

**Szanowny Kliencie pamiętaj,
iż płacąc za bilet akceptujesz poniższy regulamin!**

REGULAMIN

przepisów dotyczących przewozu osób i bagażu pojazdami firmy **VoyagerTransport**

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.

Przedmiotem niniejszych przepisów jest określenie zasad wykonywania i korzystania z usług przewozowych pojazdami firmy Voyager Transport Sp. z o.o.

2.

Pasażerowie, osoby kierujące pojazdami, osoby kontrolujące bilety oraz personel nadzoru ruchu zobowiązani są do przestrzegania niniejszych przepisów.

ROZDZIAŁ II

PRAWA I OBOWIĄZKI PASAŻERA I PRZEWOŹNIKA

3.

Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na odpowiednio oznakowanych przystankach, które obojęte są rozkładem jazdy.

4.

Pasażerowie:

1. zobowiązani są wsiadać przednimi drzwiami oznakowanymi napisem "wejście" (z wyjątkiem dzieci szkolnych posiadających wykupione przez szkoły zbiorowe bilety miesięczne, które mogą wsiadać drzwiami środkowymi i tylnymi), wysiadać natomiast mogą wszystkimi drzwiami w pojeździe,

2. wsiadający zobowiązani są do zajęcia miejsc siedzących, natomiast w przypadku braku wolnych miejsc siedzących, zajmują miejsca stojące podtrzymując się uchwyty lub poręczy,

3. aby umożliwić bezpieczne zatrzymanie się na przystanku, wysiadający z pojazdu powinni zająć miejsce stojące przy drzwiach w sposób widoczny dla kierującego oraz z odpowiednim wyprzedzeniem poinformować kierowcę o zamiarze wysiadania,

4. nie powinni stać w pobliżu kierującego aby nie ograniczać jego pola widzenia, rozmawiać z nim oraz utrudniać kierowcy prowadzenie pojazdu,

5. nie mogą oddalać się i opuszczać samodzielnie autokaru będącego w trasie, a zatrzymującego się w danej chwili na wskazanych przystankach czy dworcach bez uprzedzenia kierowcy autokaru. Jeżeli pasażer w taki sposób oddali się od autokaru - odpowiedzialność za kontynuację dalszej podróży leży po stronie pasażera,

6. w przypadku znalezienia rzeczy zagubionej w pojeździe zobowiązani są do niezwłocznego poinformowania kierowcy, który rzecz zagubioną przekazuje do Biura Obsługi Klienta w Gorlicach przy Ul. Bardiowskiej 3.

7. stosują się do zaleceń kierowców, dbających o jakość i bezpieczeństwo przewozów.

5.

Zabrania się pasażerom:

1. otwierania drzwi pojazdu w czasie jazdy,

2. samowolnego oddalania się i opuszczania pojazdu w trakcie postoju na trasie bez zgłoszenia tego faktu kierowcy (np. wyjście do WC)

3. zanieczyszczenia pojazdu lub niszczenia jego urządzeń i wyposażenia,

4. wychylania się z pojazdu i opierania o drzwi podczas jazdy,

5. spożywania artykułów spożywczych, mogących zabrudzić innych pasażerów lub zanieczyścić wnętrze pojazdu, spożywania alkoholu, palenia tytoniu, jak również używania elektronicznych urządzeń służących do podawania nikotyny metodą inhalacji.

6. uciążliwego dla innych korzystania z odbiorników audio-video lub telefonów komórkowych,

7. prowadzenia jakichkolwiek form akwizycji oraz zbiórek pieniędzy,

8. wykonywania czynności mogących narazić współpasażerów na szkody, obrażenia lub innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.

6.

Kierujący pojazdem:

1. zobowiązany jest do obsługi Klienta z pełnym zachowaniem kultury osobistej,

2. zobowiązany jest do sprzedaży biletów jednorazowych zgodnie z cennikiem i ulgami zawartymi na stronie internetowej firmy tj. www.voyager-transport.pl w zakładce „strefa pasażera – ceny biletów”, przy czym bilet każdorazowo wręcza pasażerowi ,
3. uprawniony jest do odmowy sprzedaży biletu osobom nietrzeźwym, mogącym zabrudzić innych pasażerów, osobom agresywnym oraz osobom potencjalnie uciążliwym dla innych pasażerów,
4. uprawniony jest do wezwania Policji celem interwencji lub do zjechania z trasy przejazdu do najbliższego komisariatu Policji,
5. uprawniony jest do dokonywania czynności kontrolnych i dyscyplinujących wobec pasażerów nie posiadających biletu lub uciążliwych dla innych pasażerów,
6. uprawniony jest do wyprowadzenia z pojazdu pasażerów o których mowa w ust.5,
7. nie odpowiada za opóźnienia pojazdu spowodowane ruchem ulicznym, wypadkami na drodze, warunkami pogodowymi itp., a w przypadku zatoru drogowego uprawniony jest do zmiany trasy.
8. z uwagi na dużą liczbę pasażerów kierowcy nie są technicznie przygotowani do każdorazowego sprawdzania listy pasażerów po każdej zapowiedzianej przerwie - zwłaszcza na trasach dalekobieżnych np. Krynica - Kołobrzeg

ROZDZIAŁ III

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY

7.

1. Pasażer odpowiada za spowodowane z własnej winy uszkodzenia pojazdu lub urządzeń komunikacyjnych,
2. Za zmianę trasy przejazdu lub jego niezasadne zatrzymanie pasażer zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową w wysokości 300 zł.

8.

1. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody przez niego nie zawnione,
2. Przewoźnik odpowiada za szkody z zastrzeżeniem ust.1, poniesione przez pasażerów, a wynikające ze stanu technicznego pojazdów lub innych przyczyn zawnionych przez Przewoźnika. Pasażer zobowiązany jest wówczas zgłosić kierującemu fakt powstania szkody w tym pojeździe, jak również złożyć na zasadach opisanych w pkt. 18. Regulaminu stosowną reklamację, dodatkowo określając zakres szkody.
3. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w wykonywaniu przewozów na liniach regularnych w przypadku gdy spowodowane one są:

- wzmożonym ruchem drogowym na trasie przejazdu linii (spowodowanym m.in. godzinami szczytu, zdarzeniami drogowymi, kierowaniem na objazdy przez służby drogowe, remontami dróg, zamykaniem dróg z powodu imprez masowych itp.)

- złymi warunkami pogodowymi

- innymi, nie dającymi się przewidzieć, utrudnieniami w ruchu

ROZDZIAŁ IV

ZASADY PRZEWOZU OSÓB NIEPEŁNOLETNICH

(Zasady dotyczą sprzedaży biletów jednorazowych na liniach dalekobieżnych)

1. Osoby w wieku poniżej 12 lat mogą podróżować autokarami Przewoźnika wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej.
2. Osoby w wieku od 12 do 15 lat mogą podróżować autokarami Przewoźnika samodzielnie (o ile przepisy kraju docelowego i krajów tranzytowych podróży nie stanowią inaczej), jeżeli legitymują się pisemną zgodą rodzica lub opiekuna prawnego na samodzielne odbycie podróży, sporządzoną według wzoru dostępnego [tutaj](#), podpisaną przez rodzica lub opiekuna prawnego w obecności załogi autokaru podczas odprawy związanej z przyjmowaniem Pasażera na pokład.
3. Osoby niepełnoletnie w wieku powyżej 15 lat mogą podróżować autokarami Przewoźnika samodzielnie.
4. 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.
5. 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.

ROZDZIAŁ V

PRZEWÓZ BAGAŻU, ROWERÓW I ZWIERZĄT

9.1

PRZEWÓZ BAGAŻU I ROWERÓW

1. Pasażerowie mogą (za zgodą kierowcy) przewozić w pojazdach bagaż podręczny, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe tak, aby nie utrudniał przejścia i nie naraził na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów, nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu, nie

zanieczyścił pojazdu. Bagażu ręcznego nie wolno umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia. Na liniach Krynica Zdrój - Kołobrzeg, Zakopane - Kołobrzeg prowadzone jest ograniczenie bagażowe: każdy pasażer może zabrać ze sobą 1 sztukę bagażu (maks. całkowite wymiary to 80 x 50 x 30 cm, 20 kg) oznaczoną imieniem, nazwiskiem, adresem i nr tel i dodatkowo 1 sztukę bagażu podręcznego (42 x 30 x 18 cm, 7 kg).

2. Luk bagażowy przeznaczony jest do przewozu bagażu innego niż podręczny (tj. torby podróżne, rowery). Luk bagażowy obsługuje wyłącznie kierowca lub osoba przez niego upoważniona, zarówno podczas załadunku jak i rozładunku bagażu. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaż pozostawiony w luku bagażowym bez wiedzy i zgody kierowcy.

3. Pasażerowie mogą przewozić rowery tylko w luku bagażowym pod warunkiem, że:

- zgłoszą kierowcy chęć przewozu roweru co najmniej na 15 min. przed odjazdem kursu oraz wysiadają na przystanku końcowym

- rower jest czysty i złożony

Z uwagi na pierwszeństwo przewozu bagażów pozostałych pasażerów, kierowca ma prawo odmówić przewozu roweru w przypadku kursu o dużej frekwencji np. piątkowe i niedzielne kursy popołudniowe.

4. Opłacie nie podlegają:

- przedmioty stanowiące bagaż podręczny,
- bagaże i rowery przewożone w lukach bagażowych,
- wózki inwalidzkie, wózki dziecięce - złożone,

5. Nadzór nad bagażem ręcznym, który pasażer przewozi przy sobie w pojeździe należy do pasażera.

6. Przewoźnik nie pobiera opłat za przewóz bagażu oraz roweru, nie wydaje kwitów bagażowych, w związku z czym nie odpowiada za bagaż i rower znajdujący się w autobusie i lukach bagażowych i nie ponosi odpowiedzialności za ich uszkodzenie lub kradzież. Wyjątkiem od tej zasady są przewozy na liniach z załogą dwuosobową, co dokładnie opisuje ppkt.8.

7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie cennych przedmiotów znajdujących się w bagażu (laptop, inne urządzenia elektroniczne), albowiem nie przyjmował tych przedmiotów na przechowanie na czas przewozu. W/w przedmioty nie mogą być przewożone w luku bagażowym, a jeśli pasażer decyduje się na taki sposób przewozu, to czyni to na własną odpowiedzialność.

8. Bagaż oraz rower znajdujący się w lukach bagażowych autobusu wydawany będzie przez obsługę wyłącznie na przystankach końcowych. Zapis ten nie dotyczy linii Krynica Zdrój - Kołobrzeg gdzie:

- bagaże zbierane i wydawane są również na dworcowych przystankach pośrednich,

- kwit bagażowy należy zachować przez cały okres podróży,
- bagaże wydawane są przez kierowcę, który wydaje bagaż po sprawdzeniu zgodności kwitu bagażowego z przewożonym bagażem pasażera,
- zabrania się pasażerom samowolnego wkładania i wyciągania bagaży.

9 Zabrania się przewozu materiałów niebezpiecznych, mogących doprowadzić do zagrożenia życia lub zdrowia pasażerów oraz powodujących zniszczenie mienia.

9.2

PRZEWÓZ ZWIERZĄT

1. Pasażerowie mogą jedynie za zgodą kierowcy przewozić w pojazdach małe zwierzęta umieszczone w transporterach, klatkach lub trzymane na rękach i kolanach tak, by nie zajmowały miejsc siedzących przeznaczonych dla pasażerów, nie narażały na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów, nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu, nie stwarzały zagrożenia dla innych pasażerów i nie zanieczyszczały pojazdu.
2. Przewożone zwierzęta np. psy powinny być małej wielkości (tzn. mieszczące się na kolanach), czyste, posiadające kaganiec oraz aktualne szczepienia.
3. Nadzór nad zwierzętami, które pasażer przewozi w pojeździe należy do pasażera. W przypadku zanieczyszczenia pojazdu przez przewożone zwierzę, jego właściciel zobowiązany jest do niezwłocznego uporządkowania zabrudzonego miejsca.
4. Przewoźnik nie pobiera opłat za przewóz zwierząt, nie wydaje kwitów, w związku z czym nie odpowiada za nie.
5. Kierowca autokaru może odmówić przewozu zwierząt w przypadku gdy uzna, iż jest ono zbyt duże, brudne, hałaśliwe, utrudniające podróż innym pasażerom, nie posiadające kagańca czy też aktualnych szczepień.

ROZDZIAŁ VI

PRZEPISY TARYFOWE

10.

Zawarcie umowy przewozu następuje poprzez zakup biletu na przejazd oraz zajęcie przez pasażera miejsca siedzącego lub stojącego w pojeździe. Z chwilą zawarcia umowy pasażer jest zobowiązany do posiadania:

1. ważnego biletu jednorazowego, wieloprzejazdowego lub imiennego biletu miesięcznego - uprawniającego do przejazdu danym pojazdem na trasie zawartej w treści biletu,

2. ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego w razie korzystania z takiego uprawnienia.

Pierwszeństwo przy wsiadaniu do autokaru mają pasażerowie posiadający bilet miesięczny, wieloprzejazdowy lub bilet on-line, a następnie osoby, które bilet mają zamiar zakupić u kierowcy.

11.

Posiadanie biletów przez czas przewozu jest obowiązkowe i jest zarazem potwierdzeniem zawarcia ubezpieczenia jak również podstawą do reklamacji i roszczeń z tytułu nienależytego wykonania usługi przewozu. Zakupione bilety gwarantują miejsce jedynie przy wsiadaniu na przystanku z którego są one zakupione. Na przystanku lub dworcu Pasażer powinien znajdować się 15-10 min. przed planowanym odjazdem kursu.

12.

Rodzaje biletów:

1. Bilety jednorazowe

- normalne,
- z ulgą handlową (zgodnie ze strategią handlową przewoźnika),
- z ulgą ustawową (zgodnie z ustawą o dopłatach do biletów ulgowych).

Sprzedawane są bezpośrednio u kierowcy lub w punktach sprzedaży. Przy zakupie biletu u kierowcy Pasażer zobowiązany jest posiadać odliczoną kwotę na bilet. Należy wymagać wydania biletu przy zakupie i zachować go do kontroli. Pasażer kupujący bilet ulgowy ma obowiązek okazania sprzedającemu odpowiedniego dokumentu, uprawniającego do ulgi. Zabrania się odstąpienia biletu osobom trzecim.

2. Imienne bilety wieloprzejazdowe

Sprzedawane są w punktach sprzedaży w postaci elektronicznych kart magnetycznych. Wykupiona ilość przejazdów zapisana jest na karcie i zmniejsza się po każdorazowym zbliżeniu do autobusowej kasy rejestrującej. Bilety wieloprzejazdowe są ważne przez okres trzech miesięcy od dnia ich zakupu. Pasażer decyduje ile biletów chce zakupić i ile wykorzysta przez okres trzech miesięcy. Istnieje możliwość przedłużenia terminu ważności takiego biletu na podstawie uzasadnionego braku możliwości korzystania z przejazdów (np. przedstawienie zaświadczenia lekarskiego na dany okres).

Zakupując bilet wieloprzejazdowy wyrażają Państwo zgodę na Politykę Prywatności i przetwarzanie swoich danych osobowych (opis w rozdz. X tego Regulaminu).

3. Imienne bilety miesięczne

- normalne,

- z ulga ustawową (zgodnie z ustawą o dopłatach do biletów ulgowych),

Sprzedawane są w punktach sprzedaży w postaci elektronicznych kart magnetycznych. Obowiązują od 1-go do ostatniego dnia danego miesiąca na trasie zawartej na bilecie.

Ulgowe bilety miesięczne (np. uczeń, student, nauczyciel) sprzedawane są jedynie po okazaniu ważnej legitymacji uprawniającej do ulgi. Zabrania się odstąpienia biletu osobom trzecim.

Zwrotu biletu miesięcznego i wieloprzejazdowego można dokonać jedynie przed rozpoczęciem miesiąca/okresu na który został wykupiony bilet i nie później niż do 7 dni od daty zakupu biletu. Do każdego zwracanego w/w biletu konieczne jest pisemne wyjaśnienie powodu zwrócenia biletu oraz załączenie karty magnetycznej i paragonu zwracanego biletu.

Zakupując bilet miesięczny wyrażają Państwo zgodę na Politykę Prywatności i przetwarzanie swoich danych osobowych (opis w rozdz. X tego Regulaminu).

4. BILETY ON-LINE - Imienne bilety Internetowe

- normalne

- z ulga handlową (zgodnie ze strategią handlową przewoźnika).

Zakupu biletu Internetowego dokonuje się przez stronę Internetową www.voyager-transport.pl. Jest to imienny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu, stanowiący połączenie jednorazowego biletu na przejazd wraz z rezerwacją miejsca wydrukowany samodzielnie przez Pasażera lub otrzymany w formie SMS, po dokonaniu zapłaty. Pasażerom posiadającym bilety zakupione w przedsprzedaży on-line lub w biurach sprzedaży należą się miejsca siedzące pod warunkiem, iż stawią się na przystanku, z którego wykupili bilet, 15 minut przed odjazdem kursu. Zakupione bilety gwarantują miejsce jedynie przy wsiadaniu na przystanku z którego są one zakupione.

Pasażerowie posiadający bilety zakupione w przedsprzedaży on-line lub w biurach sprzedaży powinni stawić się 15-10 min wcześniej przed odjazdem kursu na przystanku z którego mają zakupiony bilet.

Bilet uprawnia do zajęcia miejsca, ale miejsce, które należy zająć wyznacza kierowca pojazdu. Firma nie prowadzi numeracji biletów zakupionych on-line jak i w kasach dworcowych.

Należy mieć ze sobą wydrukowany bilet lub zachowany w pamięci telefonu SMS wraz z dokumentem tożsamości i dokumentem potwierdzającym uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego.

Promocyjne bilety on-line (dostępne w kwotach mniejszych od ceny regularnej) obowiązują tylko na dzień i na kurs widniejący na zakupionym bilecie.

Od 24 marca 2017 r. sprzedaż biletów na kursy firmy Voyager Transport prowadzi również platforma polskibus.com. Wszystkie postanowienia niniejszego regulaminu mają

zastosowanie podczas kupowania biletu przez ten portal. Bilety ważne są tylko na trasie i z przystanku wskazanego na bilecie.

Zakupując bilet online wyrażają Państwo zgodę na Politykę Prywatności i przetwarzanie swoich danych osobowych (opis w rozdz. X tego Regulaminu).

[Szczegółowy regulamin Internetowej sprzedaży biletów](#)

13.

1. Ulgi ustawowe stosowane są zgodnie z przepisami je regulującymi tj. ustawą z dnia 20 czerwca 1992 roku o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego oraz zgodnie z umową z Urzędem Marszałkowskim w Krakowie w sprawie refundacji dopłat do ulgowych przejazdów autobusowych.

2. Ulgi ustawowe respektowane są przez kierujących pojazdami jedynie na podstawie dokumentów uprawniających ich danej ulgi, w szczególności:

- uczniowie, studenci, studenci zagraniczni, nauczyciele - ważne legitymacje szkolne, studenckie i nauczycielskie, honorujemy ulgę studencką dla studentów zagranicznych, legitymujących się legitymacją ISIC,

- osoby niesamodzielne - legitymacje osoby niesamodzielnej wydane przez Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności,

- dzieci niepełnosprawne - legitymacje dziecka niepełnosprawnego wydane przez Powiatowy Zespół ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności.

14.

Po zakupie pasażerowie zobowiązani są sprawdzić wartość biletu i jego zgodność z cennikiem oraz zamawianą relacją. Po zakończeniu przewozu nie uwzględnia się w tejże kwestii reklamacji. W razie niezgodności powinno zgłosić się taki fakt pod numerem telefonu 502 595 589.

15.

Z uwagi na złożoność i różnorodność cen biletów jednorazowych i miesięcznych przewoźnik oświadcza, iż dostępne są one na stronie Internetowej www.voyager-transport.pl lub w Biurze Obsługi Klienta w Gorlicach, tj. ul. Bardiowska 3.

ROZDZIAŁ VII

KONTROLA BILETÓW

16.

1. Kontroli biletowej mają prawo dokonywać wyłącznie osoby legitymujące się dokumentem uprawniającym do jej przeprowadzenia, którego wzór znajduje się w widocznym miejscu w autokarze. Kontroli biletowej mają prawo dokonywać również kierowcy autokarów.

2. Osoba kontrolująca:

- jest obowiązana do kulturalnego zachowania się i okazywania w sposób czytelny dla pasażerów identyfikatora uprawniającego do przeprowadzenia kontroli biletów.

- jest uprawniona do nakładania i pobierania za pokwitowaniem należności przewozowych. Wysokość opłat dodatkowych zawiera tabela nr 1.

- ma prawo żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości pasażera w celu dochodzenia roszczenia w razie nieuregulowania opłaty gotówką, co wynika z art. 33a ustawy Prawo Przewozowe.

- przeprowadza kontrolę biletów w pojeździe i przy wyjściu z pojazdu. Dokończenie kontroli rozpoczętej w pojeździe może odbywać się również na przystanku.

TABELA NR 1

L.P.	POWÓD NAŁOŻENIA OPŁATY DODATKOWEJ	WYSOKOŚĆ OPŁATY DODATKOWEJ (pln)		
		Podstawowa	Bonifikata 50%	Bonifikata 30%
1.	Przejazd pasażera bez ważnego biletu	1000	Gdy wpłata zostanie dokonana do 7 dni od daty wystawienia wezwania	---
2.	Przejazd pasażera bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego	100	---	Gdy wpłata zostanie dokonana do 7 dni od daty wystawienia wezwania
3.	Przejazd pasażera bez ważnego dokumentu poświadczającego tożsamość przy posiadaniu biletu miesięcznego lub wieloprzejazdowego	20	---	---

17.

1. Podczas kontroli biletów, przeprowadzanej przez osoby do tego uprawnione, pasażer obowiązany jest okazać bilet uprawniający go do przejazdu, a na wezwanie przedstawić dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

2. W razie stwierdzenia braku biletu uprawniającego do przejazdu bądź dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, pasażer jest obowiązany do uiszczenia właściwej należności za przewóz oraz opłaty dodatkowej gotówką osobie kontrolującej bilety albo do przyjęcia wezwania do zapłaty i uiszczenia kwoty określonej w wezwaniu w sposób w nim określony. Kopia wezwania stanowi protokół w rozumieniu 7.1 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 roku w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego /Dz.U. z 2006 Nr 38 poz 266/.4. W przypadku nie wydania biletu przez kierującego pojazdem, osoba kontrolująca nie może nałożyć na pasażera opłaty dodatkowej i zobowiązana jest sporządzić raport na tę okoliczność.

3. W przypadku niewydania biletu przez kierującego pojazdem, osoba kontrolująca nakłada na pasażera opłatę dodatkową, wręcza do podpisu oświadczenie pasażera o niewydaniu biletu przez kierującego pojazdem, które to oświadczenie pasażer w obecności kierowcy podpisuje, po uprzednim, dokładnym zapoznaniu się z jego treścią. Kontrolujący sporządza raport na tę okoliczność. Następnie w toku postępowania wyjaśniającego opłata dodatkowa zostaje anulowana, gdy potwierdzi się treść oświadczenia, lub gdy kierowca znajdzie wytłumaczenie zaistniałej sytuacji.

4. W razie trybu i zasadności nałożenia opłaty dodatkowej można składać skargi i wnioski (pisemnie) lub reklamacje (pisemnie), nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia otrzymania wezwania do zapłaty, w miejscu wskazanym na pokwitowaniu lub wezwaniu do uiszczenia opłaty dodatkowej.

5. Jeżeli pasażer jest właścicielem IMIENNEGO BILETU MIESIĘCZNEGO, którego nie posiadał przy sobie w czasie kontroli, okazuje go w ciągu 7 dni w Biurze Obsługi Klienta w Gorlicach, Dworzec GDA ul. Bardiowska 3 od 6:00 do 17:00 w dni robocze. Na tej podstawie, po zapłaceniu manipulacyjnej opłaty dodatkowej (20zł), opłata za przejazd bez biletu zostaje anulowana.

6. Kontroler biletów, w przypadku stwierdzenia u pasażera braku biletu oraz braku dokumentu tożsamości ma prawo skorzystać z pomocy Policji w celu ustalenia tożsamości pasażera.

ROZDZIAŁ VIII

REZERWACJE

18.

1. Przewoźnik nie prowadzi numeracji miejsc w autokarze.

2. Rezerwacje telefoniczne prowadzone są tylko i wyłącznie dla Pasażerów podróżujących na trasach dalekobieżnych: Krynica – Kołobrzeg, Zakopane - Kołobrzeg jednocześnie posiadających uprawnienia do korzystania z ulg ustawowych, dla rodziców z dziećmi oraz dla osób z chorobą lokomocyjną.

W przypadku rezerwacji miejsc dokonanej przez kierowcę dla Pasażerów wcześniej zgłaszających taki fakt, pozostali Pasażerowie zobowiązani są respektować taką rezerwację.

Rezerwacje przyjmowane są w formie telefonicznej w Biurach Obsługi Klienta,

ROZDZIAŁ IX

REKLAMACJE

19.

Reklamacje można składać w terminie do 14 dni od dnia reklamowanego zdarzenia.

Reklamacje przyjmowane są :

- w formie pisemnej na adres Biura Obsługi Klienta tj. ul. Bardiowska 3, 38-300 Gorlice lub
- w formie elektronicznej na adres e-mail: info@voyager-transport.pl

Przewoźnik zobowiązuje się do odpowiedzi w ciągu 30 dni roboczych.

Przewoźnik nie rozpatruje reklamacji w formie telefonicznej.

Warunkiem koniecznym rozpatrzenia reklamacji związanych z przewozami na liniach regularnych, jest załączenie kserokopii biletu, będącego potwierdzeniem przejazdu. Reklamacje składane bez kserokopii biletu, nie będą rozpatrywane.

ROZDZIAŁ X

20.

Polityka Prywatności

1. Informacje ogólne

Niniejszy dokument zwany Polityką prywatności określa prawa i zasady związane z przetwarzaniem danych osobowych za pośrednictwem firmy Voyager Transport Sp z o .o.

Podstawowe prawa i obowiązki w zakresie ochrony danych osobowych zawiera rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.4.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: RODO). W zakresie nieuregulowanym w niniejszej Polityce prywatności zastosowanie ma więc RODO.

Korzystając z serwisu www.voyager-transport.pl, aplikacji mobilnej, zakupu biletów miesięcznych i wieloprzejazdowych lub podczas wynajmowania autokarów może Pani/ Pan przekazać nam Pani/Pana dane osobowe np. podczas transakcji nabycia biletu/wynajmu autokaru. W takim przypadku będziemy przetwarzać Pani/Pana dane osobowe.

2. Administrator danych:

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Voyager Transport Sp. z o.o. ul. Biecka 25 C 38 -300 Gorlice

e-mail: biuro.gorlice@voyager-transport.pl, tel. (+48) 18 353 00 00. oraz

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Teroplan spółka akcyjna z siedzibą w Oświęcimiu, ul. Klucznikowska 1, kod pocztowy 32-600, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, Wydział XII Gospodarczy w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000493001, NIP: 5492295534, REGON: 120390028, kapitał zakładowy 1.425.456 zł, wpłacony w całości,

e-mail: biuro@e-podroznik.pl, tel. (+48) 12 399 44 10.

3. Cele przetwarzania danych osobowych oraz podstawa prawna przetwarzania:

Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych odbywać się będzie na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a), b), c), f) RODO między innymi w celu realizacji sprzedaży biletów, wynajmu autokarów, prawidłowego wykonania umowy przewozu, w tym zapewnienia możliwości kontroli biletów, obsługi posprzedażowej oraz zapewnienia sprawnego działania procesu reklamacji co szerzej wyjaśniamy poniżej.

Pani/Pana dane osobowe przetwarzamy:

1. w celu realizacji sprzedaży biletów internetowo i stacjonarnie, zlecenia wynajmu autokaru, wykonania umowy przewozu, w tym zapewnienia możliwości kontroli biletów, obsługi posprzedażowej oraz sprawnego działania procesu reklamacji (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
2. w celu wysyłania informacji handlowej lub marketingu bezpośredniego za pomocą poczty elektronicznej na podstawie Pani/Pana zgody – w przypadku jej wyrażenia (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
3. w celach analitycznych [np.: doboru usług do potrzeb naszych klientów; optymalizacji naszych produktów na podstawie Pani/Pana uwag na ich temat, Pani/Pana zainteresowania, logów technicznych aplikacji; optymalizacji procesów obsługi na podstawie przebiegu procesów obsługi sprzedaży i posprzedażowej, w tym reklamacji, itp.], co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
4. w celach archiwalnych (dowodowych) dla zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów, co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
5. w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
6. w celu badania satysfakcji klientów i określania jakości naszej obsługi, co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
7. w celu oferowania Pani/Pana przez nas produktów i usług bezpośrednio (marketing bezpośredni), w tym dobierania ich pod kątem Pani/Pana potrzeb z pomocą profilowania (co wyjaśniamy dalej), co jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
8. w celu oferowania Pani/Panu bezpośrednio (marketing bezpośredni) produktów i usług firm z nami współpracujących (naszych partnerów), np. w formie kuponów

rabatowych, w tym dobierania ich pod kątem Pani/Pana potrzeb z pomocą profilowania (co wyjaśniamy dalej), co jest naszym i naszych partnerów prawnie uzasadnionym interesem, (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w zakresie określonym przeprowadzoną przez nas i udokumentowaną analizą prawnie uzasadnionego interesu.

4. Kategorie Danych osobowych:

Jeżeli nabywa Pani/Pan bilet lub zleca wynajem na rzecz osoby trzeciej, przetwarzamy dane osobowe tej osoby w celu realizacji sprzedaży biletów stacjonarnej lub internetowej lub zlecenia wynajmu autokaru, prawidłowego wykonania umowy przewozu, w tym zapewnienia możliwości kontroli biletów, obsługi posprzedażowej oraz zapewnienia sprawnego działania procesu reklamacji. W takim przypadku przetwarzamy dane takie jak: podstawowe dane identyfikacyjne tj. imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, nr legitymacji studenckiej/szkolnej.

5. Okres przechowywania danych osobowych:

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do końca okresu obowiązywania przepisów podatkowych, rachunkowych lub wymogów urzędu marszałkowskiego:

1. a) przez okres obsługi posprzedażowej (np. w celu rozpatrywania reklamacji);
2. b) do upływu okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń związanych z nabyciem biletu;
3. c) przez okres niezbędny do wypełnienia obowiązku prawnego Administratora (np. wynikającego z przepisów podatkowych lub rachunkowych).

Dane osobowe przetwarzane dla potrzeb marketingu bezpośredniego naszych usług przetwarzamy do czasu aż Pani/Pan: a) zgłosi sprzeciw względem ich przetwarzania w tym celu, b) cofnie zgodę, jeżeli przetwarzaliśmy te dane na podstawie udzielonej zgody, c) sami ustalimy, że dane się zdezaktualizowały.

6. Prawa związane z ochroną danych osobowych

Przysługują Pani/ Panu następujące prawa:

- 1) prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii;
- 2) prawo do sprostowania (poprawienia) swoich danych;
- 3) prawo do usunięcia danych - jeżeli Pani/Pana zdaniem nie ma podstaw do tego, abyśmy przetwarzali te dane, może Pani/ Pan zażądać abyśmy je usunęli;

4) prawo do ograniczenia przetwarzania danych - może Pani/Pan żądać, abyśmy ograniczyli przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych wyłącznie do ich przechowywania lub wykonywania uzgodnionych z Panią/Panem działań, jeżeli Pani/Pana zdaniem mamy nieprawidłowe dane na Pani/Pana temat lub przetwarzamy je bezpodstawnie; lub nie chce Pani/Pan, żebyśmy je usunęli, bo są potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń; lub na czas wniesionego sprzeciwu względem przetwarzania danych;

5) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych - Sprzeciw „marketingowy”. Ma Pani/ Pan prawo sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego.

W przypadku skorzystania z tego prawa – zaprzestaniemy przetwarzania danych w tym celu.

6) prawo do wniesienia sprzeciwu z uwagi na szczególną sytuację. Ma Pani/ Pan także prawo sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu w celach innych niż marketing bezpośredni. Powinna Pani/Pan wtedy wskazać nam szczególną sytuację, która Pani/Pana zdaniem uzasadnia zaprzestanie przez nas przetwarzania objętego sprzeciwem. Przystaniemy przetwarzać Pani/Pana dane w tych celach, chyba że wykazemy, że podstawy przetwarzania przez nas Pani/Pana danych są nadrzędne wobec Pani/Pana praw lub też że Pani/Pana dane są nam niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;

7) prawo do przenoszenia danych – ma Pani/Pan prawo otrzymać od nas w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego dane osobowe Pana/Pani dotyczące, które posiadamy na podstawie umowy lub Pani/ Pana zgody. Może Pani/Pan też zlecić nam przesłanie tych danych bezpośrednio innemu podmiotowi;

7) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - jeżeli uważa Pani/Pan, że przetwarzamy Pani/ Pana dane niezgodnie z prawem, może Pani/Pan złożyć w tej sprawie skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub innego właściwego organu nadzorczego;

9) prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych - w każdej chwili może Pani/Pan prawo cofnąć zgodę na przetwarzanie tych danych osobowych, które przetwarzamy na podstawie Pani/Pana zgody. Cofnięcie zgody nie będzie wpływać na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

W celu wykonania swoich praw prosimy kierować żądanie pod adres email: biuro.gorlice@voyager-transport.pl. Prosimy pamiętać, że przed realizacją Pani/Pana uprawnień będziemy się musieli upewnić, że Pani/Pan to Pani/Pan, czyli odpowiednio Panią/Pana zidentyfikować.

7. Konsekwencje niepodania danych osobowych:

Korzystając z naszych usług może Pani/Pan zostać poproszony do podania konkretnych informacji, takich jak adres e-mail, imię nazwisko, adres zamieszkania, nr legitymacji np. studenckiej i szkolnej, nauczycielskiej, doktoranckiej.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych w zakresie wymaganym przez firmę może skutkować niemożliwością świadczenia usług.

8. Odbiorcy danych:

Dane osobowe mogą być przekazane:

1) pracownikom firmy w celu prawidłowego wykonania usług przewozu, kontroli biletów, wynajmu autokarów.

2) naszym podwykonawcom czyli podmiotom z których korzystamy przy przetwarzaniu danych osobowych, są to w szczególności firmy księgowe, kancelarie prawne, firmy informatyczne, agencje marketingowe, partnerzy świadczący usługi techniczne, agenci sprzedaży, call center.

9. Przekazanie danych do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej:

Pani/Pana dane osobowe będą przekazywane do państwa trzeciego wyłącznie w przypadku wynajmu autokaru na przejazd zagraniczny.

Przekazanie danych do państwa trzeciego nastąpi na podstawie art. 49 ust. 1 lit. b lub c) RODO tj. w przypadku gdy przekazanie jest niezbędne do wykonania umowy między osobą, której dane dotyczą, a administratorem lub do wprowadzenia w życie środków przedumownych podejmowanych na żądanie osoby, której dane dotyczą lub przekazanie jest niezbędne do zawarcia lub wykonania umowy zawartej w interesie osoby, których dane dotyczą, między administratorem a inną osobą fizyczną lub prawną.

Kopię danych osobowych przekazywanych do państwa trzeciego może Pani/Pan uzyskać poprzez maila: biuro.gorlice@voyager-transport.pl

10. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, profilowanie:

W każdej chwili istnieje możliwość usunięcia plików cookies zapisanych w pamięci komputera lub telefonu za pomocą opcji dostępnych w jego przeglądarce internetowej.

Dostępne przeglądarki internetowe w ustawieniach początkowych (domyślnych) akceptują tworzenie plików cookies na Pani/ Pana urządzeniu. Każdy użytkownik może jednak sprzeciwić się umieszczeniu plików cookies na jego urządzeniu końcowym. Co do zasady, by zmienić te ustawienia, należy skorzystać z opcji wyłączenia mechanizmu plików cookies w danej przeglądarce internetowej, zarówno na komputerach, telefonach komórkowych, tabletach jak i innych urządzeniach. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu

użytkownika. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej).

Usunięcie lub zablokowanie możliwości tworzenia plików cookies na urządzeniu końcowym użytkownika może doprowadzić do utraty możliwości korzystania z istotnych funkcjonalności serwisów internetowych i aplikacji mobilnych Voyager Transport za pośrednictwem Teroplan S.A.

W celu dowiedzenia się więcej o plikach cookies prosimy zapoznać się z [Regulaminem cookies](#).

11. Gromadzenie danych poprzez Aplikację Mobilną za pośrednictwem Teroplan S.A.

Zbierane przez Aplikację informacje o Użytkownikach służą jak najlepszemu zaspokojeniu potrzeb Użytkowników oraz jak najlepszemu świadczeniu usług poprzez Aplikację.

Zbierane są następujące rodzaje informacji:

Tożsamość (*znajdowanie kont na urządzeniu, dodawanie i usuwanie kont*) - Uprawnienie wykorzystywane jest do przechowania informacji o koncie użytkownika Systemu e-podróżnik. Konto jest potrzebne do kupowania biletów i synchronizacji listy kupionych biletów.

Kontakty (*modyfikowanie kontaktów*) - Pozwala z poziomu Aplikacji Mobilnej (z wizytówki przewoźnika) zapisać jego numer telefonu przewoźnika w kontaktach.

Lokalizacja - Dostęp do lokalizacji geograficznej Użytkownika wykorzystywany jest w module nawigacji.

Telefon (*bezpośrednie wybieranie numerów telefonu, odczytywanie stanu i informacji o telefonie, zapisywanie rejestru połączeń*) - Pozwala Aplikacji Mobilnej wybrać numer infolinii. Połączenie nie jest automatyczne wykonywane, numer zostanie jedynie wyświetlony na ekranie wybierania numeru.

Pamięć, Zdjęcia, multimedia i pliki (*odczytywanie zawartości pamięci USB, modyfikowanie i usuwanie zawartości pamięci USB*) - Daje Aplikacji Mobilnej dostęp do karty pamięci w celu przechowywania danych mapy.

Informacje o połączeniu Wi-Fi (*czytanie statystyk synchronizacji, wyświetlanie połączeń sieciowych, czytanie ustawień synchronizacji, uruchamianie podczas włączania urządzenia, włączanie i wyłączanie synchronizacji*) - Umożliwia automatyczne zarządzanie mechanizmem synchronizacji biletów.

Pełny dostęp do sieci - Pozwala Aplikacji Mobilnej na komunikowanie się z serwerem w trakcie wyszukiwania połączeń i kupowania Biletu.

Sterowanie wibracjami - Wibracje są jedną z metod powiadamiania Użytkownika o zmianie listy Biletów po synchronizacji. Dostęp pozwala na stosowanie takich powiadomień.

Identyfikator urządzenia i informacje o połączeniach - (*odczytywanie stanu i informacji o telefonie*) - Identyfikator urządzenia używany jest do zabezpieczenia danych zapisywanych przez Aplikację Mobilną przed przeniesieniem ich na inne urządzenie.

12. Zmiany Polityki Prywatności

Administrator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Polityce Prywatności. Każdego Użytkownika obowiązuje aktualna „Polityka Prywatności”. O zmianach Polityki Prywatności Administrator będzie informować na stronie www.voyager-transport.pl lub w inny dostępny dla Użytkownika sposób.

13. Dodatkowe informacje

W przypadku pytań lub wątpliwości, co do Polityki Prywatności, prosimy o kontakt na adres e-mail biuro.gorlice@voyager-transport.pl

ROZDZIAŁ XI

PRZEPISY KOŃCOWE

21.

We wszystkich nieuregulowanych niniejszym regulaminem sprawach oraz w kwestii roszczeń z tytułu umowy przewozu osób mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy Prawa Przewozowego z dnia 15 listopada 1984 roku wraz z przepisami wykonawczymi.