

Regulamin przedsiębiorcy EST Sp. z o.o.
dotyczący warunków przewozu osób oraz bagażu
na liniach krajowych oraz międzynarodowych

Niniejszy dokument został sporządzony w myśl art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (Dz. U. Z 2015 r. poz. 915), stanowiąc jednocześnie podstawowe warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy.

Dokument ten został sporządzony w oparciu o obowiązujące przepisy prawa regulujące materię związaną z przewozem osób, ze szczególnym uwzględnieniem:

1. ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (Dz. U. Z 2015 r. poz. 915), zwaną w dalszej części dokumentu także *u.pr.przew.*;
2. ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. *o cudzoziemcach* (Dz. U. z 2013 r. poz.1650), zwaną w dalszej części dokumentu także *ust.cudz.*;
3. ustawy z dnia 13 lipca 2006 r. *o dokumentach paszportowych* (Dz. U. z 2013 r. poz. 268), zwaną w dalszej części dokumentu także *u.d.p.*;
4. ustawy z dnia 6 sierpnia 2010 r. *o dowodach osobistych* (Dz. U. z 2016 r. poz. 391), zwaną w dalszej części dokumentu także *u.d.o.*;
5. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny* (Dz. U. Z 2016 r. poz.380), zwaną w dalszej części dokumentu także *k.c.*;
6. ustawy z dnia 6 września 2001 r. *o transporcie drogowym* (Dz. U. Z 2013 r. poz.1414), zwaną w dalszej części dokumentu także *u.t.d.*;
7. ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. *Prawo o ruchu drogowym* (Dz. U. Z 2012 r. poz.1137), zwaną w dalszej części dokumentu także *p.r.d.* oraz inne akty wykonawcze około-ustawowe;
8. rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. *w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz. U. Z 2006 r. nr 38, poz.266), zwanego w dalszej części dokumentu także *r.MTiB*;
9. rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011z dnia 16 lutego 2011 r. *dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (we) nr 2006/2004* (Dz.U.U.E.L.2011.55.1), zwanego w dalszej części dokumentu także *rozporządzeniem 181/2011*;
10. rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1073/2009 z dnia 21 października 2009 r. *w sprawie wspólnych zasad dostępu do międzynarodowego rynku usług autokarowych i autobusowych i zmieniające rozporządzenie (WE) nr 561/2006* (Dz.U.U.E.L.2009.300.88), zwanym w dalszej części dokumentu także *rozporządzeniem 1073/2009*.

§ 1 [Postanowienia ogólne]

1. Słownik pojęć na potrzeby niniejszego dokumentu, obejmuje definicję następujących zwrotów:
 - a) **Przewoźnik drogowy** – przedsiębiorca wykonujący przewóz osób w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, na podstawie właściwego zezwolenia udzielonego przewoźnikowi oraz pracownicy przedsiębiorcy;
 - b) **Pasażer** – osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie ważnego biletu;
 - c) **Autobus** – pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą;
 - d) **Autokar** – pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą, wykorzystywany do przewozów dalekobieżnych;
 - e) **Bagaż** – rzeczy ruchome towarzyszące pasażerowi podczas podróży;
 - f) **Cennik** – dokument w formie pisemnej lub elektronicznej, podany przez przewoźnika do publicznej wiadomości, w sposób zwyczajowo przyjęty, zawierający ceny lub taryfy stosowane przez przewoźnika;
 - g) **Bilet** – imienny dokument w formie papierowej uprawniający pasażera do przejazdu na oznaczonej linii komunikacyjnej, w określonym terminie oraz po uiszczeniu należności pieniężnej z tego tytułu;
 - h) **Linia komunikacyjna** – połączenie komunikacyjne na określonej drodze między przystankami wskazanymi w rozkładzie jazdy, po której odbywają się regularne przewozy osób;
 - i) **Przystanek** - miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów na danej linii komunikacyjnej, oznaczone w sposób określony w przepisach ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. - *Prawo o ruchu drogowym*, z informacją o rozkładzie jazdy, z uwzględnieniem godzin odjazdów środków transportowych przewoźnika drogowego uprawnionego do korzystania z tego miejsca;
 - j) **Rozkład jazdy** – dokument uwzględniający godziny przyjazdu i odjazdu oraz adresy poszczególnych przystanków, ponadto – jeżeli przepisy szczególne tak stanowią - nazwy dwustronnych przejść granicznych, kilometry trasy, kilometry między przystankami;
 - k) **Umowa przewozu** – zobowiązanie się przewoźnika w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa do przewiezienia za wynagrodzeniem osób;
 - l) **Przewóz** – oznacza każdą podróż odbywaną w całości lub w części po drogach publicznych przez pojazd używany do przewozu osób;
 - m) **Biuro sprzedaży** – lokal przewoźnika służący do nabywania przez pasażerów biletów z pominięciem środków porozumiewania się na odległość, lub lokal agenta świadczącego sprzedaż biletów dla przewoźnika.
 - n) **Teleinformatyczny system sprzedaży** – sprzedaż biletów odbywający się przy pomocy zespołu współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego.
2. Przewoźnik udostępnia aktualny rozkład jazdy na przystankach oznaczonych w rzeczonym rozkładzie. Ponadto, rozkład jazdy dostępny jest również na stronie internetowej Przewoźnika (www.estgdansk.pl) oraz w stacjonarnych biurach sprzedaży biletów.
3. Sprzedaż biletów następuje według stawki określonej w cenniku obowiązującym w dniu zakupu biletu.
4. Ceny biletów nabytych w Polsce opiewają na wartość wyrażoną w polskich złotych, natomiast ceny biletów nabytych poza granicami Polski (zgodnie z cennikiem obowiązującym w zagranicznym punkcie sprzedaży biletów) wyrażone są w walucie właściwej dla państwa nabycia biletu. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za rozbieżność w kursie walut.
5. Podróżujący zobowiązany jest zgłosić okoliczność zakupu biletu za pośrednictwem teleinformatycznego systemu sprzedaży (*via on-line*) telefonicznie u załogi właściwego autokaru, jeżeli zakup biletu został dokonany w dni powszednie po godzinie 17:00, a wyjazd przypada w tym

samym dniu, w którym nastąpił zakup biletu, lub w dniu następującym po dniu zakupu w godzinach poprzedzających otwarcie punktów sprzedaży biletów. Obowiązki wynikające z niniejszego punktu znajdują odpowiednie zastosowanie w przypadku zakupu przez podróżującego biletu za pośrednictwem systemu teleinformatycznego w weekend lub dzień świąteczny, podczas gdy data wyjazdu została oznaczona na ten weekend lub dzień świąteczny. Dane kontaktowe odpowiednich linii komunikacyjnych dostępne są na stronie internetowej Przewoźnika (www.estgdansk.pl).

6. W ramach sprzedaży biletów na linii komunikacyjne obsługiwane przez Przewoźnika obowiązuje system ulg w regularnych cenach biletów ustalonych zgodnie z cennikiem. Warunkiem skorzystania z rzeczonych ulg jest okazanie dokumentu tożsamości przez pasażera w momencie zakupu biletu w biurze sprzedaży Przewoźnika/Agenta oraz okazanie dokumentu podczas odprawy przed odjazdem autobusu. Wysokość ulg w regularnych cenach biletów dla poszczególnych kategorii pasażerów znajduje się w treści **regulaminu zasad sprzedaży biletów promocyjnych i niżkowych firmy EST dostępnym na stronie internetowej www.estgdansk.pl oraz w biurach sprzedaży.**

§ 2 [Obowiązki i uprawnienia Przewoźnika]

1. Przewoźnik zobowiązany jest wykonać umowę przewozu Pasażera oraz jego bagażu na warunkach ustalonych w treści przedmiotowej umowy.
2. Przewoźnik zobowiązany jest wykonywać przewóz osób pojazdem sprawnym technicznie, dopuszczonym do ruchu drogowego oraz odpowiednim ze względu na rodzaj wykonywanego przewozu.
3. Przewoźnik uprawniony jest dokonać kontroli biletu imiennego, jakim legitymuje się Pasażer, w szczególności pod kątem:
 - a) zgodności danych umieszczonych na bilecie z dokumentem potwierdzającym tożsamość Pasażera;
 - b) uprawnienia Pasażera do skorzystania z ulg w regularnej cenie biletu;
 - c) dokonania odpowiedniej opłaty w związku z przewozem zwierzęcia lub rzeczy.Jeżeli podczas kontroli biletu Pasażer nie przedstawi dokumentu uprawniającego do skorzystania z ulgi w regularnej cenie biletu, nie dokona odpowiedniej opłaty za przewóz zwierzęcia lub rzeczy, nie przedstawi wymaganego dokumentu przewozowego (jeżeli pomimo tego jego dane znajdują się na liście pasażerów) albo bez uzasadnionej przyczyny doprowadzi do nieuzasadnionego zatrzymania środka transportu, jest on zobowiązany do dokonania opłaty dodatkowej w kwocie wynikającej z Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w *sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej*.
4. W sytuacji uniemożliwiającej wykonanie umowy przewozu w ramach wykonywanej przez Przewoźnika działalności gospodarczej, jest on uprawniony do powierzenia wykonania umowy przewozu innemu przewoźnikowi na całej przestrzeni przewozu lub na jego odpowiedniej części.
5. W sytuacji powierzenia Przewoźnikowi wykonania umowy przewozu przez innego przewoźnika, Przewoźnik faktycznie wykonujący przewóz nie jest związany szczególnymi ustaleniami dotyczącymi umowy przewozu łączącej przewoźnika powierzającego wykonanie przewozu oraz Pasażera chyba, że Przewoźnik wykonujący przewóz został poinformowany przez przewoźnika powierzającego wykonanie przewozu o rzeczonych szczególnych warunkach dotyczących umowy przewozu i Przewoźnik wykonujący przewóz zaakceptował te warunki.
6. Przewoźnik jest uprawniony nie dopuścić do przewozu lub odmówić dalszego przewozu Pasażerowi, jeżeli ten:
 - a) nie stosuje się do przepisów przewozowych;
 - b) zagraża bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie;
 - c) nie przestrzega przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie, w tym przepisów obowiązujących u Przewoźnika;

- d) zachowuje się w sposób uciążliwy dla podróżnych lub odmawia zapłacenia należności za przewóz;
 - e) nie posiada dokumentów potrzebnych do przekroczenia granicy lub ze względu na rodzaj przewożonych rzeczy nie został dopuszczony do wjazdu na terytorium państwa przyjmującego;
 - f) zachowuje się w sposób uciążliwy dla podróżnych lub odmawia zapłacenia należności za przewóz;
 - g) ze względu na indywidualne przymioty Pasażera podróżującego bez opiekuna, stwarza on niebezpieczeństwo dla siebie i współpasażerów, w szczególności z uwagi na chorobę psychiczną.
7. Przewoźnik wykonuje przewóz na liniach komunikacyjnych wynikających z biletu nabytego przez podróżnego oraz w godzinach wynikających z obowiązującego u Przewoźnika rozkładu jazdy. Jednocześnie Przewoźnik może zmienić trasę przejazdu, jeżeli jest to usprawiedliwione okolicznościami, a w szczególności zmianą organizacji ruchu na określonym odcinku przejazdu, jednakowoż zmieniając trasę Przewoźnik stosuje się do przystanków wynikających z rozkładu jazdy.
 8. Przewoźnik jest uprawniony do wprowadzenia przesiadek podczas przejazdu, realizacji połączeń antenowych przez inne pojazdy samochodowe, jeżeli jest to konieczne ze względu logistycznych oraz nie wpłynie na nieuzasadnione wydłużenie przejazdu.
 9. Przewoźnik nie odpowiada za przerwy i opóźnienia w podróży oraz odwołania kursów zaistniałe z przyczyn niezależnych od niego.
 10. Udostępnienie Przewoźnikowi numeru kontaktowego przez Pasażera nie stanowi o obowiązku informowania Pasażera o każdym opóźnieniu w realizacji umowy przewozu.

§ 3 [Obowiązki i uprawnienia Pasażera]

1. Pasażer jest zobowiązany stosować się do godzin odjazdu środka transportowego, którym wykonywany jest przewóz osób, w zgodzie z obowiązującym u Przewoźnika rozkładem jazdy.
2. Pasażer korzystający z ważnego imiennego biletu, na który udzielona została ulga w cenie regularnej, jest zobowiązany posiadać i okazać przewoźnikowi ważny dokument tożsamości (lub inny równoważny dokument), z którego wynika uprawnienie do korzystania z określonej ulgi.
3. Pasażer zobowiązany jest stawić się na przystanku wynikającym z rozkładu jazdy co najmniej 15 minut przed planowanym odjazdem środka transportu, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
4. Pasażer zobowiązany jest stosować się do przepisów porządkowych obowiązujących u przewoźnika, a w szczególności:
 - a) stosowania się do poleceń załogi autobusu;
 - b) stosowania się do bezwzględnego i całkowitego zakazu spożywania alkoholu oraz innych używek w pojeździe. Powyższy zakaz zostaje rozciągnięty również na korzystanie z substytutów używek oraz innych substancji zakazanych, a w szczególności elektronicznych papierosów;
 - c) używania urządzeń elektronicznych w sposób zapewniający współpodróżnym swobodę oraz komfort na całej długości przejazdu;
5. Zaleca się, aby osoba o znacznym stopniu niepełnosprawności, umiarkowanym stopniu niepełnosprawności, ociemniała, niewidoma lub nie posiadająca zdolności do czynności prawnych znajdowała się pod opieką innej osoby (zwanej *Opiekunem*) na całej długości podróży wynikającej z zakupionego biletu, jeżeli ze względu na rodzaj schorzenia nie jest ona zdolna do samodzielnego podróżowania. Opiekun zobowiązany jest zapewnić bezpieczeństwo podróżnego, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym oraz informować załogę pojazdu o wszystkich okolicznościach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo przejazdu.
6. Przewoźnik – ze względów bezpieczeństwa – zaleca, aby dzieci o wzroście poniżej 150cm podróżowały w foteliku niezależnie od wieku dziecka. Zgodnie z art. 39 ustawy *Prawo o ruchu drogowym* w pojazdach służących do przewozu powyżej 9 osób nie ma obowiązku podróżowania

w fotelikach albo innych urządzeniach podtrzymujących, w odniesieniu do dzieci o wzroście poniżej 150cm, jednakowoż z uwagi na wyposażenie wszystkich pojazdów Przewoźnika w pasy bezpieczeństwa, w miarę możliwości zaleca się stosowanie rzeczonych urządzeń. Powyższe postanowienie jest szczególnie istotne w odniesieniu do dalekobieżnych linii komunikacyjnych.

7. Opiekunem podróżujących, o których mowa w pkt 5 i 6 mogą być wyłącznie osoby posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, legitymujące się odpowiednim dokumentem. Dzieci w wieku powyżej 12 roku życia mogą podróżować samodzielnie pod warunkiem wypełnienia przez osobę uprawnioną właściwego oświadczenia znajdującego się na stronie internetowej Przewoźnika pod adresem www.estgdansk.pl oraz wyposażenia dziecka we wszystkie wymagane dokumenty, w szczególności dokumenty wymagane w ruchu międzynarodowym. Jednocześnie samodzielnie podróżujące dziecko powinno zostać odebrane na przystanku docelowym przez osobę będącą w posiadaniu kopii oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
8. Opiekunem Pasażerów ociemniałych lub niewidomych może być również pies przewodnik.
9. Dzieci w wieku poniżej 12 roku życia mogą podróżować samodzielnie wyłącznie, za uprzednio uzyskaną zgodą Przewoźnika. Obostrzenia wynikające z pkt. 7 znajdują zastosowanie również w tym przypadku.
10. Pasażer zobowiązany jest do korzystania z pasów bezpieczeństwa, jeżeli pojazd został w nie wyposażony.
11. Pasażer zobowiązany jest posiadać dokumenty uprawniające go do przekraczania granicy, wymagane na podstawie odrębnych przepisów właściwych ustaw.
12. Wcześniejszy przyjazd pojazdu, którym wykonywany jest przewóz osób na podstawie obowiązującego u Przewoźnika rozkładu jazdy, do punktu docelowego wynikającego z biletu zakupionego przez Pasażera nie uprawnia Pasażera do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym na tej podstawie.
13. W przypadku, gdy przewóz nie dojdzie do skutku (np. z powodu awarii autobusu), Pasażer może otrzymać odszkodowanie maksymalnie do wysokości ceny biletu.
14. Pasażer jest odpowiedzialny za szkodę wyrządzoną współpasażerom lub Przewoźnikowi w wyniku jego zawinionego działania lub zaniechania.

§ 4 [Bilet]

1. Nabycie biletu przez podróżującego jest równoznaczne z zaakceptowaniem warunków przewozu ustalonych w zgodzie z treścią niniejszego dokumentu.
2. Bilet jest imiennym dokumentem przekazany Pasażerowi przez Przewoźnika z uwzględnieniem wszystkich szczegółowych ustaleń dotyczących przewozu, w tym ulg w regularnej cenie biletu. Z uwagi na tą okoliczność nie jest możliwe odstąpienie biletu przez Pasażera innej osobie. W przypadku rozbieżności danych zamieszczonych na bilecie z danymi wynikającymi z dokumentu tożsamości Pasażera, Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu takiego Pasażera, przy czym przyjmuje się, że Pasażer zrezygnował z umowy przewozu bez zachowania terminów wynikających z ust. 6.
3. Bilet uprawniający do przejazdu Pasażera nabywa bezpośrednio u Przewoźnika, u Agenta świadczącego usługi sprzedaży biletów dla Przewoźnika oraz w systemie teleinformatycznym. Pasażer zobowiązany jest wydrukować bilet zakupiony w systemie teleinformatycznym.
4. Przewoźnik w ramach prowadzonej działalności gospodarczej świadczy usługi przewozu osób, na podstawie następujących rodzajów biletów:
 - a) bilet jednostronny – uprawniający do przejazdu w jedną stronę, w dacie oznaczonej na bilecie;
 - b) bilet dwustronny zamknięty – uprawniający do przejazdu w dwie strony, w dacie wyjazdu i powrotu oznaczonej na bilecie, przy czym przystanek początkowy i końcowy jest oznaczony;
 - c) bilet dwustronny otwarty OPEN – uprawniający do przejazdu w dwie strony, w dacie wyjazdu

oznaczonej na bilecie, z możliwością późniejszego oznaczenia daty powrotu, przy czym przystanek początkowy i końcowy jest oznaczony.

5. Bilet jednostronny zachowuje ważność do dnia wyjazdu zadeklarowanego przy zakupie biletu lub do dnia wyjazdu w przypadku zmiany daty podróży (zmian daty wyjazdu można dokonywać na termin nie przekraczający 6 miesięcy od zadeklarowanej daty przy zakupie biletu). Bilety dwustronne datowane oraz bilety otwarte (OPEN) zachowują swoją ważność przez 6 miesięcy licząc od daty wyjazdu. Pasażer planujący powrót na podstawie biletu OPEN, zobowiązany jest określić datę powrotu najpóźniej na 3 dni przed planowanym wyjazdem oraz poinformować o tym fakcie pracowników biura EST (dane kontaktowe zostały zamieszczone na stronie internetowej www.estgdansk.pl). Przewoźnik może odmówić wykonania przewozu pasażerowi określającemu datę powrotu na podstawie biletu dwustronnego otwartego, jeżeli w dacie wskazanej przez pasażera nie dysponuje on wolnymi miejscami w pojazdach. W takiej sytuacji Przewoźnik niezwłocznie informuje o alternatywnych połączeniach, z których może skorzystać pasażer. W zakresie podyktowanym treścią niniejszego ustępu, odpowiedzialność Przewoźnika za wykonanie przewozu jest wyłączona.
6. Bilet, wydawany pasażerowi w związku z zawartą umową przewozu zawiera następujące elementy:
 - a) imię i nazwisko pasażera;
 - b) nazwę przewoźnika;
 - c) rodzaj zakupionego biletu;
 - d) określenie trasy podróży na danej linii komunikacyjnej;
 - e) określenie daty i godziny wyjazdu; oraz
 - f) cenę biletu.
7. Pasażer może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania się środka transportu wynikającego z rozkładu jazdy obowiązującego u Przewoźnika. Dla zachowania ważności oświadczenia woli w przedmiocie odstąpienia od umowy przewozu, przewoźnik dokonuje adnotacji na posiadanym przez przewoźnika potwierdzeniu wydania biletu pasażerowi.
8. W sytuacji, o której mowa w pkt 7 Przewoźnik jest uprawniony dokonać potrącenia z wartości biletu w następującej wysokości:
 - a) **20%** wartości biletu w przypadku odstąpienia od umowy przewozu na 7 dni przed datą wyjazdu;
 - b) **50%** wartości biletu w przypadku odstąpienia od umowy przewozu od 6 dni do 24 godzin przed datą wyjazdu;
 - c) **80%** wartości biletu w przypadku niewykorzystania w ustalonym terminie przejazdu powrotnego na podstawie biletu dwustronnego;
 - d) **90%** wartości biletu w przypadku odstąpienia od umowy przewozu w okresie poniżej 24 godzin przed planowanym wyjazdem.
9. Pasażerowi, który nie stawił się w miejscu odprawy w dacie oraz o czasie wskazanym w obowiązującym u Przewoźnika rozkładzie jazdy, nie przysługuje zwrot wartości biletu, chyba że przed odjazdem środka transportu poinformował on Przewoźnika o odstąpieniu od umowy przewozu – w zgodzie z treścią pkt 8.
10. Potrącenie, o którym mowa w pkt 8 lit. d), znajduje zastosowanie również w sytuacji, w której pasażer nie został dopuszczony do przewozu.
11. Potrącenie, o którym mowa w pkt 8 lit. d), znajduje zastosowanie również w sytuacji, w której Pasażer został usunięty ze środka transportu. Ponad potrącenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym przewoźnik uprawniony jest pobrać kwotę za część zrealizowanego przewozu. Kwota obliczona w zgodzie z niniejszym ustępem jest ograniczona do wartości biletu zakupionego przez pasażera.
12. Zwrot należności nie przysługuje jeżeli bilet:
 - a) został zniszczony w stopniu uniemożliwiającym jego identyfikację;

- b) został utracony lub skradziony, co uniemożliwia dokonanie adnotacji o odstąpieniu od umowy;
 - c) został niewykorzystany w dacie/okresie jego ważności, przy czym pasażer nie powiadomił przewoźnika o odstąpieniu od umowy w terminie poprzedzającym datę wyjazdu;
13. Zmiana terminu wyjazdu, może być dokonana przez pasażera najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień planowanego wyjazdu. Rzeczona zmiana wymaga dokonania opłaty ewidencyjnej w wysokości 20,00 zł lub 5 euro.
 14. Zmiana trasy przejazdu, w ramach połączeń oferowanych przez Przewoźnika może skutkować obowiązkiem dokonania przez Pasażera dopłaty, jeżeli taka okoliczność znajduje uzasadnienie w cenniku obowiązującym u Przewoźnika.
 15. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet dokonuje biuro, w którym zakupiono bilet.
 16. W przypadku nabycia biletu przez Pasażera w systemie teleinformatycznym, Pasażer dokonuje zmian oraz innych operacji (w szczególności zwrot biletu, zamknięcie biletu dwustronnego OPEN) poprzez platformę teleinformatyczną, na jakiej został dokonany zakup biletu.
 17. Zwrot należności za niewykorzystany bilet przysługuje na wniosek Pasażera.
 18. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet nabyty przez Pasażera za pomocą systemu teleinformatycznego, dokonuje się poprzez przelew na konto bankowe, z którego dokonano płatności.

§ 5 [Bagaż]

1. Pasażer jest uprawniony do bezpłatnego przewozu jednej sztuki bagażu o wadze 25kg (zwanego także bagażem rejestrowym) oraz jednej sztuki bagażu towarzyszącemu pasażerowi podczas podróży, o wadze 5kg (zwanego bagażem podręcznym).
2. Nadanie bagażu rejestrowego odbywa się na następujących zasadach:
 - a) sposób zabezpieczenia bagażu przez pasażera powinien być właściwy ze względu na przewożone w nim przedmioty. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty przewożone w bagażu, których uszkodzenie powstało z przyczyn niezależnych od Przewoźnika.
 - b) bagaż powinien zostać zabezpieczony w sposób uniemożliwiający uszkodzenie innych bagażów składanych w luku bagażowym pojazdu;
 - c) przedmioty, w których przewożone są substancje w formie płynnej powinny zostać zabezpieczone w sposób uniemożliwiający ich rozszczelnienie podczas podróży;
 - d) bagaż zostaje opatrzony w odpowiednią banderolę bagażową z logiem Przewoźnika oraz numerem bagażu;
 - e) załoga pojazdu jest uprawniona do kontroli bagażu, jeżeli zachodzi poważna wątpliwość co do jego zawartości oraz jeżeli przewóz bagażu może stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa przewozu;
3. Dodatkowy bagaż – ponad bagaż o którym mowa w pkt 1 – może zostać nadany przez Pasażera wyłącznie po uprzednim zawiadomieniu o tym Przewoźnika. Jeżeli pasażer zaniecha w przedmiocie poinformowania Przewoźnika o zamiarze nadania dodatkowego bagażu, rzeczony bagaż może zostać zabrany wyłącznie, jeżeli pozwala na to miejsce w luku bagażowym pojazdu.
4. Wysokość opłat za dodatkowy bagaż zależy od indywidualnych właściwości bagażu oraz od jego wagi oraz wymiarów.
5. Dodatkowy bagaż, o którym mowa w pkt 3 – podobnie jak bagaż rejestrowy – zostaje opatrzony w odpowiednią banderolę bagażową, o której mowa w pkt 2 lit. d.
6. Bagaż podręczny towarzyszący pasażerowi w podróży powinien zostać usytuowany w miejscu do tego przeznaczonym w sposób zapewniający bezpieczeństwo i komfort podróży pozostałych pasażerów. Miejsca wyznaczone do przechowywania bagażu podręcznego znajdują się w następujących miejscach:
 - a) w półkach bagażowych nad głową pasażera; albo
 - b) w przestrzeni bagażowej pod fotelem pasażera; albo
 - c) w oparciu fotela znajdującego się przed fotelem pasażera; albo

- d) w innym miejscu wskazanym przez załogę autobusu.
7. W przypadku przewożenia w bagażu przedmiotów wartościowych, Przewoźnik zaleca wykupienie indywidualnego ubezpieczenia przewożonych przedmiotów u ubezpieczyciela prowadzącego działalność w tym zakresie.
 8. Reklamacje dotyczące utraty lub uszkodzenia bagażu rejestrowego, powinny być zgłaszane załodze pojazdu bezpośrednio po podjęciu bagażu z luku bagażowego, a okoliczność taka powinna zostać potwierdzona na banderoli bagażowej, lub odcinku biletowym przeznaczonym dla Pasażera.
 9. Pasażer może zgłosić Przewoźnikowi zastrzeżenie wyższej wartości bagażu, jeżeli są w nim przewożone cenne przedmioty. Przewoźnik jest uprawniony dokonać kontroli na okoliczność przewożenia przez Pasażera deklarowanych przedmiotów poprzez zobowiązanie Pasażera do ich okazania. Przewoźnik ma prawo odmowy zabrania bagażu, jeżeli pasażer zastrzega wartość bagażu niewspółmierną do rzeczywistej wartości tego bagażu określonej przez Przewoźnika.
 10. Jeżeli Pasażer nie zgłosi zastrzeżenia wyższej wartości bagażu zgodnie z postanowieniem punktu poprzedniego, roszczenie z tytułu uszkodzenia lub utraty bagażu przeciwko Przewoźnikowi jest ograniczone do kwoty 300,00zł (słownie: trzysta złotych, 00/100).
 11. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaż podręczny towarzyszący pasażerowi w podróży, w zakresie w jakim okoliczność zniszczenia lub uszkodzenia bagażu nie jest zależna od Przewoźnika.
 12. Podstawą podjęcia bagażu rejestrowego przez Pasażera lub inny podmiot jest druga część banderoli bagażowej, przeznaczona dla podmiotu nadającego bagaż.
 13. Bagaż rejestrowy nieodebrany przez Pasażera lub inny podmiot w miejscu jego przeznaczenia podlega likwidacji w terminie 30dni od daty, w której bagaż powinien zostać podjęty. Przedmioty niebezpieczne oraz łatwo psujące się podlegają niezwłocznej likwidacji. Czynność likwidacji bagażu jest każdorazowa poprzedzona próbą kontaktu telefonicznego z podmiotem, który nadał przesyłkę, pod numerem telefonu widniejącym na bilecie, chyba że Pasażer zaniechał w przedmiocie poinformowania Przewoźnika o swoim numerze telefonu kontaktowego. Koszt przechowania bagażu obciąża osobę, która stawia się z odcinkiem banderoli bagażowej w miejscu przechowania bagażu.
 14. Całkowicie zakazane jest nadanie bagażu, w skład którego wchodzi:
 - a) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
 - b) rzeczy niebezpiecznych lub mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu;
 - c) zwłoki lub szczątki zwłok ludzkich.
 13. W zakresie nieuregulowanym odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy rozdziału 2 ustawy *Prawo przewozowe*.

§ 6 [Przewóz zwierząt]

1. Przewoźnik dopuszcza możliwość przewozu zwierząt domowych o masie własnej do 6kg, dopuszczonych do przewozu i przekraczania granicy na podstawie odrębnych przepisów.
2. Całkowicie zabronione jest przewożenie agresywnych zwierząt domowych oraz zwierząt, które mogą zakłócać higienę, komfort oraz wygodę podróżowania innych pasażerów.
3. Zabronione jest przewożenie zwierząt:
 - a) na miejscach przeznaczonych dla pasażerów;
 - b) przewożonych w stanie wolnym tj. bez transportera, klatki, lub innego wymaganego zabezpieczenia;
 - c) bez wymaganych dokumentów stanowiących kartę szczepień zwierzęcia;
4. Właściciel ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez zwierzę.
5. Przewóz zwierząt wiąże się z koniecznością dokonania dodatkowej opłaty w wysokości 50% ceny biletu normalnego.
6. Przewoźnik zastrzega sobie możliwość nie przyjęcia na pokład pojazdu żadnych zwierząt, jeżeli wynika to z indywidualnych ustaleń dokonanych uprzednio z innymi Pasażerami.

§ 7 [Odpowiedzialność przewoźnika]

1. Przewoźnik jest odpowiedzialny za przedwczesny odjazd środka transportowego na podstawie obowiązującego rozkładu jazdy.
2. Za rzeczy stanowiące bagaż podręczny pasażera przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, chyba że szkoda powstała z jego winy.
3. Pasażer zostaje objęty ubezpieczeniem od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) Przewoźnika, z chwilą wejścia na pokład pojazdu, którym wykonywany jest przewóz osób. Ubezpieczenie obejmuje zdarzenia, jakie mają miejsce wyłącznie podczas przebywania Pasażera wewnątrz pojazdu. Zdarzenia, których nie obejmuje ubezpieczenie NNW oraz zdarzenia powodujące szkodę w prawnie chronionym mieniu Pasażera zaistniałe po opuszczeniu pojazdu przez Pasażera nie są objęte przedmiotowy ubezpieczeniem.
4. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym dokumencie zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy, a w szczególności:
 - a) rozdziału 6, 9 i 10 ustawy *Prawo przewozowe*; oraz
 - b) rozporządzenia 181/2011.

§ 8 [Reklamacje z tytułu umowy przewozu]

1. Odpowiedzialność Przewoźnika z tytułu umowy przewozu ograniczona jest do wartości biletu zakupionego przez Pasażera.
2. Wszelkie reklamacje z tytułu umowy przewozu Pasażer zobowiązany jest zgłosić pisemnie bezpośrednio na adres Przewoźnika w terminie 14 dni od wystąpienia okoliczności uzasadniającej wystąpienie z roszczeniami. Pisemna reklamacja przesłana na adres Przewoźnika powinna być uzupełniona o kserokopię biletu, na podstawie którego Pasażer zgłasza reklamację.
3. Reklamacje złożone przez osoby nieuprawnione nie będą rozpatrywane przez Przewoźnika.
4. Przewoźnik rozpatruje reklamacje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania dokumentu reklamacyjnego. Termin ten może zostać wydłużony, jeżeli sprawa jest szczególnie skomplikowana, o czym Pasażer zostanie poinformowany pisemnie.
5. Zakres dodatkowego wyposażenia pojazdu nie może stać się samoistną podstawą roszczenia reklamacyjnego zgłoszonego przez Pasażera.

§ 9 [Postanowienia końcowe]

1. W zakresie nieuregulowanym w treści niniejszego dokumentu odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia obowiązującego prawa, a w szczególności aktów prawnych, o których mowa we wprowadzeniu do niniejszego dokumentu.
2. Zmiany w treści niniejszego dokumentu dla swojej ważności wymagają formy pisemnej. Wszelkie odręczne notatki dokonane na papierowym egzemplarzu niniejszego dokumentu nie są wiążące dla pasażerów i Przewoźnika.
3. Dokumenty zamieszczone na stronie internetowej Przewoźnika, o których mowa w treści niniejszego Regulaminu stanowią jego integralną część.
4. Kopia niniejszego dokumentu jest dostępna w biurze sprzedaży Przewoźnika, pojazdach którymi wykonywany jest przewóz oraz na stronie internetowej Przewoźnika pod adresem www.estgdansk.pl

§ 10 [Wejście w życie]

1. Postanowienia niniejszego dokumentu wchodzi w życie z dniem 1 sierpnia 2016r.
2. Zmiany w treści niniejszego dokumentu wchodzi w życie z dniem ich podjęcia i ogłoszenia w zgodzie z § 9 pkt 4.

*Życzymy przyjemnej podróży
z przedsiębiorstwem EST*