

UMOWNE WARUNKI PRZEWOZÓW BUSAMI I AUTOKARAMI
Przewoźnik firma **Trans-expres** ul. Montwiłła Mireckiego 7 B, 30-426 Kraków

Wykupienie biletu jest potwierdzeniem przyjęcia warunków uczestnictwa
w międzynarodowym przewozie osób realizowanym przez firmę Trans-expres

1. **Zakupiony bilet jest ważny na przejazd busami i autokarami , które są podstawiane w zależności od ilości chętnych pasażerów na daną trasę.**
2. Pasażer jest zobowiązany przyjść **15 minut wcześniej** przed planowanym odjazdem.
3. W przypadku rezygnacji z wyjazdu potrąca się z biletu: **do 10 dni –10%, od 9 do 3 dni -50%.**
4. W przypadku z rezygnacji z wyjazdu w terminie **krótszym niż 2 dni**, nie licząc daty wyjazdu, nie zwracane są żadne koszty za kupiony bilet.
5. Zmiana terminu wyjazdu jest możliwa **do 2 dni** przed odjazdem (nie licząc dnia wyjazdu):
- na inny termin **za dopłatą 10 EURO** lub na bilet otwarty OPEN **za dopłatą 20 EURO**
Wszystkie dopłaty płatne są w EURO lub równowartość w złotych.
6. Rezerwacja powrotu OPEN jest równoznaczna z zadatowaniem biletu i podlega pkt. 4 i 5
7. Bilet z powrotem OPEN ważny jest 6 miesięcy od daty wystawienia zgodnie z relacją.
8. Przedłużenie ważności **o kolejne 6 miesięcy** możliwe jest za dopłatą **20 EURO** lub równowartość w złotych **przed upływem terminu ważności tego biletu.**
9. Nie zwraca się należności za bilet w przypadku odmowy wpuszczenia pasażera do kraju docelowego lub tranzytowego.
10. W przypadku wykorzystania jednego kierunku jazdy biletu dwukierunkowego, **bilet nie podlega zwrotowi.**
11. Zmiana relacji przejazdu na biletach OPEN jest możliwa **za dopłatą 30 EURO**
12. **Zniżki 10%** dla dzieci, młodzieży, studentów, emerytów i rencistów za okazaniem legitymacji.
13. Przed rozpoczęciem podróży Przewoźnik może zażądać okazania dokumentu tożsamości i legitymacji do zniżek
14. Bilet na **przejazd gratisowy** przyznawany jest na podstawie „Karty stałego klienta”.
15. Bilet, na którym została zmieniona data wyjazdu **nie podlega zwrotowi.**
16. Bilet wystawiony jest imiennie na pasażera i nie może być przekazywany innej osobie.
17. Nie wystawia się duplikatów biletów oraz nie zwraca się należności w przypadku zgubienia lub kradzieży.
18. Pasażerowie w czasie podróży są ubezpieczeni od nieszczęśliwych wypadków, ale tylko wewnątrz busów i autokarów podczas jazdy.
19. Nie zabieramy **osób nietrzeźwych** oraz zabrania się **spożywania alkoholu i palenia papierosów** w busach i autokarach pod groźbą **wysadzenia bez zwrotu kosztów za przejazd.**
20. Pierwszeństwo przejazdu mają osoby posiadające wykupiony bilet i potwierdzoną rezerwację miejsca.
21. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności z tytułu opóźnień wynikających z przyczyn losowych: awaria busa lub autokaru oraz trudne warunki drogowe spowodowane złą pogodą lub inne np. objazdy, kolizje, wypadki
22. Dzieci **do 12 roku** życia nie mogą podróżować samodzielnie **bez opieki osoby pełnoletniej.**
23. Dzieci **między 12-18** rokiem życia mogą podróżować **za pisemną zgodą rodziców lub opiekunów.**
24. Nie przewozimy w busach i autokarach zwierząt z wyjątkiem psów przewodników dla osób niewidomych.
25. Przypadki losowe nie objęte regulaminem rozstrzyga Przewoźnik **do 30 dni** od daty zdarzenia. Przypadki losowe należy szczegółowo uzasadnić i wysłać listem poleconym **do siedziby Przewoźnika w Krakowie**
26. **Bagaż:**
 - a) **każda osoba może bezpłatnie zabrać 2 szt. bagażu o wadze do 20 kg oraz bagaż podręczny 5 kg.**
 - b) na powroty do Polski za każdą dodatkową sztukę bagażu do 20 kg Przewoźnik pobiera opłatę 10 Euro
 - c) na wyjazdy z Polski dodatkowy bagaż można przewozić bezpłatnie.
 - d) dodatkowy bagaż można zabrać tylko w miarę wolnego miejsca w busie lub autokarze.
 - e) bagaż o dużych gabarytach można przewieźć za dodatkową opłatą po uzgodnieniu z Biurem Obsługi Klienta
 - f) w przypadku pozostawienia bagażu w busie lub autokarze prosimy o kontakt z **Biurem Obsługi Klienta**
27. Zabrania się przewożenia w bagażu przedmiotów i materiałów, które mogą zagrozić bezpieczeństwu w transporcie i stwarzać możliwość wyrządzenia szkody lub narazić na niewygodny przejazd innych pasażerów w busie lub autokarze.
28. Przewoźnik nie odpowiada za uszkodzony lub utracony bagaż , w związku z tym zaleca się pasażerom podpisywanie bagażu lub wykupienie dodatkowego ubezpieczenia za bagaż wartościowy.
29. Ze względu na czas podróży i specyfikę przewozu bagażu w busach nie zaleca się przewozu w bagażu podstawowym urządzeń elektronicznych, laptopów, aparatów fotograficznych i przedmiotów łatwo tłukących.
30. Pozostawione rzeczy w busie mogą być odebrane osobiście lub odesłane za opłatą kurierem na wskazany adres.
31. Wszystkie rzeczy pozostawione w busie, które nie zostaną odebrane **do 30 dni** zostaną zutylizowane
32. Przewoźnik nie odpowiada za przedmioty; bagaż, paczki ,listy i pieniądze przekazane bezpośrednio kierowcy do przewiezienia **przez osoby nie będące pasażerami** w czasie przewożenia przekazanych i nadanych rzeczy.

REKLAMACJE, SKARGI, ZAŻALENIA I OPINIE

Należy kierować na formularzu do kontaktu na stronie internetowej Przewoźnika w terminie **do 7 dni** od zaistniałego zdarzenia, a przypadki losowe szczegółowo uzasadnione **do 30 dni** wysłać listem poleconym na **adres Przewoźnika**