

REGULAMIN PRZEWOZÓW NA LINIACH REGULARNYCH

Regulamin obowiązujący od dnia **16.06.2014 r.** wprowadzony zgodnie z art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe /t. jedn.:Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm./

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin wydany został na podstawie upoważnienia wynikającego z art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r., Nr 50, poz.601 z późn. zm.)
2. Postanowienia Regulaminu stosuje się do licencjonowanych, autokarowych krajowych i międzynarodowych przewozów pasażerskich wykonywanych przez *Przedsiębiorstwo Wielobranżowe GAJA Jarosław Gołębiewski*, ul. Plażowa 85/1, 15-502 Białystok, NIP: 542-100-66-81.
3. Sprzedaż biletów jest prowadzona na stronie www.gajaexpress.pl, poprzez sieć agentów oraz indywidualnie u kierowców na danej linii.
4. Niezbędne informacje dotyczące podróży (tj. przebieg trasy danej linii, itp) zawiera aktualny rozkład jazdy, dostępny w biurach sprzedaży biletów oraz na stronie internetowej www.gajaexpress.pl.
5. Przez użyte w regulaminie określenia należy rozumieć:
 - a) Agent - prowadzący sprzedaż biletów autokarowych w imieniu i na rzecz Przewoźnika,
 - b) Przewoźnik - przedsiębiorca wykonujący przewóz autokarem pasażerów na podstawie licencji na wykonywanie przewozu osób w międzynarodowym transporcie drogowym,
 - c) Pasażer - osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie ważnego biletu,
 - d) Bagaż - rzeczy ruchome zabierane przez Pasażera do autokaru złożone w luku bagażowym bądź pozostawione pod bezpośrednią opieką Pasażera,
 - e) Bilet - dokument upoważniający do przejazdu oznaczonej w nim osoby na wskazanej trasie, w określonym terminie oraz za określoną cenę za przejazd,
 - f) Bilet internetowy - bilet z oferty P.W GAJA nabyty i wydrukowany przez Pasażera lub inną osobę działającą na rzecz Pasażera za pośrednictwem strony internetowej,
 - g) Linia - międzynarodowe lub krajowe połączenie autokarowe wykonywane przez Przewoźnika na podstawie zezwolenia wydanego przez właściwe władze administracyjne,
 - h) Rozkład jazdy - informator zawierający podstawowe dane o trasach poszczególnych linii, terminach i miejscu odjazdu autokarów oraz inne informacje niezbędne dla prawidłowego korzystania z usług przewozowych,
 - i) Cennik - aktualne ceny biletów za przejazd na trasach objętych rozkładem jazdy, informacje o stosowanych zniżkach i opłatach bagażowych.
 - j) Dzień roboczy – dni tygodnia przypadające od poniedziałku do piątku z pominięciem dni ustawowo wolnych od pracy.

II. PRZEWOŹNIK

1. Przewoźnik jest zobowiązany do:
 - a) Zrealizowania przewozu Pasażera oraz jego bagażu na określonej w bilecie trasie,
 - b) Zapewnienia Pasażerom odpowiednich warunków bezpieczeństwa, higieny, wygody oraz należytej obsługi w czasie przewozu,
2. W przypadku gdy przewoźnik nie jest w stanie zrealizować wymaganego umową transportu pasażera do miejsca przeznaczenia własnymi autobusami, zapewnia przewóz zastępczy. Natomiast w przypadku odstąpienia pasażera od umowy, przewoźnik dokonuje zwrotu należności za bilet bez dokonywania jakichkolwiek potrąceń.
3. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaka poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania kursu, jeżeli szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.
4. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i inne szkody powstałe z przyczyn niezależnych od przewoźnika, w szczególności takie jak:
 - a) Wyjątkowo trudne warunki atmosferyczne;
 - b) Pożar, uszkodzenia dworca autobusowego;
 - c) Wypadki lub kolizje drogowe powodujące opóźnienia na trasie autobusu;
 - d) Zastosowanie się do żądań policji, ITD
 - e) Śmierć lub wypadek na drodze;
 - f) Akty wandalizmu i terroru;
 - g) Zamknięcie drogi, objazdy, wyjątkowe natężenie ruchu;
 - h) Inne okoliczności niezależne od przewoźnika np. problemy techniczne.
5. Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autobusie lub odmówić dalszego zapewnienia przewozu, w przypadku, gdy Pasażer:
 - a) nie przestrzega warunków umowy przejazdu,
 - b) znajduje się w stanie wskazującym na spożycie środków odurzających (np.: alkohol, narkotyki, itp.),
 - c) znajduje się w stanie wskazującym, iż jest on chory, a skutki tej choroby mogą zagrażać współpasażerom,
 - d) zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów,
 - e) nie posiada wymaganych dokumentów potrzebnych do przekroczenia granicy lub nie stosuje się do przepisów celno-dewizowych, bądź nie został wpuszczony do kraju przez władze imigracyjne,
 - f) pasażer przewozi towary, które ze względu na ilość lub rodzaj wymagają dłuższej odprawy granicznej i tym samym mogą powodować opóźnienia w odprawie autokaru z granicy.
6. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszych warunkach przewozu.
7. W przypadkach opisanych w punktach 5, 6 nie stosuje się zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku z podróżą.
8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w przypadku, gdy pasażer nie zgłosił się do autobusu po postoju przeznaczonym na odpoczynek.
9. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przewożonej gotówki, biżuterii, papierów wartościowych, rzeczy o wartości naukowej, artystycznej lub kolekcjonerskiej.
10. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany środka transportu, rozkładu jazdy itp. w sytuacji, kiedy z przyczyn niezależnych od przewoźnika będzie to konieczne.

III. PASAŻER

1. Pasażer jest zobowiązany do:
 - a) Posiadania ważnego biletu lub dokumentu potwierdzającego zakup biletu na przejazd, w formie papierowej bądź elektronicznej oraz dokumentu potwierdzającego prawidłowość zastosowanych zniżek. Zobowiązany jest do ich okazania na wniosek kierowcy bądź innej uprawnionej osoby, identyfikującej się odpowiednią legitymacją.
 - b) Posiadania dokumentu upoważniającego do przekroczenia granicy (paszportu) oraz innych wymaganych dokumentów i zaświadczeń niezbędnych do odbycia podróży międzynarodowej.
 - c) Okazania, na wezwanie uprawnionych służb granicznych i celnych wymaganych dokumentów, a na wezwanie uprawnionych kontrolerów, biletu oraz kwitu bagażowego.
 - d) Złożenia bagażu do luków bagażowych na podstawie kwitu bagażowego.
2. Wsiadanie i wysiadanie z autobusu jest dozwolone wyłącznie w miejscach określonych w rozkładzie jazdy oraz wskazanych przez kierowcę autobusu.
3. Pasażer zobowiązany jest do stosowania się do poleceń załogi autokaru.
4. Pasażer, który nabył bilet w kasie lub za pomocą internetowego systemu sprzedaży biletów, zobowiązany jest stawić się na przystanku co najmniej 15 minut przed planowanym odjazdem autobusu.
5. Fakt nie przybycia Pasażera na miejsce odprawy podróżnych, na przystanek, najpóźniej o godzinie wyznaczonej w rozkładzie jazdy jako godzina odjazdu autokaru jest równoznaczny z rezygnacją z przejazdu. Tym samym pasażerowi z tego tytułu nie przysługuje zwrot za bilet niewykorzystany.
6. Osoby w wieku do 16 roku życia mogą podróżować jedynie pod opieką osoby dorosłej. Osoby w wieku między 16 a 18 rokiem życia mogą podróżować samodzielnie posiadając „*Upoważnienie do przewozu osoby niepełnoletniej*” podpisane przez opiekuna prawnego. Dokument ten dostępny jest na stronie www.gajaexpress.pl
7. W czasie podróży opiekunem osoby niepełnosprawnej może być wyłącznie osoba dorosła.
8. W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa, Pasażer jest zobowiązany do ich zapięcia i używania zgodnie z przeznaczeniem.
9. 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 bądź 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. Nie stosowanie się do tego wymogu może skutkować karą pieniężną nakładana bezpośrednio na Pasażera.
10. Na pokładzie autokaru obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych.
11. Pasażer w czasie podróży jest objęty ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW). Obowiązuje ono jedynie w trakcie pobytu w autokarze. Wszelkie zdarzenia losowe powodujące jakiegokolwiek szkody, powstałe poza autokarem, nie są objęte tym ubezpieczeniem.
12. Pasażer odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone Przewoźnikowi i innym pasażerom.
13. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio właściwe przepisy prawa przewozowego oraz kodeksu cywilnego.

IV. BILET

1. Dokumentem uprawniającym do przejazdu autokarami jest ważny bilet .
2. Poprzez nabycie biletu dochodzi do zawarcia umowy przewozu między Przewoźnikiem a Pasażerem na warunkach ustalonych w niniejszym Regulaminie.
3. Bilet zakupiony u agenta GAJAEXPRESS jest wystawiany przez agenta w punkcie sprzedaży, natomiast bilet internetowy jest drukowany bezpośrednio przez pasażera ze strony internetowej.
4. Bilety zakupione przez stronę internetową www.gajaexpress.pl obsługuje system płatności przelewy24. W celu zapoznania się z regulaminem w/w firmy zapraszamy na stronę www.przelewy24.pl
5. Bilet dla zachowania swojej ważności powinien zawierać:
 - a) określenie trasy podróży oraz jej datę,
 - b) nazwę przewoźnika - sprzedawcy,
 - c) kwotę opłaconą za bilet
 - d) w przypadku biletu nabytego drogą elektroniczną - imię i nazwisko okaziciela legitymującego się nim podczas podróży.
 - e) bilet zakupiony u agenta powinien być oznaczony pieczęcią i podpisem przedstawiciela biura (agenta) w którym dokonano zakupu.
6. Bilet stanowi fakturę VAT zgodnie z § 17 pkt. 1 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).
7. Bilet zakupiony dla osób niepełnosprawnych należy zgłosić mailowo bądź telefonicznie pod numerem +48 725 100 600, w celu podania danych teleadresowych osoby, którą należy powiadomić w nagłym przypadku.
8. Zmiany w bilecie:
 - a) **W przypadku biletu elektronicznego zakupionego na stronie www.gajaexpress.pl w sprawie zmian w bilecie należy skontaktować się telefonicznie bądź mailowo na adres biuro@gajaexpress.pl w dni robocze w godzinach pracy biura GAJAEXPRESS nie później niż 24 godziny przed planowanym odjazdem. W przypadku zmiany terminu wyjazdu jest to jednoznaczne ze zwrotem biletu.**
 - b) **W sprzedaży bezpośredniej możliwa jest zmiana do godziny przed odjazdem, wyłącznie w dni robocze w godzinach otwarcia biura.**
 - c) Zmiany Biletu, następują po potrąceniu opłaty manipulacyjnej w wysokości 5 zł.
 - d) Zmiany w Biletach nabytych u agentów dokonuje się bezpośrednio w Punkcie Sprzedaży, w którym dokonano zakupu w godzinach pracy biura. Przy dokonywaniu zmiany należy okazać Bilet. Wszelkie zmiany powinny być opatrzone opisem wraz datą, pieczęcią i podpisem sprzedawcy biletu.
 - e) Nie można odstępować biletu innym osobom, bez dokonania w druku biletu, zmiany jego właściciela, przez osobę do tego upoważnioną.
 - f) Zmiany terminu podróży będą uwzględniane w miarę możliwości.
 - g) Wszelkie zmiany w bilecie niepotwierdzone przez jednostkę do tego upoważnioną powodują utratę ważności biletu.
 - h) **W przypadku biletów promocyjnych nie ma możliwości zmian, obowiązują jedynie zwroty biletów po potrąceniu 5 zł opłaty manipulacyjnej.**

9. Na obsługiwanych liniach nie prowadzi się rezerwacji miejsc bez zakupu biletów.
10. Bilet zakupiony przez internetowy system sprzedaży na stronie www.gajaexpress.pl należy wydrukować w celu okazania go do kontroli w autobusie lub posiadać jego wersję elektroniczną.
11. Pasażer dokonujący zakupu biletu u agenta lub przez stronę internetową jest zobligowany sprawdzić prawidłowość wystawionego biletu – datę, godzinę, trasę przejazdu - przed dokonaniem płatności.
12. Bilet uszkodzony lub zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zawartych na nim informacji jak również bilet przeprawiany jest nieważny.
13. W trakcie podróży pasażerowie winni zachować bilet do kontroli.
14. 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) 100 zł - za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu bądź dokumentu uprawniającego do ulg,
 - b) 50 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,
 - c) 600 zł - za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny.
15. W przypadku natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej lub najdalej w ciągu 7 dni od daty wystawienia dokumentu zobowiązującego do uiszczenia tej opłaty, wysokość opłaty dodatkowej obniża się o 50%.
16. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu przewoźnik lub osoba przez niego upoważniona pobierają właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową. W przypadku udokumentowania przez podróżnego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu należność jest zwracana w biurze przewoźnika z potrąceniem 5 zł opłaty manipulacyjnej.

V. ZWROT BILETU

1. Zwrot kosztów biletu, można uzyskać za okazaniem biletu w miejscu zakupu.
2. W ramach sprzedaży internetowej, zwrot biletu możliwy jest do 24 godzin przed planowanym odjazdem. W późniejszym terminie pasażerowi nie przysługuje zwrot należności. Przy zwrocie biletu biuro GAJAEXPRESS dokonuje potrąceń w wysokości **5 zł opłaty manipulacyjnej brutto**.
3. Bilet zakupiony w internetowym systemie sprzedaży na stronie www.gajaexpress.pl można zwrócić przez Internet na pisemny wniosek klienta wysłany na biuro@gajaexpress.pl w dni robocze w godzinach pracy biura GAJAEXPRESS lub w **Biurze Podróży Albicja w Białymstoku**, ul. Św. Rocha 10 lok. 218, nie później niż 24 godziny przed planowanym odjazdem. Przy zwrocie obowiązuje potrącenie w wysokości 5 zł opłaty manipulacyjnej brutto. Nie ma możliwości zwrotu biletów zakupionych poniżej wartości opłaty manipulacyjnej.
4. W ramach sprzedaży bezpośredniej (u agentów) możliwy jest zwrot kosztów biletu:

- a. powyżej 48h do odjazdu zwraca się wartość biletu po potrąceniu 5zł opłaty manipulacyjnej;
 - b. od 48h do 24h zwraca się 80% wartości biletu;
 - c. w dniu odjazdu autokaru, zwraca się 50% wartości biletu.
5. Zwroty możliwe są w placówce, w której dokonano zakupu w dni robocze w godzinach pracy danego biura.
6. Nie zwraca się należności za bilety zgubione, skradzione oraz nie wystawia się ich duplikatów.
7. Nie uwzględnia się roszczeń o zwrot należności za bilety zwrócone po upływie terminu ich ważności lub po odjeździe autobusu, na przejazd, którym były wydane lub za bilet niewykorzystany z przyczyn zależnych od pasażera.
8. Koszty biletów w przypadku odwołania kursu, z przyczyn zależnych od przewoźnika, zwracane są całkowicie.
9. Wnioski o zwrot należności są rozpatrywane nie później, niż w terminie 30 dni od pierwszego dnia terminu ważności biletu.
10. Na pisemny wniosek Pasażera zawierający uzasadnienie, przewoźnik ma prawo ustalić indywidualne zasady zwrotu.

VI. CENNIK

1. Cena biletów określana jest na podstawie cennika obowiązującego w dniu sprzedaży biletów dostępnych w punktach sprzedaży jak i na stronie internetowej www.gajaexpress.pl.
2. Bilety zakupione u agentów w Polsce opłacane są w złotych, natomiast bilety zakupione poza granicami Polski opłacane są w walucie kraju nabycia, wg cenników dostępnych w punktach sprzedaży.
3. Bilety rezerwowane drogą elektroniczną, przez stronę www.gajaexpress.pl można zakupić wyłącznie w walucie Polskiej.
4. Cena biletu stanowi sumę wartości odcinka krajowego (zawiera 8% podatek VAT) oraz wartość odcinka zagranicznego (nie podlega opłacie VAT)
5. Przewoźnik ustanawia następujące zniżki przy zakupie biletu:
 - a) Dzieciom do 1 roku życia przysługuje bilet bezpłatny;
 - b) 30% - młodzieży uczącej się do 26 roku życia (decyduje dzień urodzenia) za okazaniem ważnej legitymacji szkolnej lub studenckiej;
 - c) 50% - dzieciom do 6 roku życia;
 - d) 20% - osobom po 60 roku życia;
6. Przy zakupie biletu na liniach krajowych obowiązują również zniżki ustawowe dla przewozów pospiesznych.
7. Warunkiem przyznania zniżki jest posiadanie ważnego dokumentu, uprawniającego do zniżki podczas podróży.
8. W przypadku, gdy Pasażerowi przysługują dwie lub więcej zniżek, stosuje się wówczas największą przysługującą zniżkę. Nie stosuje się łączenia (sumowania) zniżek.
9. Przewoźnik zastrzega sobie możliwość wprowadzania taryf specjalnych i promocyjnych w sprzedaży internetowej.

VII. BAGAŻ

1. Każda sztuka bagażu oddana do luku bagażowego powinna być oznakowana trwałą przewieszką zawierającą nazwisko i adres pasażera oraz opcjonalnie numerem telefonu właściciela.
2. Pasażerowi przysługuje 1 bagaż podręczny, którego rozmiary pozwalają na umieszczenie na kolanach, na półce nad głową pasażera, lub pod fotelem pasażera.
3. Pasażerowi przysługuje 1 bagaż właściwy do 25 kg o gabarytach 90x60x25 cm
4. Pasażerom podróżującym na lotnisko przysługują 2 sztuki bagażu właściwego
5. Bagaż oddany do przewozu w luku bagażowym powinien być zapakowany w taki sposób, aby nie uległ w czasie przewozu uszkodzeniu lub zniszczeniu.
6. Bagaże dodatkowe i ponadwymiarowe przewiezione zostaną w miarę możliwości. Za bagaż dodatkowy kierowca pobiera opłatę w wysokości 10 zł. O zabraniu większej ilości bagażu decyduje każdorazowo załoga autobusu.
7. Pasażer będący Osobą Niepełnosprawną ma prawo do nieodpłatnego przewozu wózka inwalidzkiego lub innego niezbędnego sprzętu.
8. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym regulaminie.
9. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy które Pasażer przewozi ze sobą pod własnym nadzorem w szczególności bagaż podręczny, chyba że szkoda powstała z winy przewoźnika.
10. Zabroniony jest przewóz rzeczy niebezpiecznych mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, bądź rzeczy, których przewóz jest prawnie zabroniony.
11. Rzeczy szczególnie cenne (gotówka, papiery wartościowe, biżuteria, elektronika), oraz posiadające wartość naukową, winny być przewożone wyłącznie jako bagaż podręczny.
12. GAJAEXPRESS nie ponosi odpowiedzialności za utratę pieniędzy, papierów wartościowych lub uszkodzenie cennych rzeczy, w szczególności kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, chyba że szkoda wynikała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.
13. Kierowcy są odpowiedzialni za umieszczenie bagażu pasażerów w luku bagażowym.
14. W razie utraty lub uszkodzenia bagażu należy niezwłocznie poinformować osobiście o tym fakcie kierowcę, który kieruje pojazdem oraz sporządzić na miejscu zdarzenia protokół, który jest podstawą do rozpatrzenia reklamacji.
15. W przypadku utraty bagażu z winy przewoźnika, wysokość odszkodowania dotycząca powierzonego bagażu nie może przekroczyć 1.000,00 PLN. Bagaż o wartości przekraczającej 1.000,00 PLN powinien być przez Pasażera ubezpieczony na jego koszt.
16. W przypadku składania reklamacji dotyczącej uszkodzenia bagażu należy przedstawić uszkodzony bagaż lub dowód świadczący o jego uszkodzeniu, celem dokonania stosownych oględzin oraz potwierdzenie kierowcy sporządzone w momencie stwierdzenia zajścia zdarzenia lub oświadczenie uzasadniające brak takiego potwierdzenia.
17. Bagaż pozostawiony w autobusach może zostać otwarty w celu ustalenia tożsamości właściciela rzeczy.
18. Jeśli nie jest możliwe zidentyfikowanie właściciela bagażu, jest on przekazywany do siedziby firmy na okres 7 dni, a następnie w razie nie zgłoszenia się właściciela, może zostać zlicytowany.
19. Przedmioty pozostawione w autokarze przez zapomnienie lub z innych powodów nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością przewoźnika (np. kurtki, rękawiczki, czapki).

20. Pasażer ponosi przed służbami granicznymi całkowitą odpowiedzialność za przewożony przez niego bagaż podręczny ulokowany w bezpośredniej bliskości zajmowanego miejsca w autobusie, tzn. przed, pod, obok lub za (w przypadku ostatniego rzędu) zajmowanym siedzeniem, a także na półce bagażowej nad siedzeniem oraz w swoich rzeczach osobistych.

VIII. REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje i uwagi wynikające z realizacji umowy przewozu, należy kierować pisemnie na adres przewoźnika:

a) listownie:

Przedsiębiorstwo Wielobranżowe „Gaja”

ul. J. Soplidy 29,

15-521 Białystok, Zaścianki

b) pocztą elektroniczną: biuro@gajaexpress.pl

c) osobiście :

Białystok /PL/

Biuro Podróży Albicja

ul. Św. Rocha 10 lok.218

15-879 Białystok

tel. +48 85 744 59 81

tel/fax +48 85 746 00 95

Grodno/BY/

„FAWORYT”

ul. Kirowa 30 nr 11

230025 Grodno

tel/fax +375 152 723 072

2. Wszelkie uwagi odnośnie świadczonych usług przyjmujemy telefonicznie pod numerem kom. +48 725 100 600 od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 18.00.

3. Reklamacje należy kierować w okresie 14 dni od zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji.

4. Przy zgłoszeniu reklamacji należy opisać zaistniałe okoliczności, wnoszone zastrzeżenia, ewentualnie doznane szkody oraz określić sposób rekompensaty.

5. Do reklamacji należy dołączyć bilet lub jego kserokopię oraz rachunki dokumentujące ewentualne koszty poniesione przez Pasażera w zakresie wnoszonej reklamacji.

6. Osobą uprawnioną do skierowania reklamacji jest Pasażer lub jego prawny opiekun. Reklamacje złożone przez osoby trzecie nie będą rozpatrywane. Przewoźnik rozpatruje reklamacje w terminie jednego miesiąca od dnia jej doręczenia na adres przewoźnika.

IX. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Przewoźnik może przetwarzać bez zgody Pasażera dane, w celu prawidłowej realizacji umowy o przewóz, zgodnie z Ustawą o ochronie danych oraz innymi obowiązującymi przepisami prawa.

2. Przewoźnik zobowiązuje się do zachowania danych w poufności i nie ujawniania ich innym podmiotom, chyba, że Pasażer wyraził go do tego upoważni, albo upoważnienie takie wynikać będzie z przepisu prawa.

3. Pasażerowi przysługuje prawo wglądu do danych, przekazanych przewoźnikowi wraz z możliwością ich aktualizacji oraz zmiany.

X. PRZEWOŻENIE ZWIERZĄT

1. Przewożenie zwierząt na pokładzie autobusu GAJAEXPRESS jest zabronione.
2. Wyjątek stanowią psy - przewodnicy towarzyszące osobom niepełnosprawnej
3. Pies asystujący Osobie Niepełnosprawnej powinien posiadać uprząż oraz certyfikat potwierdzający status psa asystującego i zaświadczenie o wykonaniu szczepień weterynaryjnych wymaganych przy wjeździe do kraju stanowiącego cel podróży , jak również innych wymaganych przepisami prawa dokumentów podróży.
4. Przewóz zwierzęcia musi odbywać się w sposób nie zakłócający podróży innym pasażerom.

XI. PRZEPISY PORZĄDKOWE

1. Zabrania się używania odbiorników radiowych, odtwarzaczy i instrumentów muzycznych w trakcie podróży. Wyjątkiem są odbiorniki wyposażone w słuchawki, których użytkowanie nie powoduje dyskomfortu innych pasażerów.
2. Zabrania się palenia tytoniu, spożywania alkoholu oraz używania narkotyków w autobusie.
3. Zabrania się zajmowania miejsc oraz pozostawiania na pokładzie autobusów pasażerom będącym pod wpływem alkoholu, narkotyków, lub innych substancji odurzających.
4. Zabrania się wyrzucania z autobusów jakichkolwiek przedmiotów.
5. Zakazane jest zajmowanie w autobusie miejsc zajętych już w sposób widoczny przez innych pasażerów.
6. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone przewoźnikowi i innym Pasażerom na zasadach ogólnych prawa cywilnego

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy:
 - a) ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (tj. Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601; z późn. zmian.),
 - b) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93; z późn. zmian.)
 - c) ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zmian.)
 - d) rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych , jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024).
2. Postanowienia niniejszego regulaminu wchodzi w życie z dniem 19.05.2014r.

*GAJAEXPRESS zastrzega sobie prawo do zmiany treści niniejszego regulaminu.
Aktualny regulamin znajdziesz na www.gajaexpress.pl*