

Regulamin przewozów Souter Holdings Poland sp. z o. o.

Regulamin obowiązuje od dnia 23 kwietnia 2018 roku.

Stosunki prawne powstałe wcześniej są objęte postanowieniami wcześniejszych Regulaminów.

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”) określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i bagażu zgodnie z przepisami art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 915); dalej: „Prawo Przewozowe”. Regulamin podlega prawu polskiemu.

1.2 Postanowienia Regulaminu stosuje się do licencjonowanych, autokarowych krajowych i międzynarodowych przewozów pasażerskich wykonywanych przez Souter Holdings Poland sp. z o.o., BTD Office Centre, al. Niepodległości 18, 7 piętro, 02-653 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 335505, NIP: 5252461571.

1.3 Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

a) Przewoźnik – Souter Holdings Poland sp. z o.o. wykonujący przewóz Pasażerów w krajowym lub międzynarodowym transporcie drogowym;

b) Pasażer – osoba korzystająca z usługi przewozu organizowanego przez Przewoźnika na podstawie ważnego Biletu;

c) Bagaż – rzeczy ruchome zabierane przez Pasażera do autokaru; Bagaż może składać się z Bagażu podstawowego, Bagażu podręcznego lub Bagażu dodatkowego, o którym mowa w pkt. 4 Regulaminu, a także sprzęt sportowy, o którym mowa w pkt. 4.1 lit. c Regulaminu;

d) Bilet – dokument upoważniający do przejazdu organizowanego przez Przewoźnika, mający postać:

(i) Biletu Elektronicznego – sprzedawanego poprzez Stronę Internetową Przewoźnika lub Stronę Internetową Pośrednika i przesyłanego nabywcy drogą elektroniczną w postaci Faktury Elektronicznej w rozumieniu lit. f; Bilet Elektroniczny można nabyć również w Punkcie Sprzedaży prowadzonym przez Pośrednika, który za pomocą Strony Internetowej Przewoźnika lub Pośrednika realizuje składane przez Pasażerów (nabywców Biletów Elektronicznych) dyspozycje zakupu Biletów Elektronicznych; (Bilet Elektroniczny może być także Biletem Ulgowym w rozumieniu lit. e), albo

(ii) Biletu Tradycyjnego – sprzedawanego w Punkcie Sprzedaży; Bilet Tradycyjny stanowi fakturę w rozumieniu art. 2 pkt 31 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jedn. Dz. U. z 2011 r. Nr 177, poz. 1054 ze zm.); dalej: „Ustawa o VAT”, w związku z § 3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2013 r. w sprawie wystawiania faktur (Dz.U. z 2013 r., poz. 1485), dalej: „Rozporządzenie” (Bilet Tradycyjny może być także Biletem Ulgowym w rozumieniu lit. e);

e) Bilet Ulgowy – Bilet upoważniający do przejazdu ulgowego zgodnie z ustawą z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r. poz. 1138 ze zm.) lub innymi właściwymi przepisami;

f) Faktura Elektroniczna – bilet uznawany za fakturę na podstawie art. 2 pkt 31 i pkt 32 Ustawy o VAT w związku z § 3 Rozporządzenia, przesyłany zgodnie z zasadami przesyłania faktur w formie elektronicznej;

g) Podróż – przejazd z określonym terminem oraz miejscem odjazdu i miejscem docelowym;

h) Opłata – cena Biletu za Podróż, określona w Bilecie, wiążąca w momencie zakupu Biletu;

i) Całkowita Cena Przewozu – Opłata stanowiąca należność za przejazd w rozumieniu Prawa Przewozowego;

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) Umowa Przewozu – umowa zawarta pomiędzy Przewoźnikiem a Pasażerem na podstawie Biletu, zgodnie z którą Przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia za wynagrodzeniem Pasażera i Bagażu z wybranej miejscowości do miejscowości docelowej, wskazanej na Bilecie, na warunkach określonych w Regulaminie;

l) Strona Internetowa Przewoźnika – strona internetowa Przewoźnika pod adresem <http://www.shpoland.com/pl/regulamin.htm>;

m) Strona Internetowa Pośrednika – strona internetowa <https://www.flixbus.pl/> (wraz z odpowiednimi podstronami) prowadzona przez Pośrednika, na której można nabyć Bilet Elektroniczny;

n) Pośrednik – podmiot prowadzący sprzedaż Biletów na podstawie zawartej z Przewoźnikiem umowy, we własnym Punkcie Sprzedaży lub poprzez Stronę Internetową Pośrednika; Pośrednik może z tytułu sprzedaży Biletów pobierać prowizję zgodnie z umową zawartą z Przewoźnikiem;

o) Punkt Sprzedaży – fizyczny punkt sprzedaży Biletów wykorzystujący do sprzedaży Stronę Internetową Pośrednika.

p) Miejsce Premium – .miejsce w autokarze zapewniające dodatkowe udogodnienia w porównaniu do pozostałych miejsc w autokarze, na przykład takie jak: zwiększona ilość przestrzeni na nogi, lepszy widok przez przednią szybę autokaru, stolik.

r) Dopłata za Miejsce Premium – dodatkowa opłata pobierana od Pasażera za rezerwację Miejsca Premium.

1.4 Aktualnie obowiązujący Regulamin jest publikowany na stronie internetowej <http://www.shpoland.com/pl/regulamin.htm>

§2 PRZEWOŹNIK

2.1 Przewoźnik jest zobowiązany do:

a) zrealizowania przewozu Pasażera i Bagażu na trasie określonej w Bilecie,

b) zapewnienia Pasażerom odpowiednich warunków bezpieczeństwa, higieny oraz wygody i należytej obsługi w czasie przewozu.

2.2 Przewoźnik może powierzyć wykonanie przewozu innym przewoźnikom.

2.3 Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do przewozu lub odmówić dalszego przewozu, w przypadku, gdy Pasażer:

a) nie przestrzega warunków Umowy Przewozu i Regulaminu;

b) znajduje się w stanie lub zachowuje się w sposób, który mógłby negatywnie wpływać na bezpieczeństwo lub komfort podróży współpasażerów; w szczególności Przewoźnik może nie dopuścić do przewozu lub odmówić dalszego przewozu Pasażera, który poprzez swoje zachowanie zakłóca porządek publiczny, zachowuje się napastliwie, obelżywie lub agresywnie;

c) nie posiada lub odmawia okazania wymaganych przepisami prawa, niezbędnych do podróżowania dokumentów, w tym w przypadku przewozów międzynarodowych nie posiada dokumentów potrzebnych do przekroczenia granicy lub nie stosuje się do odpowiednich przepisów celnych lub wizowych, bądź też nie został legalnie wpuszczony do właściwego kraju przez władze imigracyjne.

§3 PASAŻER

3.1 Pasażer jest zobowiązany do:

a) posiadania i okazania załodze autokaru ważnego Biletu na przystanku odjazdu wskazanym na tym Bilecie (Bilet Elektroniczny może być okazany w formie wydruku lub wyświetlony na ekranie przenośnego urządzenia elektronicznego) oraz, w przypadku przewozu międzynarodowego, dokumentu niezbędnego do przekroczenia granicy;

b) w przypadku podróżowania na podstawie Biletu Ulgowego, okazania załodze autokaru ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu;

c) złożenia Bagażu, który nie jest Bagażem podręcznym, jeżeli taki posiada, do luków bagażowych;

d) przestrzegania Regulaminu.

3.2 Jeśli pasażer nie będzie obecny w momencie odjazdu na przystanku odjazdu wskazanym na Bilecie, roszczenie z tytułu Umowy Przewozu wygasa z momentem odjazdu.

3.3 W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do ich zapięcia i używania zgodnie z przeznaczeniem.

3.4 W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa, dziecko do lat 12 nieprzekraczające 150 cm wzrostu jest przewożone w foteliku ochronnym lub innym urządzeniu do przewożenia dzieci, odpowiadającym wadze i wzrostowi dziecka oraz warunkom technicznym. Rodzic lub opiekun podróżujący z dzieckiem zobowiązany jest do zapewnienia dziecku fotelika ochronnego. Dziecko powinno podczas całej podróży przebywać w zabezpieczonym foteliku ochronnym, niedozwolone jest przewożenie dzieci na rękach lub na kolanach.

3.5 Na pokładzie autokaru obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i papierosów elektronicznych (e-papierosów) oraz spożywania napojów alkoholowych lub innych substancji psychoaktywnych (np. narkotyków).

3.6 Pasażer objęty jest ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) Przewoźnika.

3.7 Przewóz Osób Niepełnosprawnych

a) Każdy autokar posiada miejsce do przewozu pasażera na wózku inwalidzkim.

b) Biorąc pod uwagę limit miejsc w autokarze, przed zakupem Biletu, Osoba Niepełnosprawna powinna skontaktować się z Przewoźnikiem telefonicznie: +48 22 307 93 34 (koszt połączenia zgodny z obowiązującą taryfą).

3.8 Przewóz osób niepełnoletnich

a) Osoby w wieku poniżej 10 lat mogą podróżować autokarami Przewoźnika wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej.

b) Osoby w wieku od 10 do 14 lat mogą podróżować autokarami Przewoźnika samodzielnie, jeśli ich opiekun prawny pisemnie potwierdzi w procesie rezerwacji, że osoba małoletnia jest zdolna do odbycia takiej podróży i może ją odbyć samodzielnie i bez opieki. Dzieci nie mogą podróżować samodzielnie w przypadku połączeń nocnych oraz wykraczających poza granice kraju. Ponadto dzieci nie mogą samodzielnie podróżować z przesiadkami.

c) Osoby niepełnoletnie w wieku od 15 lat mogą podróżować autokarami Przewoźnika samodzielnie.

d) Przewoźnik nie sprawuje i nie zapewnia opieki nad osobami niepełnoletnimi, w tym podróżującymi samodzielnie. Rodzice lub opiekunowie prawni ponoszą pełną odpowiedzialność cywilną za działania osób niepełnoletnich.

e) W przypadku poniesienia przez Przewoźnika w związku z przewozem osoby niepełnoletniej jakichkolwiek dodatkowych kosztów, Przewoźnik będzie dochodził zwrotu tych kosztów od rodziców lub opiekunów prawnych osoby niepełnoletniej.

§4 BAGAŻ

4.1 Pasażer ma prawo zabrać ze sobą nieodpłatnie maksymalnie 2 sztuki Bagażu:

a) jedną sztukę Bagażu nie przekraczającą następujących wymiarów: 80 x 50 x 30 cm (nieznacznie odbiegające wymiary są dopuszczalne, jeśli cały obwód bagażu, obejmujący wysokość, szerokość i długość, nie przekracza 160 cm) o wadze do 20 kg, przewożonego w luku bagażowym (dalej: „Bagaż podstawowy”);

b) jedną sztukę małego Bagażu nie przekraczającą następujących wymiarów: 42 x 30 x 18 cm o wadze do 7 kg., pozwalających na swobodne umieszczenie pod siedzeniem lub na półce znajdującej się nad siedzeniem Pasażera (rozmiary Bagażu nie powinny utrudniać swobody podróży pozostałym pasażerom) (dalej: „Bagaż podręczny”);

c) dodatkowo dozwolony jest przewóz sprzętu sportowego (narty, rower, snowboard, itp.) pod warunkiem umieszczenia go w odpowiednim opakowaniu oraz w zależności od dostępnego miejsca w luku bagażowym.

4.2 Bagaż dodatkowy nie przekracza następujących wymiarów: 80 x 50 x 30 cm (nieznacznie odbiegające wymiary są dopuszczalne, jeśli cały obwód bagażu, obejmujący wysokość, szerokość i długość, nie przekracza 160 cm) o wadze do 20 kg (dalej: „Bagaż dodatkowy”). W takim przypadku pobierana jest opłata w wysokości 8 złotych. Możliwość przewozu Bagażu dodatkowego może być wyłączona w przypadku braku dostępnego miejsca z luku bagażowym. Zgłoszenia przewozu Bagażu dodatkowego dokonuje się w systemie rezerwacyjnym na Stronie Internetowej Pośrednika.

4.3 Każda sztuka Bagażu przewożona w luku bagażowym jest oznakowana banderolą bagażową. Banderola bagażowa jest wydawana przez załogę autokaru przy odprawie, wraz z kwitem bagażowym.

4.4 Pasażer będący Osobą Niepełnosprawną ma prawo do nieodpłatnego przewozu wózka inwalidzkiego lub innego niezbędnego sprzętu.

4.5 Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania Bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w Regulaminie.

4.6 Członek załogi autokaru wydaje Bagaż, który jest przewożony w luku bagażowym, posiadaczowi kwitu bagażowego.

4.7 Pieniądże, papiery wartościowe i przedmioty cenne, w szczególności kosztowności, przedmioty mające wartość naukową i artystyczną, a także sprzęt elektroniczny mogą być przewożone wyłącznie wewnątrz autokaru jako Bagaż podręczny, znajdujący się pod nadzorem Pasażera. Przewoźnik nie przyjmuje pieniędzy, papierów wartościowych i przedmiotów cennych na przechowanie.

§5 BILET

5.1 Dokumentem uprawniającym do przejazdu autokarami jest ważny Bilet.

5.2 Bilety są niezbywalne i nie mogą być odsprzedawane.

5.3 Sprzedaż Biletów Elektronicznych poprzez Stronę Internetową Pośrednika prowadzona jest zgodnie z zasadami i regulacjami obowiązującymi u tego Pośrednika, opublikowanymi na Stronie Internetowej Pośrednika, o ile co innego nie wynika z niniejszego Regulaminu.

5.4 Nabycie Biletu jest jednoznaczne z żądaniem wystawienia faktury, w tym Faktury Elektronicznej w rozumieniu właściwych przepisów dotyczących podatku VAT.

5.5 Podczas nabywania Biletu, Pasażer (nabywca Biletu) akceptuje otrzymanie faktury, w tym Faktury Elektronicznej, w rozumieniu przepisów dotyczących podatku VAT.

5.6 Bilet Tradycyjny lub Bilet Elektroniczny powinien być okazany załodze autobusu. Bilet Elektroniczny może być okazany w formie wydruku lub wyświetlony na ekranie przenośnego urządzenia elektronicznego. W przypadku podróżowania na podstawie Biletu Ulgowego należy ponadto okazać załodze autobusu ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu.

5.7 Pasażer ma możliwość rezerwacji miejsca w autokarze z przydziałem określonego numeru oznaczonego jako Miejsce Premium. W przypadku rezerwacji Miejsca Premium pobierana jest Dopłata za Miejsce Premium.

5.8 W przypadku konieczności wykorzystania do realizacji Podróży autokaru zastępczego, który nie posiada miejsc oznaczonych indywidualnymi numerami, w tym Miejsc Premium, Pasażer zajmuje dowolne miejsce.

5.9 W przypadku, o którym mowa w pkt. 5.8, Pasażerowi zwraca się Dopłatę za Miejsce Premium

§6 ULGI USTAWOWE

6.1 Przewoźnik honoruje ulgi ustawowe przysługujące osobom uprawnionym na podstawie ustawy z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r. poz. 1138 ze zm.) lub innymi właściwymi przepisami.

6.2 Opłata za Bilet Ulgowy obliczana jest na podstawie właściwej ulgi ustawowej oraz ceny podstawowej określonej w aktualnie obowiązującym dla danej linii cenniku.

6.3 Przewoźnik w ramach własnej strategii handlowej oprócz ulg ustawowych przyznaje także ulgi o charakterze komercyjnym. Pasażer ma prawo wyboru rodzaju ulgi, tj. może dokonać zakupu Biletu Ulgowego lub Biletu za cenę uwzględniającą ulgę o charakterze komercyjnym.

6.4 Pasażer jest zobowiązany w przypadku podróżowania na podstawie Biletu Ulgowego do okazania załodze autokaru ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu.

§7 ZMIANA LUB ZWROT BILETU

7.1 Zmiany Biletów Elektronicznych zakupionych na Stronie Internetowej Pośrednika dokonuje się zgodnie z zasadami i regulacjami obowiązującymi u tego Pośrednika, opublikowanymi na Stronie Internetowej Pośrednika.

7.2 Zwrotu Biletów Elektronicznych zakupionych na Stronie Internetowej Pośrednika dokonuje się zgodnie z zasadami i regulacjami obowiązującymi u tego Pośrednika, opublikowanymi na Stronie Internetowej Pośrednika.

§8 ZWIERZĘTA I PSY PRZEWODNICZY

8.1 Zabrania się przewozu zwierząt w autokarze, z wyjątkiem przewozu psów przewodników - asystujących Osobie Niepełnosprawnej.

8.2 Pies asystujący Osobie Niepełnosprawnej powinien posiadać uprzęż oraz certyfikat potwierdzający status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu szczepień weterynaryjnych wymaganych przy wjeździe do kraju stanowiącego cel podróży oraz krajów tranzytowych, jak również innych wymaganych przepisami prawa dokumentów podróży.

§9 REKLAMACJE, SKARGI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA

9.1 Wszelkie skargi i reklamacje związane z realizacją Umowy Przewozu należy kierować:

a) pocztą elektroniczną na adres: info@shpoland.com, lub

b) listownie na adres: Souter Holdings Poland Sp. z o. o., BTD Office Centre, al. Niepodległości 18, 7 piętro, 02-653 Warszawa.

9.2 Przewoźnik rozpatrzy reklamacje/skargi w terminie 15 dni roboczych od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem sytuacji, w których zaistnieje potrzeba uzyskania dodatkowych wyjaśnień od Pasażera.

9.3 W przypadku zakupu Biletu Elektronicznego poprzez Stronę Internetową Pośrednika, skargi i reklamacje są przyjmowane i rozpatrywane w imieniu Przewoźnika przez tego Pośrednika, na zasadach i zgodnie z regulacjami opublikowanymi na Stronie Internetowej Pośrednika.

9.4 W przypadku stwierdzenia utraty, ubytku lub uszkodzenia Bagażu podstawowego lub Bagażu dodatkowego, fakt ten należy zgłosić niezwłocznie załodze autokaru w celu spisania formularza reklamacyjnego. Formularz podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu Bagażu. Jeżeli któraś ze stron nie zgadza się z treścią formularza winna umieścić w nim swoje zastrzeżenia.