

## **BILJETŲ PARDAVIMO TAISYKLĖS**

### **1. SAŲOKOS**

1.1. Rezervuodamas ir pirkdamas vežimo paslaugą (toliau – Bilietą), Klientas (toliau – Keleivis) sudaro su vežimo paslaugos teikėju, AS LUX EXPRESS ESTONIA, SEBE EKSPERSS OÜ, ЗАО ЕВРОЛИАЙНС, SIA LUX EXPRESS LATVIA, LUX EXPRESS LITHUANIA UAB, LUX EXPRESS POLSKA SP.ZO.O (toliau – Lux Express arba Vežėjas), vežimo (toliau – Kelionės) sutartį.

1.2. Pradinis bilietas yra tarp Keleivio ir Vežėjo sudaryta sutartis.

1.3. Kelionės pradinė data yra tarp Keleivio ir Vežėjo prieš bet kokius galimus pakeitimus sutarta data, užfiksuota biliete.

1.4. Autorizuotas platintojas (toliau – Agentas) - juridinis arba fizinis asmuo, kuris yra įgaliotas parduoti, keisti ir grąžinti bilietus remiantis Lux Express Grupės galiojančiomis bilietų pardavimo taisyklėmis.

### **2. KELIONĖS BILIJETAJ**

2.1. Bilietas yra sutartis tarp Keleivio ir Vežėjo, kuri suteikia teisę Keleiviui pasinaudoti transporto priemone bei Vežėjo teikiamomis paslaugomis tik tai biliete nurodytam maršrutui ir nurodytomis sąlygomis.

2.2. Keleivis privalo patvirtinti, kad turi teisę keliauti, pateikdamas vairuotojui:

- Galiojančią atspausdintą arba elektroninį bilietą;
- Galiojančią kelionės bilietą ar asmens dokumentą vidiniuose Estijos maršrutuose (jeigu Keleivio vardas buvo įrašytas pirkimo metu).

2.3. Tarptautinių Lux Express ir Simple Express maršrutų įlaipinimo metu užtenka pateikti galiojančią asmens dokumentą (pasas arba asmens tapatybės kortelė).

2.4. Tarptautiniuose ir vidiniuose Lenkijos maršrutuose kelionės bilietas yra vardinis ir juo pasinaudoti gali tik asmuo nurodytas biliete.

2.5. Sumokėdamas už bilietą Keleivis patvirtina, kad yra susipažinęs ir sutinka su bilietų pardavimo taisyklėmis bei keleivių ir bagažo vežimo taisyklėmis, kurios yra prieinamos Lux Express Grupės klientų aptarnavimo biuruose (4.1. punktas), pas Agentus, interneto svetainėje [www.luxexpress.eu](http://www.luxexpress.eu).

2.6. Lux Express Grupė parduoda savo partnerių kelionių bilietus remdamasi bilietų pardavimo taisyklėmis ir šiuo atveju veikia kaip Agentas.

### **3. BENDROSIOS BILIJETŲ PARDAVIMO SĄLYGOS**

3.1. Kelionės bilietą galima nusipirkti:

3.1.1. Internetu, [www.luxexpress.eu](http://www.luxexpress.eu) tinklalapyje;

3.1.2. Lux Express Grupės klientų aptarnavimo biuruose (4.1. punktas);

3.1.3. Pas Agentus, kurie pasilieka teisę prie bilieto kainos pridėti agentūros paslaugos mokesčius;

3.1.4. Bilietą galima nusipirkti prieš autobuso išvykimą iš vairuotojo, jei autobuse yra laisvų vietų (išskyrus reisu, vykstančius iš Rusijos Federacijos). Bilieto kaina perkant autobuse gali būti didesnė, nei perkant bilietą internetu arba klientų aptarnavimo biuruose;

3.1.5. Lux Express Grupės info telefonu, pateikiant kreditinės kortelės duomenis..

3.2. Perkant bilietą internetu, galima sumokėti naudojant internetinę bankininkystę arba kreditinę kortelę, šiuo atveju būtina sumokėti iškart visą bilieto kainą.

3.3. Perkant bilietą iš autobuso vairuotojo, galima atsiskaityti grynaisiais pinigais (vietine valiuta, eurai), taip pat, atitinkamai pažymėtuose autobusuose, mokėjimo kortele. Jeigu Keleivis atsiskaito grynaisiais pinigais, vairuotojui turi būti pateikti ne didesni nei 50 EUR vertės banknotai arba šios sumos ekvivalentas vietine valiuta.

3.3.1. Perkant bilietus vietiniams Lenkijos maršrutams tiesiai iš vairuotojo, apmokėjimas galimas tik grynaisiais PLN.

3.4. Pirkdamas bilietą Keleivis turi iškart patikrinti biliete esančius duomenis, t. y. išvykimo ir atvykimo datą, laiką, maršrutą, ar teisingas keleivių skaičius, ar bilieto kaina atitinka sumokėtą kainą. Vėlesnės pretenzijos dėl duomenų ir grynujų pinigų operacijų nebus priimamos.

3.5. Pirkdamas bilietą Keleivis turi pateikti Vežėjui šiuos duomenis: Keleivio vardą ir pavardę, kontaktinį telefono numerį, elektroninio pašto adresą, norimos kelionės datą, išvykimo ir atvykimo vietą ir išvykimo laiką. Perkant bilietą kelionei, kurios metu yra kertama Rusijos siena, privalomi pateikti duomenys: gimimo data, pilietybė, lytis, tėvavardis, dokumento tipas ir numeris. Duomenys yra privalomi, remiantis Rusijos Federacijos Federaliniu įstatymu № 16 "Dėl transporto saugumo".

3.6. Vežėjas pasilieka teisę savo nuožiūra taikyti:

3.6.1. Įvairias papildomas nuolaidas Keleiviui, atitinkančiam tam tikrus reikalavimus (pvz.: vaikas, jaunimas, senjoras/pensininkas ir t. t.);

3.6.1.1. Vietiniams Lenkijos maršrutams galioja šios nuolaidos: -80%: vaikams iki 7 metų (imtinei), -40%: vaikams iki 16 metų (imtinei), -10%: jaunimui iki 26 metų (imtinei), -40%: senjorams virš 60 metų (imtinei).

3.6.2. Vežėjas turi teisę nustatyti skirtingas nuolaidų kategorijas kiekvienam maršrutui ir reisui;

3.6.3. Skirtingas kainas perkant bilietus internetu, klientų aptarnavimo biuruose ir/arba autobuse parduodamiems bilietams.

#### **4. BILieto GRĄŽINIMAS**

4.1. Bilietus galima grąžinti tik ten, kur jie buvo įsigyti:

4.1.1. Lux Express Grupės atstovybės randasi:

4.1.1.1. Estijoje: AS Lux Express Estija; Talinas, Lastekodu 46, el. paštas: [info.ee@luxexpress.eu](mailto:info.ee@luxexpress.eu);

4.1.1.2. Latvijoje: SIA Lux Express Latvija; Ryga, Pragas iela 1, el. paštas: [info.lv@luxexpress.eu](mailto:info.lv@luxexpress.eu);

4.1.1.3. Lietuvoje: UAB Lux Express Lietuva; Vilnius, Sodų g. 20B-1, el. paštas: [info.lt@luxexpress.eu](mailto:info.lt@luxexpress.eu); Vilnius, Saltoniškių g. 9 (Prekybos Centras "Panorama"), el. paštas: [info.lt@luxexpress.eu](mailto:info.lt@luxexpress.eu);

4.1.1.4. Rusijoje: ZAO Eurolines; Sankt Peterburgas, Mitrofanjevskoe Shosse 2-1, el. paštas: [info.ru@luxexpress.eu](mailto:info.ru@luxexpress.eu);

4.1.1.5. Lenkijoje: Lux Express Polska SP. Z O.O; Varšuva, Nowogrodzka 50/54, pirmasis aukštas el. paštas: [info.pl@luxexpress.eu](mailto:info.pl@luxexpress.eu);

4.1.2. Pas Agentus.

4.1.3. Bilietus įsigytus internetu [www.luxexpress.eu](http://www.luxexpress.eu) galima grąžinti užpildžius atitinkamą formą bilietų pardavimo sistemoje.

4.1.4. Norint užpildyti bilietų grąžinimo formą bilietams pirktiems info telefonu, būtina kreiptis į Lux Express Grupės klientų aptarnavimo biurus arba vienu iš Lux Express Grupės elektroninio pašto adresų (4.1.1. punktas);

4.2.1. likus daugiau nei 24 valandoms iki Kelionės pradinės datos, Vežėjas grąžina 100% pradinės bilieto kainos, jeigu bilietas yra grąžintas internetu [www.luxexpress.eu](http://www.luxexpress.eu) arba Lux Express klientų aptarnavimo biuruose (4.1.1. punktas). Aptarnavimo mokestis yra 1 EUR / 70 RUB / 5 PLN / 315 HUF / 27 CZK;

4.2.2. likus nuo 24 valandų iki 1 valandos iki Kelionės pradinės datos, Vežėjas grąžina 50% pradinės bilieto kainos;

- 4.2.3. likus mažiau nei 1 valandai iki Kelionės pradinės datos, kelionės bilietai nėra gražinami;
- 4.2.4. Bilietus pirktus Rusijos Federacijoje, Baltarusijoje arba Lenkijoje iš Lux Express Grupės klientų aptarnavimo biuro ir/arba iš Agento, galima gražinti iki Kelionės pradinės datos bilieto pirkimo vietoje, Lux Express Grupės klientų aptarnavimo biuro arba Agento darbo laiku, tokiu atveju galima gražinama 50% pradinės bilieto kainos.
- 4.3. Vežėjas negražina keleiviui pinigų už bilietą, jei kelionė neįvyko dėl to, kad Keleivis kelionę neteisingai įformino (pvz.: klaidingas maršrutas, data, laikas ir pan.) arba neturi kelionei reikalingų dokumentų (pvz.: draudimo, vizos, kelionės dokumento ir pan.).
- 4.4. Už bilietą sumokėtus pinigus Vežėjas gražina grynais pinigais biliete nurodytam asmeniui arba raštišką įgaliojimą turinčiam asmeniui pateikto dokumento ir/arba įgaliojimo pagrindu. Mokėjimai atlikti per elektroninę bankininkystę arba kreditine kortele yra gražinami į tą pačią banko sąskaitą taikant specialią procedūrą.
- 4.5. Keleivis privalo padengti su gražinamų pinigų pervedimu susijusias išlaidas.

## **5. BILIETO KEITIMAS**

- 5.1. Tarptautinių maršrutų bilietų pakeitimas įmanomas tik prieš autobuso išvykimo laiką ir tik tuo atveju, jei dėl norimo pakeitimo nepasikeičia kelionės Maršrutas, Vežėjas.
- 5.1.1. Estijos tarpmiestinių maršrutų bilietai yra nekeičiami. Šiuos bilietus galima gražinti vadovaujantis Lux Express bilietų gražinimo taisyklėmis ir įsigyti naują bilietą reikiamai kelionei.
- 5.2. Bilietuose galima keisti Keleivio vardą bei pavardę.
- 5.3. Bilietuose galima keisti kelionės datą ir laiką.
- 5.4. Datos ir laiko, vardo ir pavardės keitimus galima atlikti Lux Express Grupės klientų aptarnavimo biuruose (4.1.1. punktas) arba Lux Express Grupės info telefonu. Pas Agentus pakeitimus galima atlikti tik tuo atveju, jei bilietas buvo pirktas būtent ten. Keičiant bilietą Lux Express Grupės klientų aptarnavimo biure ar pas Agentus, prie bilieto kainos gali būti pridėdamos papildomos paslaugos mokestis pagal galiojantį kainoraštį.
- 5.5. Bilieto savininkas gali keisti bilietą Lux Express Grupės klientų aptarnavimo biuruose pateikdamas asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, telefonu ir elektroniniu paštu - nurodydamas rezervacijos numerį, bilieto numerį ir bilieto savininko vardą/pavardę.
- 5.6. Keisdamas bilietą Keleivis turi sumokėti kainų skirtumą, jei naujas Bilietas yra brangesnis.
- 5.7. Jei Keleivio pageidaujamo naujo Bilieto kaina yra žemesnė nei nurodyta pradiniam Biliete, kainų skirtumas Keleiviui nekompensuojamas.
- 5.8. Norėdamas atlikti kitus pakeitimus Biliete, Keleivis privalo pirkti naują Bilietą.

## **6. AKCIJOS TAISYKLĖS**

- 6.1. Vardo ir pavardės arba laiko ir datos keitimas yra įmanomas tik Lux Express Grupės klientų aptarnavimo biuruose iki biliete nurodyto išvykimo laiko; tokiu atveju sumokamas kainų skirtumas iki standartinės bilieto kainos. Gali būti pridėtas papildomos paslaugos mokestis pagal kainoraštį. Vietiniams maršrutams, bilietų keitimas galimas pagal 5.1.1. punktą.
- 6.2. Akciniai bilietai negali būti keičiami į kitus akcijinius bilietus.
- 6.3. Akciniai bilietai **NEGRAŽINAMI**.
- 6.4. Specialaus pasiūlymo kainos galioja ribotam vietų skaičiui per išvykimą.
- 6.5. Autobuso atvykimo stotelė, nurodyta ant bilieto, gali būti pakeista tik į kitą to paties miesto stotelę. Pakeitimas yra įmanomas informavus Lux Express Grupės klientų aptarnavimo biurą, kai iki išvykimo liko ne mažiau, nei 1 valanda.

# KELEIVIŲ IR BAGAŽO VEŽIMO TAISYKLĖS

## 1. SAŲOKOS

1.1. Rezervuodamas ir pirkdamas vežimo paslaugą, Klientas (toliau – Keleivis) sudaro su vežimo paslaugos teikėju, bendrove AS LUX EXPRESS ESTONIA, OÜ SEBE EKSPERSS, ЗАО ЕВРОЛАЙН, SIA LUX EXPRESS LATVIA, LUX EXPRESS LITHUANIA UAB, LUX EXPRESS POLSKA SP.ZO.O (toliau – su Lux Express arba Vežėju) vežimo paslaugos (toliau – Kelionės) sutartį.

1.2. Autorizuotas platintojas (toliau – Agentas).

## 2. BAGAŽO IR RANKINIO BAGAŽO VEŽIMAS BEI SAUGOJIMAS

2.1. Keleiviui leidžiama į autobuso saloną pasiimti vieną rankinio багаžo vienetą, kurio svoris neviršija 5 kg, o matmenys neviršija 45×35×20 cm (ilgis – plotis – aukštis).

2.2. Už rankinį багаžą ir asmeninius daiktus autobuso salone atsako pats Keleivis. Vežėjas neatsako už autobuse paliktus daiktus ar багаžą ir negarantuoja jų gražinimo. Autobuse rasti nepažymėti asmeniniai daiktai, tokie kaip telefonai, knygos, pirštinės ir kt., jei įmanoma, yra perduodami vietinei Lux Express Grupės atstovybei. Perduoti rasti daiktai saugomi vietinėje Lux Express Grupės atstovybėje 30 dienų ir juos galima atsiimti Lux Express klientų aptarnavimo biuro darbo metu. Visi daiktai, įskaitant ir багаžą, kurio turinio negalima nustatyti neatidarius, perduodami autobuso stoties apsaugai arba vietinei policijai.

2.3. Be rankinio багаžo, Keleiviui papildomai leidžiama autobuso багаžinėje nemokamai vežti vieną багаžo vienetą (pvz.: kelioninį krepšį arba lagaminą), kurio svoris neviršija 30 kg, o matmenys neviršija 70×30×55 cm (ilgis – plotis – aukštis). Bagažą į багаžinę patalpina ir jį Keleiviui vėliau išduoda autobuso vairuotojas.

2.3.1. Jei autobuso багаžinėje yra laisvos vietos, autobuso ekipažui leidus, Keleivis gali багаžinėje vežti daugiau багаžo nei nustatyta (pvz.: kelioninį krepšį arba lagaminą). Ar Keleivis gali vežti багаžinėje daugiau багаžo, sprendžia autobuso vairuotojas priklausomai nuo situacijos. Keleivis už tai papildomai mokėti neprivalo.

2.4. Jei Keleivio багаžas yra pažeistas, deformuotas arba turi kitą defektą, dėl kurio autobuso ekipažui vėliau gali būti pareikštos pretenzijos, prieš patalpinant багаžą į autobuso багаžinę, esamas defektas fiksuojamas laisvos formos aktu.

2.5. Keleivio багаžas (pvz.: kelioninis krepšys arba lagaminas), kuris talpinamas į autobuso багаžinę, pažymimas numeruotu lipduku iš dviejų dalių. Viena lipduko dalis priklijuojama prie Keleivio багаžo, o kita atiduodama багаžo savininkui. Bagažo išdavimas atliekamas tik pateikus багаžo numerį, esantį ant bilieto.

2.5.1. Estijos tarpmiestinių maršrutų Keleivių багаžas nėra numeruojamas.

2.6. Autobuso багаžinėje draudžiama vežti багаžą, kuris nepriklauso nei vienam iš Keleivių.

2.7. Dviratį autobuso багаžinėje galima vežti, jei autobuso багаžinėje yra laisvos vietos. Ar įmanoma dviratį patalpinti į багаžinę, sprendžia autobuso vairuotojas priklausomai nuo situacijos prieš autobusui išvykstant į reisą. Prieš patalpinant dviratį į багаžinę būtina nuimti dviračio priekinį ratą. Priekinis dviračio ratas ir dviratis turi būti supakuoti atskirai. Jei keleivio dviratis į багаžinę netelpa, autobuso vairuotojas ant bilieto daro atitinkamą laisvos formos atžymą. Gražinant bilietus galioja Lux Express bilietų pardavimo taisyklių 4 punktas, išskyrus autobuso vairuotojo atitinkamai pažymėtus bilietus, kuriuos galima pakeisti tuojau po autobuso išvykimo į reisą.

2.8. Lux Express Grupės autobusų salone ir багаžinėje draudžiama vežti багаžo arba rankinio багаžo, kuriame yra medžiagų ir daiktų, išvardintų draudžiamo багаžo sąraše. Draudžiamam багаžui priskiriamos: radioaktyvios, sprogstamosios, nuodingos, edančiosios, degiosios,

skleidžiančios stiprų kvapą medžiagos ir daiktai bei blogai supakuotas bagažas, kuris gali ištepti ar kitaip sugadinti autobuso bagažinę.

### **3. KELEIVIO TEISĖS IR PAREIGOS**

3.1. Keleivis turi teisę:

3.1.1. Gauti vežimo paslaugą, už kurią sumokėjo;

3.1.2. Gauti įstatymu arba įstatymo pagrindu nustatytą nuolaidą;

3.1.3. Vežti bagažą pagal nustatytą tvarką;

3.1.4. Aklas Keleivis turi teisę vežti su savimi šunį-vedlį. Keleivis privalo turėti šuns-vedlio įvežimui ir išvežimui iš šalies būtinus dokumentus. Vežėjas pinigų už bilietą negrąžina, jei kelionė neįvyko dėl to, kad dokumentai nėra tinkamai įforminti arba dokumentų nėra.

3.2. Keleivis privalo:

3.2.1. Kelionės tarptautiniu maršrutu metu turėti su savimi popierinį arba elektroninį bilieto variantą, galiojantį asmens dokumentą (pasą arba tapatybės kortelę), patvirtinantį teisę į kelionę, kurį Keleivis turi pateikti autobuso vairuotojui prieš įlipdamas į autobusą;

3.2.1.1. Pateikti įlaipinimo metu tik galiojantį asmens dokumentą, o ne bilietą galima tik Lux Express ir Simple Express autobusuose;

3.2.2. Jei Keleivis neturi bilieto (popierinio arba elektroninio), jį privalo įsigyti iš autobuso vairuotojo (išskyrus reisu, vykstančius iš Rusijos Federacijos);

3.2.3. Pateikti bilietą arba bet kurį kitą dokumentą, suteikiantį teisę į kelionę konkrečiu reisu, visoms tikrinančioms tarnyboms;

3.2.4. Turėti galiojantį asmens dokumentą - pasą arba tapatybės kortelę (ES valstybių narių piliečiai gali keliauti po Europos Sąjungą su galiojančia asmens tapatybės kortele, išduota jų šalies teritorijoje), vizą arba kitus dokumentus, būtinus sienos kirtimui;

3.2.5. Užtikrinti, kad jo vežamas rankinis bagažas ar kiti daiktai nekeltų pavojaus ir netrukdytų kitiems keleiviams;

3.2.6. Įlipsti į autobusą tarpinėse stotelėse ne vėliau negu nurodyta tvarkaraštyje arba vairuotojui pranešus per mikrofoną išvykimo laiką, jeigu sustojama papildomam sustojimui.

3.3. Keleiviui draudžiama:

3.3.1. Važiuoti neblaiviam, nešvariais drabužiais, rūkyti, vartoti alkoholinius gėrimus arba trukdyti kitiems keleiviams;

3.3.2. Atidarinėti arba uždarinėti autobuso langus ir stoglangius be autobuso vairuotojo leidimo;

3.3.3. Trukdyti durų atidarymą ir uždarymą, riboti autobuso vairuotojo regėjimo lauką;

3.3.4. Trukdyti vairuotojui ir kontrolės teisę turintiems pareigūnams;

3.3.5. Laužyti autobuso įrangą, teršti autobuso saloną;

3.3.6. Kelti pavojų sau ir kitiems keleiviams;

3.3.7. Naudotis autobuso tualetu, jei mažiausiai per 10 pastarųjų dienų jam buvo taikomas gydymas radioaktyviomis medžiagomis.

3.3.8. Ignoruoti ar pažeisti bet kokius kitus šiose taisyklėse nustatytus reikalavimus.

3.4. Draudžiama perduoti saugoti bilietą autobuso vairuotojui, išskyrus atvejus, kai bilietas keleiviui parduotas kitoje bilietų pardavimo sistemoje tik vienu egzemplioriumi.

3.5. Pagal ES saugumo nuostatus, visi Keleiviai privalo būti prisisegę saugos diržais visos kelionės metu.

### **4. VEŽĖJO TEISĖS IR PAREIGOS**

4.1. Vežėjas neatsako už autobuso vėlavimus ir nukrypimus nuo grafiko, jei vėlavimai atsirado dėl nenugalimos jėgos aplinkybių (įskaitant, bet neapsiribojant: nepalankios oro

sąlygos, transporto spūstys, kelio remonto darbai, valstybės organų veikla, eilės pasienyje, muitinės bei pasų kontrolė ir t. t.), taip pat ir pačių Keleivių veiklos, kuri trukdo Vežėjui atlikti savo darbą, taip pat dėl kitų priežasčių, kurių Vežėjas, neatsižvelgiant į pastangas, negalėjo numatyti ir išvengti.

4.2. Vežėjas neatsako už Keleivio patirtą žalą ir negautą pelną dėl to, kad autobusas laiku neatvyko į paskirties vietą dėl ankstesniame punkte išvardintų aplinkybių.

4.3. Keleivis, iš anksto nusipirkęs bilietą į Lux Express Grupės autobusą ir pavėlavęs į savo išvykimą, neturi teisės važiuoti su tuo pačiu bilietu bet kuriuo kitu Lux Express Grupės autobusu. Pinigai už nepanaudotą bilietą Keleiviui negražinami.

4.4. Jei Keleivis neatvyksta, neįlipa į autobusą nurodytoje ant bilieto stotelėje, Vežėjas turi teisę parduoti tą sėdimą vietą kitam keleiviui.

4.5. Vežėjas neatsako už autobuso bagažinėje patalpinto bagažo turinį ir už šio turinio saugumą, taip pat už Keleivio bagaže (pvz.: kelioniniame krepšyje arba lagamine) esančių vertingų daiktų (juvelyrinių dirbinių, foto ir video technikos, pinigų, banko čekių, vertybinių popierių, trapių daiktų ir kt.) būklę ar dingimą.

4.6. Jei bagažui (pvz.: kelioniniam krepšiui arba lagaminui patalpintam į bagažo skyrių) buvo padaryta žala dėl firmos kaltės, kompensuojama iki 200 EUR žalos vertės arba atitinkama suma vietine valiuta. Didesnį nei 200 EUR vertės nuostolį kompensuoja draudimo kompanija, jei Keleivis yra sudaręs draudimo sutartį.

4.7. Jei dėl Vežėjo kaltės autobusas negali išvykti į reisą arba jei reisas buvo nutrauktas dėl autobuso techninio gedimo, Vežėjas kuo greičiau organizuoja autobuso pakeitimą kitu. Be to, Vežėjas užtikrina, kad:

4.7.1. Jei dėl šiame punkte išvardintų priežasčių išvykimas arba atvykimas į paskirties vietą vėluoja daugiau nei 2 valandas, Keleiviui pateikus pareiškimą, kompensuojama 50% bilieto kainos;

4.7.2. Jei dėl šiame punkte išvardintų priežasčių atvykimas į paskirties vietą vėluoja daugiau nei 5 valandas, Keleiviui pateikus pareiškimą, kompensuojama 100% bilieto kainos.

4.8. Jei autobusas neišvyko į reisą dėl Vežėjo kaltės, Keleiviui pageidaujant, gražinama 100% bilieto vertės.

4.9. Vežėjas turi teisę atsisakyti vežimo sutarties su Keleiviu ir negražinti pinigų už nepanaudotą bilietą, jei Keleivis:

**4.9.1. Įlaipinimo metu neturi galiojančio asmens dokumento (paso arba asmens tapatybės kortelės);**

4.9.2. Vardas ir pavardė ant kelionės bilieto nesutampa su asmens tapatybės dokumento duomenimis;

4.9.3. Nurodytu laiku neatvyksta į biliete nurodytą išvykimo stotelę, išskyrus atvejus, kai iki autobuso išvykimo pranešama klientų aptarnavimo biurui ir informacija pažymima keleivio biliete ir informuojamas autobuso vairuotojas;

4.9.4. Neįlipo į autobusą stotelėje, kuri yra nurodyta Keleivio biliete arba papildomuose sustojimuose oficialiu išvykimo laiku;

4.9.5. Yra neblaivus;

4.9.6. Kelia pavojų ar trukdo kitiems autobuso keleiviams;

4.9.7. Kitokiu būdu trukdo Vežėjui vykdyti savo veiklą ir kelia pavojų saugumui;

**4.9.8. Neturi sienos kirtimui reikalingų dokumentų arba jie nėra tinkamai įforminti.**

**4.10. Jei kelionės metu Keleiviui kyla problemų su valdžios pareigūnais dėl negaliojančių vizų, pasų, kelionės draudimo ir nelegalių prekių, autobuso ekipažas turi teisę išlaipinti Keleivį pasienyje ar artimiausioje gyvenvietėje arba veikti pagal valdžios pareigūno nurodymus. Tokiu atveju pinigai už bilietą negražinami.**

4.11. Skundai dėl Vežėjo veiklos priimami tik tuo atveju, jei jie pateikiami ne vėliau kaip per 3 mėnesius po reiso. Lux Express Grupė prisiima įsipareigojimą atsakyti į skundą, dėl Lux

Express Grupės autobusų ir vairuotojų veiklos vėliausiai per 1 mėnesį.

4.12. Lux Express Grupės klientų aptarnavimo biuruose taip pat priimami skundai, susiję su tų vežėjų veikla, kurių bilietus ji parduoda ir atstovauja juos kaip Agentas. Tokie skundai 2 dienų laikotarpyje perduodami konkrečiam vežėjui. Į šiuos skundus atsako vežėjas, o ne Lux Express Grupė.

4.13. Vežėjas pasilieka teisę daryti pakeitimus autobusų tvarkaraščiuose, kainoraščiuose bei šiose keleivių ir bagažo vežimo taisyklėse. Jei Keleivis turi įsigijęs bilietą į reisą, kuris atšaukiamas arba kurio vykimo grafikas yra pakeistas, Vežėjas grąžina pinigus už bilietą arba pasiūlo galimybę vykti kitu Keleiviui labiausiai tinkamu laiku.

## **5. KITI KELEIVIUI KELIAMI REIKALAVIMAI**

5.1. Vežti naminius gyvūnus tarptautinių ir vietinių Lenkijos maršrutų autobusuose draudžiama. Išimties tvarka aklas žmogus gali pasiimti šunį-vedlį, jei Vežėjas apie tai yra iš anksto informuotas. Už šuns-vedlio vežimą mokėti nereikia.

5.2. Jeigu keleivis paslėpė gyvūną ir jis buvo pastebėtas po įlaipinimo, Vežėjas turi teisę išlaipinti keleivį kitoje oficialioje stotelėje.

5.3. Estijos vietinių maršrutų autobusuose leidžiama vežti mažus naminius gyvūnus ar paukščius specialiuose transportavimo narvuose su sąlyga, kad turi būti įsigytas Kelionės bilietas su gyvūnų nuolaida (-40 %) jų pervežimui. Gyvūnai turi būti lydimi atsakingo asmens.