

## OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU FIRMY BUZZ MOBILITY SP. Z O.O. Regulamin Świadczenia usług przewozowych

1) Niniejszy Regulamin sporządzono w oparciu o art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (tekst jednolity Dz. U. 2000 Nr 50 poz. 601, z późn. zmian.), Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o cudzoziemcach (Dz. U. z 2011 r. Nr 264, poz. 1573 z późn. zmian.), Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24.02.2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006, Nr 38, poz. 266). Ustawa z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. 2012 Nr 1137).

2) Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

**Pasażer** - osoba korzystająca z usługi przewozu  
**Przewoźnik** - BUZZ MOBILITY Sp. z o.o.z siedzibą w ul. Warszawska 40/2A, 40-008 Katowice zarejestrowana pod numerami NIP: 5252951849, REGON: 525034596, KRS: 0001029793

**Bilet** - dokument uprawniający do przejazdu na podanej trasie, w określonym terminie i za ustaloną cenę ilości osób wskazanej na bilecie.

**Umowa przewozu** - jest to umowa zawarta pomiędzy Przewoźnikiem a Pasażerem w chwili nabycia biletu, na jego podstawie Przewoźnik zobowiązuje się przewieźć za wynagrodzeniem (należnością za bilet) Pasażera i jego bagaż z wybranej miejscowości do miejscowości docelowej wskazanej na bilecie.

**Rozkład jazdy** - plan jazdy autokarów na trasie, z wyszczególnieniem godzin odjazdów z przystanków, godzin przyjazdów oraz nazw przystanków. Rozkład jazdy dostępny jest na stronie internetowej Przewoźnika.

**Bagaż podręczny** – bagaż o wadze do 5 kg, który pasażer może zabrać ze sobą do kabiny pasażerskiej, pozostający pod bezpośrednią opieką Pasażera.

**Bagaż podstawowy** – bagaż bezpłatny, który pasażer przekazuje do luku bagażowego.

**Bagaż dodatkowy** - bagaż dodatkowo płatny, który pasażer przekazuje do luku bagażowego.

3) Pasażer jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem przed dokonaniem zakupu biletu. Zakup biletu jest równoznaczny z zapoznaniem i zaakceptowaniem postanowień i warunków niniejszego regulaminu.

### §1 Warunki ogólne

1) Umowa przewozu zostaje zawarta z chwilą nabycia przez Pasażera biletu na przejazd.

2) Przewóz Pasażerów odbywa się w oparciu o ważny bilet, potwierdzający zawarcie umowy

przewozu oraz upoważniającym do odbycia podróży.

3) Pasażer ma obowiązek okazać kierowcy przy wejściu do autobusu wydrukowany lub wyświetlony na urządzeniu elektronicznym zakupiony bilet.

4) Wsiadanie i wysiadanie z autobusu jest dozwolone wyłącznie w miejscach określonych na bilecie. Późniejsze wejście na pokład autobusu lub opuszczenie go wcześniej nie jest dozwolone ze względu na przepisy prawa.

5) Pasażer jest zobowiązany stawić się na przystanku przynajmniej 10 minut przed planowanym odjazdem autobusu.

6) Podróż osoby małoletniej, która nie ukończyła 13 lat jest dozwolona wyłącznie pod nadzorem opiekuna prawnego lub osoby przez niego pisemnie upoważnionej.

7) Istnieje możliwość przewozu pasażerów na stojąco (miejsca stojące) 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 według dokumentacji pojazdu ilości miejsc.

c) zaistnieją wyjątkowe okoliczności,

### §2 Bilety

1) Przewoźnik oraz punkty agencyjne prowadzą sprzedaż biletów zgodnie z uruchomionym przez przewoźnika rozkładzie jazdy w systemie rezerwacyjnym na stronie [www.buzzbus.pl](http://www.buzzbus.pl) oraz w systemach sprzedaży partnerów/ autoryzowanych sprzedawców.

2) Przewoźnik zastrzega sobie prawo stosowania różnych rabatów handlowych oraz taryf.

3) Autoryzowane Punkty Agencyjne są uprawnione do:

a) doliczania prowizji od każdego jednostkowego biletu, niezależnie od ilości biletów zakupionych na podstawie jednego paragonu lub rachunku. W przypadku braku zgody Pasażera na doliczenie prowizji zgodnej z taryfą sprzedawcy, pasażer jest zobowiązany do zakupu biletu u innego sprzedawcy, poprzez stronę internetową przewoźnika lub kierowcy przed odjazdem lub zrezygnować z przejazdu.

b) **stosowania swojego regulaminu sprzedaży.** W przypadku braku zgody Pasażera na zapisy regulaminu, pasażer ma prawo do skorzystania z zakupu biletów u innego sprzedawcy, przez stronę internetową przewoźnika, przed odjazdem u kierowcy autokaru lub zrezygnować z podróży.

4) Bilety z ulgą ustawową są dostępne w sprzedaży u kierowcy przed rozpoczęciem kursu lub w wybranych Punktach Agencyjnych

5) Pasażer zobowiązany jest do zachowania biletu na wypadek kontroli w czasie trwania całej podróży. Pasażer powinien zachować bilet także po zakończeniu podróży, w przypadku chęci złożenia ewentualnej reklamacji lub skargi.

### §3 Zmiana warunków przewozu lub odstąpienie od umowy przewozu

1) Pasażer może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed planowanym rozpoczęciem podróży wskazanym na bilecie. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć: terminu podróży, miejsca odjazdu, miejscowości docelowej..

2) W przypadku zmiany miejsca odjazdu lub miejsca docelowego pasażer jest zobowiązany do dopłaty lub otrzymania zwrotu różnicy w cenie.

3) Pasażerowi, który odstąpił od umowy przewozu, albo którego na podstawie przyczyn od niego zależnych nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępne) o której mowa jest w dalszej części regulaminu.

4) Potrącenia nie stosuje się, jeżeli Pasażer odstąpi od umowy z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

5) Zwrotu należności za bilet całkowicie niewykorzystany dokonuje **sprzedawca** biletu.

6) Zgłoszenie niewykorzystanego biletu oraz odstąpienie od przewozu **należy zgłaszać pisemnie** na adres przewoźnika lub drogą elektroniczną pod adres [info@buzzbus.pl](mailto:info@buzzbus.pl)

7) Pasażer zobowiązany jest podać swoje imię, nazwisko, numer zwracanego biletu/ biletów, dane kontaktowe oraz ewentualnie numer rachunku bankowego.

8) Za niewykorzystane bilety, których zwrot zgłoszono, zwraca się zapaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania, stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępne) o której mowa w dalszej części regulaminu.

9) W przypadku rezygnacji przez Pasażera z odbycia podróży, przysługuje mu zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępne). W zależności od terminu rezygnacji Przewoźnikowi przysługuje prawo do dokonania potrąceń (odstępne) następujących kwot:

a) powyżej 7 dni przed wyjazdem 10% wartości biletu, nie mniej niż 10 zł.

b) od 7 dni do 48 godzin przed wyjazdem 25% wartości biletu, nie mniej niż 10 zł.

c) od 48 godzin do 24 godzin przed wyjazdem 40% wartości biletu, nie mniej niż 10 zł.



d) poniżej 24 godzin przed wyjazdem 60 % wartości biletu, nie mniej niż 10 zł.

e) w przypadku rezygnacji ze zmienionego zamówienia, termin wyjazdu w celu naliczenia potrącenia jest liczony od pierwotnej daty wyjazdu.

f) W przypadku **zmiany zamówienia** opłata serwisowa wynosi 10% wartości biletów - nie mniej niż 10 zł.

g) W przypadku zmiany zamówienia na zamówienie o wyższej wartości – opłata serwisowa nie jest naliczana, a w przypadku zmiany na zamówienie o niższej wartości – różnica jest zwracana po potrąceniu części należności (odstępne).

## §4 Płatności

1) Przewoźnik prowadzi sprzedaż biletów oraz ewentualnych usług dodatkowych za pośrednictwem elektronicznej platformy sprzedaży pod adresem [www.bilety.buzzbus.pl](http://www.bilety.buzzbus.pl), operatorem płatności elektronicznych jest Krajowy Integrator Płatności Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Św. Marcin 73/6 lub ING Bank Śląski S.A z siedzibą ul. Sokolska 34, 40- 086 Katowice.

2) Płatności za bilety sprzedawane przez kierowcę mogą być pokrywane gotówką lub za pomocą karty płatniczej, natomiast płatności elektroniczne przez stronę [www.buzzbus.pl](http://www.buzzbus.pl) są możliwe za pomocą środków udostępnionych przez operatora płatności.

3) Bilet sprzedany w autobusie stanowi fakturę VAT zgodnie z § 3 pkt 4 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2013 r. w wystawiania faktur (Dz. U. z 2013 r., poz. 1485).

4) W przypadku zakupów biletów drogą elektroniczną należy zaznaczyć opcję faktury w przypadku klientów prowadzących działalność gospodarczą oraz osób prawnych w celu otrzymania faktury.

5) Paragony fiskalne za bilety zakupione drogą elektroniczną, są udostępnione pasażerowi w autokarze podczas kursu, na który dokonano zakup biletu.

## §5 Bagaż

1) Przewoźnik zobowiązuje się na rzecz pasażera bezpłatnie przewieźć jedną sztukę jego bagażu podstawowego o wadze do 25 kg i wymiarach nie przekraczających 90 cm x 75 cm x 25 cm, umieszczonego w bagażniku autobusu. Ponadto pasażer ma prawo do przewozu na pokładzie autobusu jednej sztuki bagażu podręcznego o wadze do 5 kg i wymiarach umożliwiających swobodne umieszczenie pod siedzeniem lub na półce, nad siedzeniem pasażera. Za dodatkowy bagaż oraz bagaż niewymiarowy może zostać pobrana dodatkowa opłata.

2) W razie uzasadnionego podejrzenia, przewoźnik może sprawdzić, czy zawartość bagażu nie narusza przepisów prawa; jeżeli Pasażer nie zgłosi się do

uczestnictwa w sprawdzeniu lub nie można go odszukać, sprawdzenia dokonuje się w obecności osób zaproszonych do tej czynności przez przewoźnika.

3) Przewoźnik nie zajmuje się odrębnym przewożeniem przesyłek.

4) Przewoźnik może odmówić przyjęcia jako bagażu rzeczy, które ze względu na ich stan lub właściwości mogą ulec w czasie przewozu uszkodzeniu lub zniszczeniu, jeżeli ich opakowanie jest niewystarczające, albo przy których brak wymaganego opakowania.

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

6) Ze względów bezpieczeństwa zabrania się zabierania na pokład autobusu dużych sztuk bagażu mogących wyrządzić szkodę innym pasażerom

7) W przypadku składania reklamacji dotyczącej uszkodzenia bagażu należy niezwłocznie przedstawić przedstawicielom Przewoźnika uszkodzony bagaż celem dokonania stosownych oględzin oraz sporządzenia odpowiedniej notatki dokumentującej rodzaj i zakres uszkodzeń bądź też, w przypadku braku obiektywnych możliwości dla dokonania powyższego, przedłożyć Przewoźnikowi wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym oświadczenie wyjaśniające niedokonanie ww. oględzin.

8) W przypadku utraty bagażu z winy Przewoźnika wysokość odszkodowania dotycząca oznakowanego bagażu nie może przekroczyć 400 zł. Bagaż o wartości przekraczającej 400 zł powinien być ubezpieczony przez pasażera na jego koszt

9) Zabrania się przewozu zwierząt na pokładzie autokaru za wyjątkiem psów przewodników.

10) Przewoźnik nie odpowiada za rzeczy, które Pasażer przewozi ze sobą pod własnym nadzorem. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.

11) Przewoźnik odpowiada za przewożone przez Podróżnego rzeczy jak za przesyłkę, jeżeli Pasażer umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym.

12) Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu (przesyłki) powstałe od przyjęcia jej do przewozu, aż do jej wydania.

13) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie bagażu (przesyłki) powstały z przyczyn występujących po stronie podróżnego, niewywołanych winą przewoźnika, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej.

14) W razie utraty bagażu należy niezwłocznie poinformować osobiście o tym fakcie przedstawicieli Przewoźnika.

## §6 Obowiązki Przewoźnika

1) Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których Przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom, gdy Pasażer nie zastosował się do przepisów przewozowych, a także gdy ze względu na przedmiot przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych.

2) Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, Przewoźnik niezwłocznie powiadomi o tym Pasażerów oraz zapewni bez dodatkowej opłaty przewóz do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy).

3) Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne spóźnienia pasażerów na inne połączenia, powstałe z przyczyn od Przewoźnika niezależnych. Opóźnienia takie mogą być powodowane wszelkimi działaniami tzw. siły wyższej, a w szczególności: utrudnieniami na trasie przejazdu, których przyczyną są zdarzenia drogowe (korki, wypadki bądź kolizje drogowe bez udziału środka transportu będącego własnością przewoźnika.)

4) Godziny przyjazdów podane w rozkładzie jazdy są planowanymi godzinami przyjazdów, które w zależności od warunków drogowych lub zdarzeń losowych mogą ulec zmianie podczas przejazdu

## §7 Obowiązki Pasażerów

1) Pasażer 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. Osoby uciążliwe dla Pasażerów lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego.

3) Pasażerowie zobowiązani są do punktualnego stawiennictwa przed rozpoczęciem podróży w terminie określonym w § 1 ust. 5, a także do punktualnego powrotu do środka transportu po każdym przestoju w trakcie wykonywania przewozu,

4) Dla bezpieczeństwa i komfortu wszystkich Pasażerów stosuje się następujące zasady: sprzęty elektroniczne i inne urządzenia lub przedmioty w tym instrumenty muzyczne mogą być używane wyłącznie w sposób, niezakłócający podróż innym pasażerom (np. słuchawki)z zabronione jest picie alkoholu w naszych autobusach oraz przebywanie w nich osób znajdujących się pod wpływem alkoholu. Obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i papierosów elektronicznych. Zabrania się zajmowania miejsc oraz pozostawiania na pokładzie autobusów pasażerom będącym pod



wplywem narkotyków lub innych substancji odurzających, Podróżnemu, którego nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do nie wykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego).

5) Pasażerowie odpowiadają za szkody wyrządzone przewoźnikowi i innym .

## §8 Udogodnienia pokładowe

1) Na wybranych trasach przewoźnik może wprowadzić dodatkowe usługi takie jak catering, sprzedaż biletów wstępu, czy inne udogodnienia dla pasażerów, o których informuje na stronie buzzbus.pl

2) Zastrzega się, że niedostępność usług dodatkowych ofertowanych przez Przewoźnika nie jest podstawą do reklamacji oraz ubiegania się o zwrot kosztów biletu czy refundacji ulg.

3) Na wybranych połączeniach Przewoźnik udostępnia usługę darmowego Internetu (Wi-Fi), Przewoźnik nie prowadzi wsparcia dla Użytkowników sieci, jak również nie ponosi odpowiedzialności za kompatybilność urządzeń użytkownika z urządzeniami przewoźnika. Pasażer korzysta z Usług dodatkowych wyłącznie na własne ryzyko. Pasażerowi nie wolno używać Usługi do następujących celów: przesyłania i udostępniania treści, które są niezgodne z prawem lub są przedmiotem ochrony własności intelektualnej, której Pasażer nie jest uprawniony, przesyłania i udostępniania treści mogących naruszyć czyjekolwiek dobra osobiste, masowego rozsyłania nie zamówionych przez odbiorców treści o charakterze reklamowym (tzw. spam), rozpowszechniania wirusów komputerowych i innych programów mogących uszkodzić komputery innych użytkowników Internetu, odsprzedawania dostępu do sieci Internet bez wiedzy i pisemnej zgody Przewoźnika obciążania w znacznym stopniu pasma poprzez udostępnianie serwerów WWW, IRC, NNTP itp. Pasażer ponosi wyłączną odpowiedzialność za sposób, w jaki korzysta z Usługi, w tym za treści i inną zawartość przesyłanych wiadomości. Za skutki wynikające z korzystania z Usługi, a powstałe w związku z udostępnieniem przez Pasażera osobom trzecim hasła/kodu dostępu/loginu/innych danych Użytkownika, wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

4) Przewoźnik w ramach udogodnień może oferować w sprzedaży bilety wstępów na obiekty umieszczone na trasie przejazdów. Przed zakupem tego typu biletów wstępu należy zapoznać się wcześniej z regulaminem obowiązującym w danym obiekcie. Zakup biletu jest równoznaczny z zapoznaniem się regulaminem obiektu oraz akceptacją jego postanowień.

## §9 Reklamacje

1) Wszelkie reklamacje wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować pisemnie (listem poleconym) na adres Przewoźnika lub pocztą elektroniczną na adres: info@buzzbus.pl, nie później, niż w terminie roku od dnia zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji.

2) Osobą uprawnioną do składania reklamacji jest Pasażer lub jego prawny opiekun, następca prawny bądź pełnomocnik. Reklamacje złożone przez osoby trzecie nie będą rozpatrywane.

3) Przy zgłoszeniu reklamacji należy: opisać zaistniałe okoliczności, zastrzeżenia, doznane szkody oraz określić sposób rekompensaty. Reklamacja musi być podpisana przez osobę uprawnioną. Do reklamacji należy dołączyć bilet lub jego kserokopię, a w przypadku reklamacji dotyczącej bagażu pisemne potwierdzenie jego uszkodzenia lub utraty.

4) Jeżeli reklamacja nie odpowiada warunkom określonym powyżej, Przewoźnik wzywa Pasażera, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Jeśli reklamacja zostanie uzupełniona w terminie 14 dni, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia. W terminie 30 dni od dostarczenia reklamacji Przewoźnik rozpatruje reklamację. W uzasadnionych przypadkach termin ten może być przedłużony do trzech miesięcy z zastrzeżeniem powiadomienia Pasażera o przyczynach wydłużenia terminu do rozpatrzenia reklamacji. Zawiadomienie to winno nastąpić przed upływem 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Przewoźnika.

5) Warunki składania i szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji regulują przepisy wykonawcze do Ustawy Prawo Przewozowe.

## §10 Bilety miesięczne

1) Bilety miesięczne można nabyć wyłącznie z ważnością od pierwszego do ostatniego dnia wskazanego na bilecie miesiąca.

2) Bilet miesięczny można nabywać na przejazdy w jedną stronę(za ½ należności taryfowej).

3) Bilet miesięczny jest biletem imiennym, wystawianym na konkretną osobę, w związku z tym ważny jest wyłącznie wraz z dokumentem ze zdjęciem stwierdzającym

4).Bilet miesięczny ulgowy jest biletem imiennym, ważnym wyłącznie z dokumentem uprawniającym do ulgi.

5) Zakupiony bilet miesięczny może być zwrócony przed rozpoczęciem jego obowiązywania.

6) Częściowo wykorzystany bilet miesięczny może być zwrócony wyłącznie do 10. dnia okresu ważności biletu,, ale tylko w szczególnie uzasadnionych przypadkach np. zdarzenia losowe

inne, których podczas zakupu biletu nie można było przewidzieć.

7) Pasażer otrzymuje zwrot niewykorzystanej kwoty biletu, liczonej jako: wartość biletu / liczba dni ważności biletu x liczba dni niewykorzystanych, pomniejszonej dodatkowo o 10% wartości biletu.

8) Potrącenia odstępnego 10% nie stosuje się, jeśli odstąpienie od umowy jest spowodowane przyczynami leżącymi po stronie przewoźnika.

9)Zakupiony bilet miesięczny lub okresowy nie podlega wymianie.

10).W przypadku zagubienia biletu miesięcznego lub okresowego pasażer może uzyskać płatne zaświadczenie potwierdzające zakup biletu. Wydanie zaświadczenia podlega dodatkowej opłacie w wysokości 20 zł.

11) Bilet zniszczony, nieczytelny, poprawiany oraz brak dokumentu stwierdzającego tożsamość jest równoważny z brakiem ważnego biletu na przejazd.

## §10 Postanowienia końcowe

1) W sprawach nie uregulowanych niniejszymi warunkami zastosowanie ma Kodeks Cywilny. Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją umowy rozstrzygane będą polubownie, a w przypadku braku porozumienia na drodze postępowania Sądowego.

2) Treść aktualnego regulaminu jest dostępny na stronie przewoźnika pod adresem [www.buzzbus.pl](http://www.buzzbus.pl)

