

REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB I RZECZY ORAZ SPRZEDAŻY BILETÓW NA TRASACH KRAJOWYCH

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe Lux Express Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością uchwala następujący regulamin przewozu osób i rzeczy

1. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie definicje mają następujące znaczenie:

1. **Lux Express** lub **Przewoźnik** - Lux Express Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie, z adresem: ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 43/2, Warszawa 00-347, Polska, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS numer 0000400095, REGON: 145853279, NIP: 5252520115, kapitał zakładowy 50 000 złotych;
2. **Pasażer** – osoba korzystająca z usługi przewozu Przewoźnika na podstawie ważnego Biletu;
3. **Bilet** – dokument uprawniający do skorzystania z usługi przewozu przez Pasażera, w określonym terminie, na określonej trasie oraz za określoną cenę;
4. **Bagaż** – rzeczy ruchome zabrane przez Pasażera do autokaru, w tym bagaż przewożony w luku bagażowym oraz bagaż podręczny;
5. **Autoryzowany dystrybutor** lub **Agent** - podmiot, która jest uprawniona przez Przewoźnika do sprzedaży i przyjmowania zwrotów Biletów;
6. **Regulamin** – niniejszy regulamin;
7. **Umowa przewozu** – umowa zawarta między Przewoźnikiem a Pasażerem poprzez nabycie Biletu, na podstawie której Przewoźnik zobowiązuje się za wynagrodzeniem do wykonania usługi przewozu na rzecz Pasażera.

2. PASAŻER

1. Pasażer ma prawo do:
 - a. skorzystania z usługi przewozu Przewoźnika na podstawie Umowy przewozu;
 - b. przewozu Bagażu zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Pasażer ma obowiązek:
 - a. posiadania ważnego dokumentu tożsamości oraz innych wymaganych dokumentów i zaświadczeń, potwierdzających uprawnienie do odbycia podróży, które należy okazać kierowcy przed wejściem do autokaru;
 - b. posiadania i okazania Biletu lub innego dokumentu, uprawniającego do odbycia podróży na warunkach określonych w Bilecie;
 - c. zapewnienia, by przewożony Bagaż podręczny lub rzeczy nie stanowiły zagrożenia i nie przeszkadzały pozostałym pasażerom oraz załodze autokaru;
 - d. stosowania się do poleceń wydawanych przez przedstawicieli Przewoźnika oraz bezwzględnego przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz Regulaminu;
 - e. wsiadania do autokaru, w tym na przystankach pośrednich, zgodnie z rozkładem jazdy lub po ogłoszeniu przez kierowcę godziny odjazdu w przypadku dodatkowego postoju, a w trakcie przerwy przestrzegania wyznaczonego czasu przerwy i niepowodowania swym zachowaniem opóźnień w odjeździe autokaru.

3. Pasażerowi na pokładzie autokaru zabrania się:
 - a. spożywania napojów alkoholowych, a także wszelkiego rodzaju środków odurzających;
 - b. podróżowania w zanieczyszczonym ubraniu, które może powodować podróż uciążliwą dla współpasażerów lub załogi autobusu;
 - c. palenia;
 - d. przeszkadzania pozostałym Pasażerom oraz załodze autokaru;
 - e. otwierania lub zamykania okien i lufcików bez zezwolenia kierowcy;
 - f. przeszkadzania w zamykaniu i otwieraniu drzwi autokaru;
 - g. ograniczania pola widzenia kierowcy;
 - h. utrudniania pracy kierowcy oraz funkcjonariuszom uprawnionym do przeprowadzenia kontroli;
 - i. niszczenia wyposażenia autokaru;
 - j. zanieczyszczania pokładu autokaru;
 - k. powodowania zagrożenia dla siebie i pozostałych Pasażerów;
 - l. naruszania postanowień Regulaminu.
4. Zakazuje się przekazywania Biletu na przechowanie kierowcy autokaru, za wyjątkiem przypadków, gdy Bilet został nabyty w innym systemie sprzedaży w jednym egzemplarzu.
5. W przypadku gdy autokar wyposażony jest w pasy bezpieczeństwa Pasażer zobowiązany jest do ich zapięcia i używania zgodnie z przeznaczeniem.
6. W przypadku gdy autokar wyposażony jest w pasy bezpieczeństwa dziecko w wieku do 12 lat, nieprzekraczające 150 cm wzrostu, przewozi się w foteliku ochronnym lub innym urządzeniu do przewożenia dzieci, odpowiadającym wadze i wzrostowi dziecka oraz właściwym warunkom technicznym. Opiekun podróżujący z dzieckiem zobowiązany jest do zapewnienia fotelika ochronnego. Dziecko podczas całej podróży powinno przebywać w zabezpieczonym foteliku ochronnym. Nie wolno przewozić dziecka na rękach lub na kolanach innego Pasażera.
7. Osoby w wieku do 13. roku życia mogą podróżować wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej.
8. Osoby w wieku od dnia ukończenia 13. roku życia do dnia ukończenia 18. roku życia mogą podróżować samodzielnie, jeżeli legitymują się pisemną zgodą rodzica lub prawnego opiekuna na samodzielne odbycie podróży sporządzoną w postaci „Oświadczenie o zgodzie na samodzielną podróż osoby niepełnoletniej”. Wzór przedmiotowego oświadczenia dostępny jest na stronie internetowej Przewoźnika tutaj, podpis rodzica lub prawnego opiekuna pod oświadczeniem składany jest w obecności przedstawiciela Przewoźnika.

3. PRZEWOŹNIK

1. Przewoźnik jest zobowiązany do:
 - a. przewozu Pasażera i Bagażu na trasie określonej w Bilecie oraz
 - b. zapewnienia Pasażerowi odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.
2. Przewóz jest wykonywany przez Przewoźnika, jednak Przewoźnik jest uprawniony powierzyć wykonywanie przewozu innym przewoźnikom.
3. Przewoźnik ma prawo nie wpuścić na pokład autokaru lub odmówić dalszego przewozu Pasażerowi:
 - a. który nie przestrzega warunków Umowy przewozu oraz postanowień Regulaminu,

- b. który zachowuje się w sposób, który zagraża porządkowi lub bezpieczeństwu współpasażerów lub załogi autokaru,
 - c. który zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów lub załogi autokaru, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego,
 - d. którego imię i nazwisko w treści Biletu nie zgadza się z danymi z dokumentu tożsamości,
 - e. który nie posiada lub odmawia okazania dokumentów potwierdzających tożsamość lub dokumentów wymaganych przepisami prawa i uprawniających Pasażera do podróżowania.
4. Pasażer, który nabył Bilet i nie przybył na czas na stanowisko odpraw, nie ma prawa do przejazdu na tym samym Bilecie innym autokarem Lux Express oraz nie przysługuje mu zwrot należności za niewykorzystany bilet.
 5. Jeżeli Pasażer nie wsiada na pokład autokaru na wskazanym w treści Biletu przystanku, Przewoźnik ma prawo sprzedaż danego miejsca siedzącego innemu Pasażerowi.
 6. Jeżeli z winy Przewoźnika autokar nie wyjeżdża na trasę lub podróż została przerwana w wyniku usterki technicznej, Przewoźnik zobowiązuje się do jak najszybszego zastąpienia zepsutego autokaru innym autokarem. Ponadto, Przewoźnik zapewnia, że:
 - a. jeżeli z wymienionych przyczyn wyjazd lub przyjazd do miejsca docelowego opóźni się o co najmniej 2 godziny, na żądanie Pasażera, nastąpi zwrot 50% uiszczonej ceny za Bilet;
 - b. jeżeli z wymienionych przyczyn przybycie do miejsca docelowego opóźni się o co najmniej 5 godzin, na żądanie Pasażera, nastąpi zwrot 100% uiszczonej ceny Biletu.
 7. Jeżeli autokar nie wyjedzie na trasę z winy Przewoźnika, na żądanie Pasażera, nastąpi zwrot 100% uiszczonej ceny za Bilet.

4. BAGAŻ

1. Pasażer ma prawo zabrania na pokład autokaru nieodpłatnie jednej sztuki bagażu podręcznego, o wadze nie większej niż 5 kg oraz maksymalnych wymiarach 45 × 35 × 20 cm (długość – szerokość – wysokość).
2. Za rzeczy, w tym bagaż podręczny, które Pasażer przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, Przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
3. Znalezione w autokarze nieoznakowane rzeczy osobiste, takie jak: telefony, książki, rękawice i inne, są przekazywane do lokalnego Biura Obsługi Klienta Lux Express. Przekazane rzeczy osobiste są przechowywane w lokalnym Biurze Obsługi Klienta Lux Express przez okres 30 dni. Ich odebranie możliwe jest w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta Lux Express. Wszelkie rzeczy, wliczając Bagaż, których zawartości nie można określić bez otwierania, zostaną przekazywane służbie ochrony dworca autobusowego lub lokalnej jednostce policji.
4. Poza bagażem podręcznym Pasażer ma prawo do nieodpłatnego przewozu w luku bagażowym autokaru jednej sztuki Bagażu (np. torby podróżnej lub walizki) o wadze nie większej niż 30 kg oraz maksymalnych wymiarach 70 × 30 × 55 cm (długość – szerokość – wysokość). Umieszczenie Bagażu w luku bagażowym autokaru, jak też wyjęcie Bagażu i przekazanie Pasażerowi dokonywane jest przez kierowcę.
5. W przypadku istnienia w luku bagażowym wolnych miejsc, za zgodą załogi autokaru, Pasażer ma prawo do przewozu większej ilości sztuk Bagażu. O możliwości przewozu przez

Pasażera w luku bagażowych większej ilości sztuk Bagażu decyduje kierowca autokaru w zależności od sytuacji. Pasażer nie ma obowiązku dokonywania z tego tytułu dodatkowej opłaty.

6. Każda sztuka Bagażu przewożona przez Pasażera powinna być oznakowana w trwały sposób umożliwiającą identyfikację właściciela Bagażu oraz jego adres.
7. Jeżeli Bagaż Pasażera jest uszkodzony, zdeformowany lub posiada inne widoczne wady, przed umieszczeniem Bagażu w luku bagażowym, wadę należy zgłosić kierowcy autokaru i sporządzić stosowany protokół.
8. Przewoźnik może odmówić przyjęcia jako przesyłki bagażowej 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.
9. Bagaż Pasażera na trasach krajowych nie jest oznaczany nalepkami z numerami.
10. Zakazuje się przewozu w luku bagażowym autokaru Bagażu nienależącego do żadnego z Pasażerów.
11. W luku bagażowym autokaru istnieje możliwość przewozu roweru, pod warunkiem istnienia wolnego miejsca. O możliwości umieszczenia roweru w luku bagażowym decyduje kierowca przed rozpoczęciem podróży. Przed umieszczeniem roweru w luku bagażowym wymagane jest zdjęcie przedniego koła roweru. Przednie koło i rower powinny zostać zapakowane osobno. Jeżeli rower Pasażera nie mieści się w luku bagażowym, kierowca autokaru na Bilecie dokona odpowiedniego oznaczenia w dowolnej formie. Przy zwrocie Biletu, z przyczyn określonych w zdaniu poprzednim, będą obowiązywać postanowienia punktu 7 Regulaminu.
12. W autokarach zakazuje się przewozu materiałów promieniotwórczych, wybuchowych, trujących, żrących, palnych, wydających silny zapach oraz rzeczy jak i niewłaściwie zapakowanych bagaży, które mogłyby doprowadzić do zanieczyszczenia lub zniszczenia luku bagażowego autokaru.
13. Zabrania się przewozu rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, rzeczy, których przewóz jest prawnie zabroniony. Przewoźnik w razie uzasadnionego podejrzenia w trybie art. 23 ust. 3 ustawy Prawo przewozowe 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.
14. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, chyba że rzeczy te przyjął za pokwitowaniem na przechowanie albo szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika.
15. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania Bagażu, jeśli nie spełnia on wymogów określonych niniejszym Regulaminem.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe.

2. Wysokość odszkodowania należnego od Przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie Bagażu Pasażera nie może przewyższać zwykłej wartości przewożonego Bagażu.

6. PRZEWÓZ ZWIERZĄT

1. Zakazuje się przewozu zwierząt na trasach krajowych.
2. Niewidoma osoba jest uprawniona do zabrania ze sobą psa przewodnika, pod warunkiem uprzedniego poinformowania o tym Przewoźnika. Przewóz psa przewodnika jest nieodpłatny. Konieczne jest zarejestrowanie oddzielnego biletu dla psa.
3. Pasażer podróżujący z psem przewodnikiem zobowiązany jest do posiadania dokumentów psa przewodnika.
4. W przypadku braku dokumentów psa przewodnika Przewoźnik może odmówić wpuszczenia Pasażera na pokład autokaru, zaznaczając na Bilecie odpowiednią wzmiankę. Przy zwrocie Biletu, z przyczyn określonych w zdaniu poprzednim, będą obowiązywać postanowienia punktu 7 Regulaminu.

7. BILET

1. Przez nabycie Biletu Pasażer zawiera z Przewoźnikiem Umowę przewozu.
2. Bilet uprawnia Pasażera do skorzystania z usługi przewozu Przewoźnika, jedynie na trasie i w terminie określonych w treści Biletu.
3. Na żądanie przedstawiciela Przewoźnika, w tym w szczególności kierowcy autokaru, Pasażer podczas odprawy biletowej powinien okazać ważny dokument tożsamości oraz/lub Bilet.
4. Na trasach krajowych Przewoźnik honoruje wyłącznie imienne Bilety. Imienny Bilet może zostać użyty tylko przez Pasażera, którego dane osobowe znajdują się na Bilecie.
5. Bilet można nabyć:
 - a. przez Internet, wchodząc na stronę www.luxexpress.eu na zasadach i warunkach określonych w niniejszym Regulaminie świadczenia przez Lux Express usług drogą elektroniczną, dostępnym pod adresem: bilety.luxexpress.eu;
 - b. w Biurach Obsługi Klientów Lux Express;
 - c. u Autoryzowanego Dystrybutora, który może zastrzec prawo dodania do ceny Biletu dodatkowej opłaty za usługi;
 - d. u kierowcy przed odjazdem autokaru;
 - e. przez infolinię Lux Express poprzez połączenie z numerem 22 209-50-59, na zasadach i warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz regulaminie świadczenia przez Lux Express usług drogą elektroniczną, dostępnym pod adresem: www.luxexpress.eu/pl.
6. Przy zakupie Biletu u kierowcy możliwe jest wyłącznie rozliczenie gotówkowe (w PLN).
7. Przy zakupie Biletu przez infolinię Lux Express, płatności można dokonać wyłącznie za pomocą karty kredytowej.
8. Przy zakupie Biletu Pasażer zobowiązany jest do niezwłocznego sprawdzenia poprawności danych zamieszczonych na Bilecie, tj. daty podróży, godziny odjazdu i przyjazdu, trasy, liczby pasażerów, zgodności ceny Biletu z zapłaconą kwotą.
9. Przy zakupie Biletu Pasażer zobowiązany jest do podania na polecenie Przewoźnika następujących danych: imienia oraz nazwiska, numeru telefonu kontaktowego, terminu planowanej podróży, miejsca odjazdu i przyjazdu oraz godziny odjazdu.

10. Przewoźnik zastrzega sobie prawo stosowania:
 - a. dodatkowych zniżek dla Pasażerów spełniających określone warunki: dla dzieci do ukończenia 7 roku życia – 80%, dla dzieci do ukończenia 16 roku życia – 40%, dla młodzieży do ukończenia 26 r.ż. – 10%, dla osób powyżej 60 r.ż. – 40%;
 - b. różnych zniżek za przejazd na poszczególnych trasach.
11. Pasażer może odstąpić od Umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu.
12. W przypadku odstąpienia od Umowy przewozu:
 - a. na więcej niż 24 godziny przed datą i godziną wyjazdu wskazaną w treści Biletu – Pasażerowi przysługuje zwrot 100 % uiszczonej ceny za Bilet;
 - b. na oraz nie później niż 24 godziny przed datą i godziną wyjazdu wskazaną w treści Biletu – Pasażerowi przysługuje zwrot 50 % uiszczonej ceny za Bilet.
 - c. W przypadku odstąpienia od Umowy pobiera się odstępne w wysokości 5,00 zł.
13. W przypadku odstąpienia od Umowy przewozu w zakresie Biletów zakupionych w cenie promocyjnej:
 - a. na więcej niż 24 godziny przed datą i godziną wyjazdu wskazaną w treści Biletu – Pasażerowi przysługuje zwrot 30 % uiszczonej ceny za Bilet;
 - b. na oraz nie później niż 24 godziny przed datą i godziną wyjazdu wskazaną w treści Biletu – Pasażerowi przysługuje zwrot 10 % uiszczonej ceny za Bilet.
 - c. W przypadku odstąpienia od Umowy pobiera się odstępne w wysokości 5,00 zł.
14. Bilet podlega zwrotowi jedynie w miejscu, w którym został nabyty, tj.:
 - a. w kasach Lux Express:
 - Estonii: AS Lux Express Estonia, Tallinn, Lastekodu 46; e-mail: info.ee@luxexpress.eu
 - .1.1.2. na Łotwie: SIA Lux Express Latvia, Ryga, Pragas iela 1; e-mail: info.lv@luxexpress.eu;
 - na Litwie: UAB Lux Express Lithuania, Wilno, Sodų 20B-1; e-mail: info.lt.@luxexpress.eu; Saltoniškių 9 (centrum handlowe „Panorama“); e-mail: info.lt@luxexpress.eu;
 - w Rosji: ZAO “Evrolains”, Petersburg, 1985098 St Peterburg Mitrofanjevskoe Szosse 2-1; e-mail: info.ru@luxexpress.eu;
 - w Polsce: Lux Express Polska Sp. z o. o., Warszawa, ul. Nowogrodzka 50/54, e-mail: info.pl@luxexpress.eu;
 - b. u Autoryzowanych Dystrybutorów.
15. W przypadku Biletów zakupionych przez Internet albo infolinię Lux Express, Klient zobowiązany jest złożyć wniosek o zwrot pieniędzy za Bilet poprzez wypełnienie formularza na stronach www.luxexpress.eu lub www.simpleexpress.eu.
16. Pieniądze zapłacone za Bilet podlegają zwrotowi w gotówce osobie wskazanej w treści Biletu lub osobie posiadającej pisemne pełnomocnictwo, w oparciu o okazany dokument lub upoważnienie. Płatności internetowe oraz za pomocą karty kredytowej podlegają zwrotowi na ten sam rachunek, z którego dokonano płatności.

8. ZMIANA BILETU

Aby zmienić datę podróży lub nazwisko pasażera należy zwrócić zakupiony bilet na warunkach określonych w paragrafie 7 pkt. 12 i 13 oraz zakupić nowy bilet.

9. WARUNKI PROMOCJI

1. Przewoźnik może sprzedawać Bilety w cenach promocyjnych.
2. Liczba Biletów objętych promocją jest ograniczona.
3. Bilety promocyjne podlegają zwrotowi na warunkach opisanych w punkcie 7.

10. REKLAMACJE

1. Pasażer jest podmiotem uprawnionym do złożenia reklamacji lub skargi.
2. Reklamacja lub skarga może zostać złożona:
 - a. osobiście - w Biurach Obsługi Klienta Lux Express w formie pisemnej;
 - b. listownie – przez wysłanie pisemnej reklamacji lub skargi na adres: Biuro Obsługi Klienta Lux Express, ul. Nowogrodzka 50, 00-695 Warszawa;
 - c. drogą elektroniczną – poprzez wysłanie reklamacji lub skargi na adres info.pl@luxexpress.eu.
3. Reklamacja oraz skarga powinna zawierać oznaczenie Pasażera (w tym dane kontaktowe) oraz opis problemu stanowiącego podstawę złożenia reklamacji lub skargi.
4. Reklamacje lub skargi będą rozpatrywane przez Przewoźnika nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania reklamacji lub skargi.
5. Skargi dotyczące działań Przewoźnika będą przyjmowane wyłącznie w przypadku, jeżeli zostaną złożone nie później niż w terminie 3 miesiące od zaistnienia okoliczności, która jest przedmiotem reklamacji.
6. Lux Express w Biurach Obsługi Klienta przyjmuje również skargi, związane z działaniami przewoźników, których bilety sprzedaje oraz których reprezentuje jako Agent. Takie skargi w terminie 2 dni są przekazywane konkretnym przewoźnikom. Odpowiedzi na nie udziela przewoźnik, nie zaś Lux Express.

11. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Pasażera, obejmujących swoim zakresem następujące dane: imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, data urodzenia, jest Przewoźnik.
2. Dane osobowe przetwarzane będą przez Przewoźnika w celu realizacji umowy sprzedaży Biletów oraz Umowy przewozu.
3. Dane osobowe są podawane dobrowolnie.
4. Klientowi przysługuje prawo dostępu do nich, jak również do ich poprawiania i uzupełniania.
5. Administrator zobowiązuje się do zachowania danych w poufności i przetwarzania ich zgodnie z przepisami prawa, w tym z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego.