

Regulamin

1. **WARUNKI OGÓLNE PRZEWOZU**
 2. **BILETY JEDNORAZOWE I MIESIĘCZNE**
 3. **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**
 4. **WYNAJEM AUTOBUSÓW**
 5. **REKLAMACJE, SKARGI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA**
-

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług **firmy SANTUR sp. z o.o.** z siedzibą pod adresem Zabłotce 146 (38-500 Sanok), wpisanej do rejestru KRS pod numerem: 0000688504, NIP: 6871947473 (dalej: SANTUR).

Regulamin określa także zasady obsługi Klientów oraz warunków przewozu Pasażerów i bagażu.

Postanowienia Regulaminu obowiązują we wszystkich środkach transportu firmy SANTUR.

WARUNKI OGÓLNE PRZEWOZU

1. Umowę przewozu z firmą SANTUR zawiera się poprzez nabycie biletu na przejazd. Na bilecie jednorazowym określona jest: nazwa przewoźnika, data, godzina i kwota należności za przejazd, zgodna z obowiązującym cennikiem. Bilet jest ubezpieczeniem na czas przejazdu. Nabycie biletu jest równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu przez Pasażera.
2. Prawo zajęcia miejsca w autobusie na przystanku początkowym przysługuje w pierwszej kolejności Pasażerowi z ważnym biletem miesięcznym a w dalszej kolejności Pasażerowi, który zakupił bilet jednorazowy u kierowcy.
3. Pasażer uprawniony do korzystania z ulg zobowiązany jest na wezwanie kierowcy lub osób dokonujących kontroli okazać ważny dokument poświadczający ustawowe uprawnienie do korzystania z ulg.
4. Wsiadanie i wysiadanie z pojazdu jest dozwolone po całkowitym zatrzymaniu się pojazdu i wyłącznie w miejscach określonych w rozkładzie jazdy.
5. Pasażer zamierzający wsiąść lub wysiąść na przystanku obowiązany jest uprzedzić o tym wcześniej kierującego autobusem.
6. Pasażer zajmujący miejsce stojące powinien w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy.
7. Dziecko przewożone w autobusie, w wózku powinno być zabezpieczone przed wypadnięciem szelkami
8. Zabrania się przewożenia zwierząt w środkach transportu firmy SANTUR, za wyjątkiem psa przewodnika osoby niewidomej.
9. Zabrania się spożywania alkoholu, palenia papierosów oraz jedzenia w środkach transportu firmy SANTUR. Pasażerowie nie stosujący się do wskazanych powyżej zakazów zostaną natychmiast usunięci z pojazdu.

10. Kierowca ma prawo odmówić przejazdu osobie znajdującej się pod wpływem alkoholu lub wysadzić Pasażera, który utrudnia prowadzenie pojazdu (np. zachowuje się agresywnie, niekulturalnie, wulgarnie wobec kierowcy albo współpasażerów).

11. W przypadku odmowy opuszczenia pojazdu, kierowca ma prawo zwrócić się o interwencję do organów Policji lub innych uprawnionych służb.

12. Surowo zabronione jest przewożenie niebezpiecznego bagażu, który zagraża bezpieczeństwu pozostałych Pasażerów lub może spowodować uszkodzenie pojazdu lub mienia.

13. Przewoźnik może odmówić przewozu bagażu o dużych wymiarach, który trudno jest umieścić w luku bagażowym.

14. Podróżny jest obowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz określonych niniejszym Regulaminem.

15. SANTUR zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w niniejszym Regulaminie. Zmieniony Regulamin nie będzie stosowany do umów przewozu zawartych przed dniem wejścia w życie zmian.

BILETY JEDNORAZOWE I MIESIĘCZNE

1. Zakup biletu jednorazowego środkami transportu SANTUR jest możliwy u kierowcy

2. Bilet zniszczony, uszkodzony lub poprawiony jest nieważny.

3. Bilety miesięczne (imienne) wydaje się na okres miesiąca kalendarzowego (wszystkie dni danego miesiąca kalendarzowego), na określone linie. Bilety miesięczne na dany miesiąc sprzedawane są w wyznaczonych punktach. Terminy sprzedaży podawane są w odrębnym ogłoszeniu. Zakup biletu miesięcznego możliwy jest do 5 dnia miesiąca, na który bilet obowiązuje. Nie ma możliwości zakupu biletu miesięcznego u kierowcy.

4. Bilet miesięczny jest ważny z dokumentem tożsamości, a w przypadku biletów miesięcznych ulgowych, dodatkowo z dokumentem poświadczającym ustawowe uprawnienia do korzystania z ulgowych przejazdów.

5. Przewoźnik ma prawo pozyskiwać dane osobowe (imię, nazwisko, adres) od Pasażerów, które są niezbędne do zawarcia umowy przewozu osób i sprzedaży biletów miesięcznych.

6. Pasażer ma obowiązek okazać kierowcy pojazdu przed rozpoczęciem podróży zakupiony ważny bilet miesięczny.

7. Do kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych upoważniona jest obsługa środka transportu oraz wyznaczone przez przewoźnika osoby posiadające odpowiednie identyfikatory umieszczone w widocznym miejscu. Pasażer zobowiązany jest do okazania biletu miesięcznego, dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych oraz paragonu w/w. osobom.

8. W przypadku stwierdzenia, że w pojeździe przebywa Pasażer bez ważnego biletu, osoby wskazane w pkt 7 Regulaminu/Bilety jednorazowe i miesięczne, mają prawo do wylegitymowania takiego Pasażera oraz mogą oprócz pobrania właściwej należnej opłaty za przewóz, nałożyć na Pasażera opłatę dodatkową w wysokości 50-krotności ceny biletu obowiązującej za przejazd na danej trasie, płatną bezpośrednio u Kierowcy.

9. Do zakupu biletu miesięcznego konieczny jest dodatkowo nr PESEL Klienta, który jest jedynym unikatowym numerem ewidencji i umożliwia ewentualne dochodzenie roszczeń.

10. Do zakupu biletu z ulgą ustawową niezbędna jest ważna legitymacja lub inny dokument potwierdzający uprawnienie Pasażera do bezpłatnego przejazdu lub ulgi.

11. Podczas całej podróży Pasażerowie mają obowiązek posiadać ważny bilet.

12. Opłatę, o której mowa w pkt 8 Regulaminu/Bilety jednorazowe i miesięczne stosuje się również w przypadku stwierdzenia, że Pasażer zabrał do pojazdu rzeczy wyłączone z przewozu lub spowodował bez uzasadnionej przyczyny zatrzymanie, opóźnienie albo zmianę trasy przejazdu pojazdu.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do wykonania usługi. Odmówienie podania danych osobowych może skutkować brakiem zgody na świadczenie usług przez firmę SANTUR

2. Administratorem danych osobowych jest firma SANTUR, która zobowiązuje się chronić dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie, a w szczególności z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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.

3. Pasażer ma prawo do wglądu do treści swoich danych osobowych, ich zmiany, poprawienia i przetwarzania.

4. Dane osobowe związane z zakupem biletu ulgowego są udostępniane do Urzędu Marszałkowskiego celem ich zaewidencjonowania i potwierdzenia prawa do ulgi w cenie.

5. Zbiory danych osobowych są chronione i zabezpieczone przed nieuprawnionym dostępem.

6. Zakup biletu i przekazanie danych osobowych przez Pasażera jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w celu wykonania umowy przewozu.

7. SANTUR zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz niniejszym Regulaminem, jedynie w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązań i uprawnień wynikających z umowy przewozu. SANTUR może przetwarzać powierzone mu dane osobowe w formie elektronicznej oraz papierowej.

WYNAJEM AUTOBUSÓW

1. Podstawą świadczenia usług wynajmu autobusu przez SANTUR jest podpisanie umowy zlecenie.

2. Wynajem autobusu jest możliwy tylko w przypadku dostępności autobusu w określonym terminie. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo świadczenia ograniczonej ilości dziennych usług wynajmu środków transportu, wynikających z dostępności floty i kierowców.

3. Podstawą wynajmu autobusu na wyjazd zagraniczny jest wpłata zaliczki w wysokości 40% wartości wynajmu.

4. Umowa powinna zawierać dane Zleceniodawcy (w tym telefon kontaktowy), miejsce i godzinę podstawienia autobusu, ilość pasażerów, dokładny plan wyjazdu i wysokość wynagrodzenia za usługę świadczoną przez firmę SANTUR oraz formę płatności.

5. Wszelkie zmiany w zakresie świadczenia usługi muszą być zgłaszane przez Zleceniodawcę odpowiednio wcześniej przed terminem wyjazdu i wymagają akceptacji ze strony Zleceniobiorcy, w formie aneksu do umowy.
6. W przypadku, gdy Zleceniodawca nie odwoła rezerwacji wynajmu domniemywa się, że zlecenie jest nadal aktualne. Rezygnacji z wynajmu należy dokonać odpowiednio wcześniej telefonicznie i drogą mailową: wynajmy międzynarodowe – 5 dni wcześniej, wynajmy krajowe – 2 dni wcześniej.
7. Ceny usług są ustalane indywidualnie na podstawie czasu trwania wyjazdu, przejechanych kilometrów, ilości pasażerów i dodatkowych kosztów związanych z wynajmem (w tym opłat drogowych krajowych i zagranicznych, zapewnienie wyżywienie i noclegu kierowcy/-ów).
8. Plan wyjazdu musi uwzględniać czas pracy kierowcy/-ów zgodnie z Rozporządzeniem (WE) nr 561/2006 określający dopuszczalny czas jazdy/pracy i wymagane przerwy.
9. SANTUR odpowiada za stan techniczny autokaru na całej trasie. W przypadku awarii zobowiązany jest usunąć usterkę lub zapewnić transport zastępczy w czasie możliwie jak najkrótszym, w celu realizowania dalszego programu.
10. Za wszelkie usterki i uszkodzenia autobusu spowodowane przez uczestników w trakcie wynajmu odpowiada Zleceniodawca.
11. W sprawie nieuregulowania płatności lub innych warunków umowy przez każdą ze stron mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.

REKLAMACJE, SKARGI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA

1. Firma SANTUR nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w środku transportu lub lukach bagażowych, w tym za ich zaginięcie lub zniszczenie.
2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za sposób umieszczenia bagażu w luku bagażowym i za jego zabezpieczenie oraz ewentualne zniszczenie lub uszkodzenie, chyba że zniszczenie lub uszkodzenie to wynika z winy przewoźnika. O ewentualnym uszkodzeniu bagażu lub jego zaginięciu należy niezwłocznie poinformować obsługę środka transportu.
3. Firma SANTUR nie odpowiada za opóźnienia kursów i wszystkie konsekwencje z nich wynikające, które powstały z przyczyn niezależnych od przewoźnika, a w szczególności na skutek wypadku komunikacyjnego, warunków atmosferycznych, kontroli organów władz państwowych lub dużego natężenia ruchu.
4. Pasażer odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone Przewoźnikowi lub innym Podróżnym na zasadach określonych przepisami prawa.
5. Reklamację składa się w formie pisemnej na adres firmy. Reklamacja powinna zawierać:
 - datę sporządzenia reklamacji;
 - nazwę i siedzibę przewoźnika;
 - imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
 - tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
 - kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 - wykaz załączonych dokumentów;

- dane kontaktowe;
- podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

6. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

7. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia powyższych warunków, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji.

8. Przewoźnik rozpatrzy reklamację lub skargę w terminie 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem sytuacji, w których zaistnieje potrzeba uzyskania dodatkowych wyjaśnień od Pasażera.