

Regulamin przewozu osób i rzeczy przez BerlinExpress

ważny od dnia 01.01.2018

1. Postanowienia ogólne.

1.1 Niniejszy Regulamin sporządzono w oparciu o art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r.

Prawo Przewozowe (tekst jednolity Dz. U. 2000 Nr 50 poz. 601, z późn. zmian.) oraz o Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z 16.02.2011 dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i mikrobusowym, o zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z 24.02.2006 w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. 2006 poz.: 266), o Ustawę z 20.06.1997 Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. 2012 poz. 1137)

1.2 Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

a) Pasażer - osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie ważnego biletu.

b) Przewoźnik – BerlinExpress z siedzibą: ul. Kopanina 54/56 (budynek A 2p.) 60-105 Poznań

wykonująca przewóz Pasażerów mikrobusem na podstawie zezwoleń i licencji wydanych przez właściwe organy administracji publicznej.

c) Bilet - dokument imienny uprawniający do przejazdu wskazanej w nim osoby na podanej trasie, w określonym terminie i za ustaloną cenę; dokument występuje w postaci

1- biletu elektronicznego- wystawianego przez Przewoźnika i przesyłanego drogą elektroniczną w postaci faktury elektronicznej tj. bilet ten uznawany jest za fakturę na podstawie § 17 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 28 marca 2011 r. w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2011 r. Nr 68, poz. 360), przesyłany zgodnie z zasadami przesyłania faktur w formie elektronicznej zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. z 2010 r., Nr 249, poz.1661);

2 – potwierdzenia płatności PayU

d) Umowa przewozu - jest to umowa zawarta pomiędzy Przewoźnikiem a Pasażerem w chwili nabycia biletu, na jej podstawie Przewoźnik zobowiązuje się przewieźć za wynagrodzeniem (należnością za bilet) Pasażera i jego bagaż z wybranej miejscowości do miejscowości docelowej, wskazanej na bilecie.

e) Rozkład jazdy - plan jazd mikrobusów na określonej trasie, z wyszczególnieniem godzin odjazdów z

przystanków (w czasie lokalnym), godzin przyjazdów oraz nazw przystanków. Rozkład jazdy jest dostępny na stronie internetowej Przewoźnika

f) Strona Internetowa Przewoźnika – strona internetowa www.berlinexpress.pl, za pomocą której można nabyć bilet elektroniczny (samodzielnie bądź poprzez pośrednika);

g) Bagaż podręczny – bagaż o wadze do 5 kg, który Pasażer może zabrać ze sobą do kabiny pasażerskiej, pozostający pod bezpośrednią opieką Pasażera

h) Bagaż podstawowy – bagaż bezpłatny, który Pasażer przekazuje do luku bagażowego

i) Bagaż dodatkowy – bagaż dodatkowo płatny który Pasażer przekazuje do luku bagażowego

1.3 Postanowienia Regulaminu stosuje się do pasażerskich przewozów osobowych wykonywanych przez Przewoźnika.

1.4 Dokonanie zakupu biletu Przewoźnika oznacza zawarcie umowy przewozu oraz akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

2. Pasażer

2.1 Pasażer winien przybyć na wskazany w rozkładzie jazdy przystanek, co najmniej 15 minut przed planowanym odjazdem mikrobusu. Niestawienie się Pasażera w chwili planowanego odjazdu traktowane jest jako rezygnacja z przejazdu.

2.2 Pasażer powinien zająć miejsce w pojeździe wskazane przez obsługę co najmniej 5 minut przed planowanym odjazdem. Przewoźnik nie będzie oczekiwał na Pasażerów niestosujących się do niniejszego postanowienia. Powyższe dotyczy zarówno przystanku początkowego, jak i przystanków pośrednich na trasie przejazdu.

2.3 Pasażer winien posiadać ważny bilet na przejazd. Pasażer ponosi całkowitą odpowiedzialność za brak ważnego biletu

2.4 Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz zaleceń obsługi.

2.5 Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone Przewoźnikowi (w tym szczególnie za zniszczenia wyposażenia pojazdu) i innym Pasażerom na zasadach ogólnych przewidzianych przepisami Kodeksu Cywilnego.

2.6 Pasażer, który w sposób umyślny lub wskutek zaniedbania zanieczyszcza pojazd jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Przewoźnika kwoty stanowiącej równowartość kosztów, które musi ponieść Przewoźnik w celu całkowitego naprawienia szkody. W przypadku, gdy wyrządzenie szkody w sposób, o którym mowa w zdaniu pierwszym spowoduje wyłączenie pojazdu z eksploatacji, to Pasażer zobowiązany jest do uiszczenia dodatkowo na rzecz Przewoźnika kary umownej w kwocie 500 PLN za każdy dzień wyłączenia pojazdu z eksploatacji.

2.7 W przypadku, gdy mikrobus jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer w czasie przejazdu jest zobowiązany do korzystania z pasów bezpieczeństwa.

2.8 Zgodnie ze zmianą Ustawy Prawo o ruchu drogowym, która weszła w życie z dniem 15.05.2017 w mikrobusach nie ma obowiązku przewożenia dzieci o wzroście co najmniej 135 cm w fotelikach ochronnych. Przewoźnik zapewni odpowiedni fotelik, w wypadku zgłoszenia takiej potrzeby podczas zakupu biletu

2.9 Wszystkie dzieci do lat 12 muszą podróżować wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.

Dzieci pomiędzy 12, a 18 rokiem życia mogą podróżować samodzielnie wyłącznie na podstawie ważnego biletu oraz druku „Oświadczenia o przewozie osoby nieletniej”, wypełnionego przez rodzica lub prawnego opiekuna dziecka. Druk ten powinien być wypełniony i podpisany w obecności członka załogi mikrobusu i przekazany obsłudze przed zajęciem miejsca w mikrobusie.

2.9.1 W przypadku przewozu dzieci do lat 4 Przewoźnik umożliwi nieodpłatny przewóz składanego wózka dziecięcego.

2.10 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za osoby małoletnie podróżujące bez prawnego opiekuna w chwili, kiedy znajdują się one poza mikrobusem.

2.11 Pasażer objęty jest ubezpieczeniem od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) Przewoźnika. Ubezpieczenie obejmuje tylko sytuacje, które wydarzyć się mogą w trakcie pobytu Pasażera w mikrobusie. Inne zdarzenia losowe, powodujące szkody Pasażera powstałe poza mikrobusem, nie są objęte tym ubezpieczeniem.

3. Przewoźnik

3.1 Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu oraz zatrzymania biletu osoby, która weszła w jego posiadanie z naruszeniem prawa lub, która z własnej winy nie jest w stanie wykazać, iż jest osobą, której dane osobowe zostały wpisane na bilecie.

3.2 Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w mikrobusie lub odmówić dalszego przewozu w przypadku, gdy Pasażer:

- a) nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,
- b) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (np.: narkotyków),
- c) znajduje się w stanie lub zachowuje się w sposób, który mógłby negatywnie wpływać na bezpieczeństwo lub komfort podróży współpasażerów.

Skutki prawne wymienionych sytuacji ponosi Pasażer.

3.3 W mikrobusach zabronione jest spożywanie napojów alkoholowych i innych środków odurzających, oraz palenie tytoniu i e-papierosów.

3.4 Zabrania się przewozu zwierząt na pokładach mikrobusów. W wyjątkowych sytuacjach Przewoźnik może wyrazić zgodę na przewóz małego zwierzęcia (pies, kot) o masie do 5kg

pod następującymi warunkami:

- a) Za przewóz zwierzęcia pobierana jest opłata w wysokości 50zł na danej trasie przy jednoczesnym wykupie pełnopłatnego biletu przez Pasażera.

b) Przewożone zwierzę musi być odpowiednio zabezpieczone smyczą i kagańcem,

znajdować się w odpowiedniej klatce, kojcu lub torbie umieszczonej na siedzeniu obok Pasażera. Przewóz zwierzęcia musi odbywać się w sposób niezakłócający podróż innym Pasażerom.

c) W przypadku przewozu psów przewodników pies asystujący osobie niepełnosprawnej powinien posiadać uprzęż oraz certyfikat potwierdzający status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu szczepień weterynaryjnych.

3.5 Przewoźnik dołoży wszelkich starań, aby przewieźć Pasażera i jego bagaż w odpowiednim czasie, zgodnie z rozkładem jazdy, ale z przyczyn niezależnych od niego, nie może tego zagwarantować.

3.6 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane czynnikami administracyjnymi (kontrola drogowa Policji, kontrola ITD, kontrola służb granicznych) i z przyczyn od niego niezależnych (bardzo trudne warunki pogodowe, klęska żywiołowa)

3.7 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za odwołanie kursów z przyczyn od niego niezależnych (klęska żywiołowa, decyzje Organów państwowych ze względu na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa).

3.8 Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego, jeżeli szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

3.9 Za nie odbycie podróży z winy Przewoźnika Pasażerowi przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanego biletu.

3.10 Przewoźnik zastrzega sobie prawo do wprowadzenia przesiadek podczas przejazdu lub zmiany trasy przejazdu ze względów logistycznych lub bezpieczeństwa podróżnych.

4. Bilety

4.1 Bilet może być zakupiony w mikrobusie u kierowcy lub na stronach internetowych. Bilet elektroniczny jest drukowany bezpośrednio przez Pasażera ze strony internetowej.

4.1.1 Przewoźnik oferuje do sprzedaży następujące rodzaje biletów: bilet elektroniczny jednostronny

4.1.2 Bilet jest dokumentem imiennym i nie może być odstąpiony innej osobie.

4.1.3 Bilet nie jest fakturą VAT. Przewoźnik wystawia faktury VAT w związku ze sprzedażą biletów zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku nabywcy biletu nie będącego podatnikiem podatku VAT faktura będzie wystawiana tylko na żądanie nabywcy.

Prze zakupie Biletu ze strony internetowej Pasażer może automatycznie zażądać wystawienia faktury VAT w momencie jego zakupu, zaznaczając odpowiednią opcję w systemie sprzedażowym lub też zgłosić takie żądanie poprzez system sprzedażowy – nie później niż do 15-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Bilet zakupił. W przypadku przekroczenia tego terminu żądanie wystawienia faktury VAT może być zgłoszone do Przewoźnika pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną – w terminie do 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę przewozu bądź otrzymano całość lub część zapłaty. Faktury, duplikaty faktur oraz faktury korygujące są wystawiane i dostarczane w formie elektronicznej lub w formie papierowej. Akceptacja niniejszego Regulaminu poprzez zakup Biletu oznacza akceptację stosowania faktur elektronicznych (duplikatów

faktur elektronicznych, korygujących faktur elektronicznych). Przewoźnik zastrzega sobie możliwość zawieszenia stosowania faktur elektronicznych w przypadku zaistnienia siły wyższej lub innych przesłanek uniemożliwiających lub ograniczających możliwość stosowania faktur elektronicznych. W przypadku wystawienia faktury korygującej, w tym w szczególności w przypadku zwrotu należności Pasażer zobowiązany jest bezzwłocznie potwierdzić otrzymanie faktury korygującej, poprzez odesłanie podpisanej kopii do Przewoźnika.

4.2 Rezerwacji miejsc w mikrobusie dokonuje się bez przydziału określonego numeru miejsca.

4.3 Pasażer ma możliwość wykupienia dodatkowego miejsca dla siebie według aktualnie obowiązującej taryfy. W przypadku, gdy postura Pasażera powoduje zajęcie więcej niż jednego miejsca istnieje obowiązek wykupienia zakupu drugiego biletu

4.4 Cena Biletów określana jest na podstawie obowiązującego cennika, który jest dostępny na stronach internetowych przewoźnika pod adresem www.berlinexpress.pl

4.5 Warunkiem przyznania zniżek promocyjnych jest spełnienie określonych w warunkach promocji kryteriów

4.6 Przewoźnik będzie pobierał stałą opłatę rezerwacyjną za każdą z następujących operacji:

- a) zmiana daty wyjazdu,
- b) zmiana daty powrotu,

Wysokość opłaty wynosi 10 PLN. Powyższą opłatę Pasażer uiszcza kierowcy podczas przejazdu.

4.7 Zmiana daty wyjazdu na 48h traktowana jest jak rezygnacja z biletu, zgodnie z pkt. 4.10

4.8 Przewoźnik zastrzega sobie możliwość podwyższenia wysokości opłaty rezerwacyjnej w okresie szczególnie wzmożonego ruchu przewozowego (między innymi w okresie Świąt Wielkanocnych, Bożego Narodzenia).

4.9 W przypadku rezygnacji przez Pasażera z odbycia Podróży na co najmniej 48 godzin przed planowanym odjazdem. Przewoźnikowi przysługuje prawo do dokonania potrącenia 10zł wartości biletu brutto z tytułu opłat za obsługę płatności on-line. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet dokonuje Przewoźnik na rachunek z którego dokonano zakupu biletu

4.10 W przypadku nie zgłoszenia się Pasażera na odjazd mikrobusu Przewoźnik ma prawo do potrącenia 100 % wartości biletu.

4.11 Przy zwrocie biletu zakupionego elektronicznie występuje dodatkowa opłata manipulacyjna w wysokości 10zł, o którą będzie pomniejszona kwota zwrotu dla klienta wynikająca z regulaminu przewozu, powstała w wyniku użytkowania stron transakcyjnych. Przelew zostanie wykonany na konto, skąd dokonano płatności. Wszystkie operacje na biletach (zwrot, zmiany biletu) powinny być wykonane poprzez serwis internetowy, na którym dokonano zakupu biletu.

4.12 Nie dokonuje się zwrotu kosztów nabycia biletu gdy:

- a) upłynął termin ważności biletu,
- b) pasażer nie posiada dokumentu, który umożliwia jego identyfikację,

4.15 W przypadku stwierdzenia przez uprawnione osoby braku ważnego biletu pasażer

zostanie zobowiązany pod rygorem usunięcia z pojazdu do nabycia biletu do miejsca docelowego oraz zostanie nałożona na niego opłata dodatkowa w kwocie:

a) 200 zł - za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu,

b) 100 zł - za zabieranie ze sobą do środka transportowego rzeczy wyłączonych z przewozu albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych - bez zachowania tych warunków, zabieranie ze sobą do środka transportowego zwierząt i rzeczy, za których przewóz taryfa przewiduje opłaty - bez uiszczenia tych opłat,

d) 600 zł - za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny.

4.16 Przewoźnik zastrzega sobie możliwość wprowadzania taryf specjalnych i promocyjnych. Bilety zakupione wg wymienionych taryf podlegają warunkom zawartym w odrębnych komunikatach.

5. Bagaże

5.1 Każda sztuka bagażu Pasażera przewożona w luku bagażowym winna być opisana imieniem i nazwiskiem Pasażera. Obowiązek oznaczenia bagażu w sposób określony w zdaniu poprzednim spoczywa na Pasażerze. Bagaż powinien być odebrany przez Pasażera z chwilą przyjazdu do miejsca, w którym kończy podróż.

5.2 Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu 1 sztuki bagażu podstawowego o łącznej wadze nieprzekraczającej 20kg oraz 1 sztuki bagażu podręcznego o wadze do 5kg.

5.3 Bagaż podręczny powinien mieć wymiary pozwalające na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem Bagaż podręczny nie powinien utrudniać swobody podróży pozostałym Pasażerom.

5.4 Suma wymiarów każdego z bagaży podstawowych nie może przekraczać 165cm

(szerokość + wysokość + głębokość). Maksymalna waga pojedynczego bagażu nie może przekroczyć 30kg (zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14

marca 2000 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy ręcznych pracach transportowych).

5.5 Bagaż przekraczający dopuszczalne wymiary lub wagę klient zobowiązany jest załadować, przetransportować i wyładować samodzielnie. Jeżeli Pasażer nie będzie w stanie dokonać tego samodzielnie, za obsługę bagażu ponadnormatywnego przez załogę mikrobusu. Przewoźnik może pobierać stałą opłatę w wysokości 30PLN.

5.6 Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym Regulaminie.

5.7 Zabrania się przewozu rzeczy, których przewóz jest niedozwolony na podstawie odrębnych przepisów. Przewoźnik odmówi zabrania bagażu niebezpiecznego oraz o nieprzyjemnym zapachu. Bagaż, którego nie można przypisać żadnemu Pasażerowi będzie przez załogę mikrobusu usunięty z pojazdu.

5.8 Pasażer może zadeklarować wartość bagażu, która nie powinna przewyższać jego rzeczywistej wartości. Przewoźnik może sprawdzić zgodność deklarowanej wartości z rzeczywistą, a w przypadku

zastrzeżeń zaznaczyć to na odwrocie biletu. Jeżeli Pasażer nie zadeklaruje wartości bagażu uznaje się, iż wartość ta nie przekracza równowartości aktualnej ceny biletu.

5.9 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty osobiste i bagaż podręczny będący pod bezpośrednią opieką Pasażera chyba, że szkoda powstała z jego winy.

5.10 Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie lub uszkodzeniu przewożonej gotówki, biżuterii, papierów wartościowych, sprzętu elektronicznego oraz rzeczy o wartości naukowej, artystycznej lub kolekcjonerskiej, chyba, że rzeczy te przyjął na przechowanie albo szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika. W przypadku przewozu rzeczy o większej wartości, a w szczególności sprzętu elektronicznego, Pasażer ubezpiecza je we własnym zakresie i zgłasza ten fakt obsłudze w chwili przekazania bagażu do luku bagażowego.

5.11 Przedmioty pozostawione w mikrobusie przez zapomnienie lub z innych powodów nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością Przewoźnika

5.12 Jeżeli Pasażer w chwili opuszczenia mikrobusu stwierdzi brak lub uszkodzenie swojego bagażu, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie obsługę oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu na specjalnym protokole lub na bilecie. Potwierdzenie to Pasażer zobowiązany jest dołączyć do ewentualnej reklamacji pisemnej, którą ma prawo złożyć zgodnie z pkt.6.

6. Reklamacje

6.1 Wszelkie reklamacje wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować na adres

Przewoźnika, w okresie 14 dni od zaistnienia okoliczności będących przedmiotem

reklamacji. Przewoźnik rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni od dnia jej doręczenia na adres Przewoźnika. Osobą uprawnioną do składania reklamacji jest Pasażer lub jego prawny opiekun. Reklamacje złożone przez osoby trzecie nie będą rozpatrywane. Przy zgłoszeniu reklamacji należy opisać zaistniałe okoliczności, zastrzeżenia, doznane szkody i określić sposób rekompensaty oraz czytelnie reklamację podpisać. Do reklamacji należy dołączyć bilet lub jego kserokopię, a w przypadku reklamacji dotyczącej bagażu pisemne potwierdzenie jego uszkodzenia lub utraty. Jeżeli reklamacja nie odpowiada warunkom wymienionym wyżej, Przewoźnik wzywa Pasażera, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Niespełnienie tego żądania w terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Jeżeli reklamacja zostanie uzupełniona w terminie 14 dni, za datę wniesienia reklamacji Przewoźnik przyjmuje datę otrzymania uzupełnienia.

W uzasadnionych wypadkach 30 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji może zostać przedłużony do 3 miesięcy z zastrzeżeniem powiadomienia Pasażera o przyczynach wydłużenia terminu do rozpatrzenia reklamacji. Zawiadomienie to winno nastąpić przed upływem 30 dni od dnia przyjęcia kompletnej reklamacji.

6.2 Warunki składania i szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji regulują przepisy wykonawcze do Ustawy Prawo Przewozowe.

7. Postanowienia końcowe

7.1 Sądem właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z umowy przewozu na podstawie niniejszego Regulaminu jest Sąd Rejonowy w Poznaniu

7.2 Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.