/regulaminy.php>, oraz na dodatkowej stronie przewoźnika;
7. W przypadku gdy bank klienta nie jest obsługiwany przez systemy szybkich płatności, a klient nie posiada karty płatniczej, istnieje możliwość skorzystania z ręcznego przelewu w celu doładowania konta Portfela założonego na stronie przewoźnika.
8. Doładowanie konta przelewem ręcznym może potrwać do 24 godzin roboczych.
9. Podczas dokonywania przelewu ręcznego należy zwrócić szczególną uwagę, aby wprowadzona kwota, jak i tytuł przelewu były w 100% zgodne z informacjami wyświetlonymi podczas wyboru tej formy doładowania konta.
10. W przypadku błędnej kwoty bądź błędnego tytułu przelewu może wystąpić opóźnienie w doładowaniu Portfela, a w szczególnych przypadkach płatność może zostać cofnięta na konto, z którego została przelana na konto Przewoźnika.