

# REGULAMIN OBSŁUGI PODRÓŻNYCH, ODPRAWY ORAZ PRZEWOZU OSÓB

## MAXBUS Transport Osobowy Jacek Sulka

### § 1

#### PODSTAWA PRAWNA, PRZEDMIOT I ZAKRES ZASTOSOWANIA REGULAMINU

1. . Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób Firmy MAXBUS Transport Osobowy Jacek Sulka sporządzono w oparciu o :
  - a. upoważnienie zawarte w art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (t.j. Dz. U. 2017 1983, z późn. zm.),
  - b. ustawę z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (t.j. Dz.U. 2017, poz. 2200 z późn. zm.),
  - c. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004,
  - d. ustawę z dnia 20 czerwca 1997 r. prawo o ruchu drogowym (t. j. Dz. U 2017, poz. 1260 z późn. zm.),
2. Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy, realizowanych w ramach prowadzonej działalności gospodarczej w transporcie drogowym wykonywanej przez Firmę MAXBUS Transport Osobowy Jacek Sulka, ul. Długa 40b, 34-530 Bukowina Tatrzańska zwanym dalej „Przewoźnikiem”.
3. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
  - a. Pasażer/ Podróżny – osoba korzystająca z usługi przewozu organizowanego przez Przewoźnika na podstawie ważnego biletu;
  - b. Przewoźnik – MAXBUS Transport Osobowy Jacek Sulka z siedzibą w Bukowinie Tatrzańskiej, przy ulicy Długiej 40b, 34-530 Bukowina Tatrzańska ,wykonujący przewóz Podróżnych na podstawie licencji na wykonywanie przewozu w krajowym transporcie drogowym w formie połączeń przyśpieszonych;
  - c. Bilet jednorazowy – dokument, co do którego zostało określone na jaki kurs został wykupiony, z podaniem daty i godziny odjazdu oraz relacji przejazdu, z podaniem przystanku początkowego i końcowego w ramach kursu, na który bilet jest ważny, zakupiony w punktach sprzedaży biletów wymienionych na stronie internetowej [maxbus.pl](http://maxbus.pl) oraz u kierowcy bezpośrednio przed odjazdem danego kursu;
  - d. Bilet imienny- dokument przesłany do Pasażera po jego zakupie w e-mailu (wydrukowany lub okazany kierowcy danego kursu na urządzeniu mobilnym) uprawniający do przejazdu wskazanej na nim osoby, na podanej trasie, w określonym terminie i za ustaloną cenę, który ważny jest wraz z dokumentem, potwierdzającym tożsamość Pasażera tj. dowód osobisty lub paszport ;
  - e. Bilet wieloprzejazdowy- dokument imienny uprawniający do wielu przejazdów Pasażera tylko na jednej linii komunikacyjnej Przewoźnika i tylko między dwoma wybranymi przystankami wskazanymi w momencie zakupu biletu.

- f. Bilet miesięczny- dokument imienny uprawniający Pasażera do dwukrotnego dziennego przejazdu przez cały miesiąc kalendarzowy, na danej linii komunikacyjnej i tylko pomiędzy dwoma wybranymi przystankami wskazanymi w momencie zakupu biletu.
- g. Umowa przewozu – jest to umowa zawarta pomiędzy Przewoźnikiem a Pasażerem w chwili nabycia biletu jednorazowego bądź imiennego lub wieloprzejazdowego, na której podstawie Przewoźnik zobowiązuje się przewieźć za wynagrodzeniem czyli uiszczoną należnością za bilet, Pasażera i jego bagaż z wybranej miejscowości do miejscowości docelowej, wskazanej na bilecie, o określonych godzinach, w określonym dniu;
- h. Rozkład jazdy – plan przejazdów autokarów na trasie, z wyszczególnieniem godzin odjazdów z przystanków (w czasie lokalnym), godzin przyjazdów oraz nazw przystanków. Rozkład jazdy dostępny jest w punktach sprzedaży biletów, a także na stronie internetowej Przewoźnika [www.maxbus.pl](http://www.maxbus.pl) i portalu [e-podroznik.pl](http://e-podroznik.pl);
- i. Bagaż podręczny – bagaż o wadze do 5 kg, który pasażer może zabrać ze sobą do kabiny pasażerskiej, pozostający pod bezpośrednią opieką Pasażera;
- j. Bagaż podstawowy – bagaż bezpłatny, który pasażer przekazuje do luku bagażowego;
- k. Bagaż dodatkowy – bagaż dodatkowo płatny, który pasażer przekazuje do luku bagażowego;
- l. Przewóz regularny — publiczny przewóz osób i ich bagażu w określonych odstępach czasu i określonymi trasami, na zasadach określonych w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym ( t.j. Dz. U. 2017, poz. 2200 z późn. zm.), i w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (t.j. Dz. U. 2017 1983, z późn. zm.);
- m. Linia komunikacyjna – połączenie komunikacyjne na określonej drodze między przystankami wskazanymi w rozkładzie jazdy, po której odbywają się regularne przewozy osób;
- n. 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 ( t. j. Dz. U 2017, poz. 1260 z późn. zm.),z informacją o rozkładzie jazdy, z uwzględnieniem godzin odjazdów środków transportowych Przewoźnika drogowego uprawnionego do korzystania z tego miejsca;
- o. Przystanek początkowy – pierwszy przystanek na danej linii komunikacyjnej;
- p. Kurs – przejazd autobusu liczony od przystanku początkowego do przystanku końcowego;
- q. Rozpoczęcie kursu – odjazd autobusu z przystanku początkowego (pierwszy przystanek na trasie zgodnie z rozkładem jazdy);
- r. Osoba niepełnosprawna– osoba, która ma problemy z poruszaniem się i używa wózka inwalidzkiego lub innego podobnego urządzenia, które musi zostać przewiezione razem z tą osobą;
- s. Kierowca- osoba prowadząca pojazd nawet przez krótki okres, lub która jest przewożona w pojeździe w celu podjęcia w ramach swoich obowiązków jego prowadzenia w razie zaistnienia takiej potrzeby;
- t. Autobus/ autokar- pojazd samochodowy Przewoźnika przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą

- u. Komunikacja przyśpieszona – regularny przewóz osób wykonywany w ramach publicznego transportu zbiorowego drogowego przez Przewoźnika, w którym środki transportu zatrzymują się we wszystkich lub w niektórych miejscowościach usytuowanych na linii komunikacyjnej, której długość nie przekracza 200 km;
4. Dokonanie zakupu biletu Przewoźnika u Kierowcy oznacza zawarcie umowy przewozu oraz akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.
  5. Dokonanie zakupu biletu Przewoźnika przez portal [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl) lub na stronie internetowej Przewoźnika oznacza zawarcie umowy przewozu oraz akceptację postanowień niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Portalu [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl), które się wzajemnie uzupełniają i są jednakowo ważne.
  6. Przewoźnik jest zobowiązany do zawarcia umowy przewozu osób w zakresie wynikającym z podanego do publicznej wiadomości rozkładu jazdy autobusów stanowiących załączniki do zezwoleń na realizację regularnych przewozów na poszczególnych liniach.
  7. Wykonanie umowy przewozu uważa się za rozpoczęte z chwilą, gdy autobus w którym znajduje się Podróżny ruszy z miejsca odjazdu.
  8. Wszelkie informacje na temat kursów autobusów Firmy MAXBUS Transport Osobowy Jacek Sulka z siedzibą w Bukowinie Tatrzańskiej, przy ulicy Długiej 40b, 34-530 Bukowina Tatrzańska dostępne są na stronie internetowej przewoźnika <https://www.maxbus.pl> oraz pod numerem Infolinii: 603-681-737 (czynnej codziennie w godz. od 8:00 do 19:00, płatnej wg stawki operatora Pasażera).

## § 2

### PRAWA I OBOWIĄZKI PASAŻERÓW/ PODRÓŻNYCH

1. Pasażer, który zakupił bilet imienny winien przybyć na wskazany w bilecie przystanek początkowy, co najmniej 10 minut przed planowanym odjazdem autokaru. Niestawienie się Pasażera w chwili planowanego odjazdu traktowane jest jako rezygnacja z przejazdu, bez prawa do zwrotu należności za zakupiony bilet.
2. Pasażerowie z zakupionym biletem w przedsprzedaży mają pierwszeństwo w zajmowaniu miejsc w autobusie, pod warunkiem przestrzegania zapisów niniejszego Regulaminu, a w szczególności zapisu paragrafu 2 ust .
3. Bilety zakupione w przedsprzedaży gwarantują miejsce jedynie przy wsiadaniu na przystanek, z którego są one zakupione.
4. Pasażerowie są zobowiązani do:
  - a. przestrzegania Regulaminu,
  - b. zachowania biletu w stanie umożliwiającym jego odczytanie do czasu zakończenia przejazdu,
  - c. stosowania się do zaleceń kierowcy autobusu,
  - d. posiadania i okazania podczas kontroli dokumentu uprawniającego do korzystania z ulgowego przejazdu, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Podczas wykonywania czynności kontrolnych pasażer ma obowiązek okazać na żądanie osoby dokonującej kontroli:
  - a. wykupiony bilet na przejazd,
  - b. dokument potwierdzający uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu,

- c. dokument potwierdzający tożsamość pasażera w przypadku biletu zakupionego w przedsprzedaży przez portal e-podroznik.pl lub na stronie internetowej Przewoźnika lub biletu miesięcznego.
6. Pasażer podróżujący bez ważnego biletu zobowiązany jest wnieść opłatę karną w kwocie 500 zł oraz wykupić bilet uprawniający do kontynuowania dalszej jazdy.
7. Opłata karna powinna zostać wniesiona bezpośrednio po kontroli. W przypadku odmowy kontroler uprawniony jest do wylegitymowania pasażera, skierowania wniosku do Sądu oraz do natychmiastowego zaprzestania przejazdu osoby kontrolowanej.
8. Wszystkie dzieci do lat 15 mogą podróżować wyłącznie pod opieką dorosłych. Dzieciom do lat 4-ech podróżującym bezpłatnie nie przysługuje prawo do zajmowania osobnego miejsca w autobusie.
9. Podróżny może zająć w autobusie tylko jedno miejsce dla siebie oraz po jednym miejscu dla każdej jadącej z nim osoby, której wykupił bilet na przejazd danym autobusem.
10. Podróżny nie może zająć miejsca zarezerwowanego przez przewoźnika dla innego podróżnego.
11. Osoba niepełnosprawna poruszająca się na wózku inwalidzkim ma prawo zabrać bez dodatkowych opłat wózek do luku bagażowego autobusu.
12. Płacąc za przejazd Podróżny ma obowiązek żądać wydania biletu oraz sprawdzić czy jest on właściwy. Bilet stanowi dowód zwarcia umowy przewozu i nabycia uprawnień do określonego w nim przejazdu.
13. Wsiadanie i wysiadanie Podróżnych odbywa się wyłącznie na przystankach określonych w rozkładzie jazdy.
14. Podróżny odpowiada za zawinione przez siebie, względnie przez osobę pozostającą pod jego bezpośrednią opieką uszkodzenie lub zanieczyszczenie autobusu albo innych urządzeń Przewoźnika, a także za uszkodzenie lub zniszczenie przewożonego mienia należącego do osób trzecich. W zaistniałej sytuacji Pasażer obowiązany jest zapłacić odszkodowanie z tego tytułu w wysokości rzeczywistych kosztów wyrządzonej szkody.
15. Pasażer odpowiada także za szkody wyrządzone Przewoźnikowi i współpasażerom, powstałe w związku z przewozem bagażu.
16. W autokarach Przewoźnika zabronione jest spożywanie napojów alkoholowych i innych środków odurzających, oraz palenie tytoniu i e-papierosów.
17. Zabrania się przewozu zwierząt na pokładach autokarów. Zasada ta nie dotyczy psów przewodników. Przewożony pies musi:
  - a. mieć nałożony kaganiec,
  - b. być umieszczony w pojeździe w taki sposób, aby nie zagrażał bezpieczeństwu pasażerów i przewozu, nie zajmował miejsca przeznaczonego do siedzenia i nie narażał innych pasażerów na zanieczyszczenie odzieży,
  - c. posiadać aktualną kartę szczepień.

### § 3

## PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA

1. Przewoźnik jest zobowiązany do zrealizowania przewozu Podróżnego i bagażu na trasie określonej w bilecie oraz zapewnienia Podróżnym odpowiednich warunków bezpieczeństwa, higieny oraz wygody i należytej obsługi w czasie przewozu.

2. Za rzeczy oraz bagaż, które Podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, Przewoźnik ponosi odpowiedzialność, tylko wtedy jeżeli szkoda powstała wyłącznie z jego winy.
3. Przewoźnik odpowiada za rzeczy podróznego umieszczone podczas przewozu w schowku bagażowym autobusu jak za przesyłkę, ponosząc skutki ich utraty, ubytku lub uszkodzenia tylko wtedy jeżeli ponosi za to winę.
4. Powstanie szkody, na którą Podróżny został narażony podczas przewozu, powinno być zgłoszone niezwłocznie po jej ujawnieniu kierowcy danego kursu lub na numer Infolinii Firmy MAXBUS. Dodatkowo wszelkie szkody powinny być opisane w protokole szkody, sporządzonym natychmiast przez kierowcę i podpisane przez kierowcę i Podróżnego.
5. Zakres i wysokość odszkodowania należnego Podróżnemu poszkodowanemu z winy Przewoźnika ustala się na zasadach określonych odnośnymi przepisami ustawy Prawo przewozowe i Kodeksu cywilnego.
6. Wysokość odszkodowania należnego od Przewoźnika, ubytek lub uszkodzenie rzeczy nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy.
7. Przewoźnik może powierzyć wykonanie przewozu innym przewoźnikom.
8. Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku przewozu, jak również ma prawo nie dopuścić do przewozu lub usunąć z autokaru bez prawa do rekompensaty za bilet:
  - a. osoby w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających,
  - b. osoby zachowujące się w sposób uciążliwy dla współpasażerów,
  - c. osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w podróży,
  - d. osoby odmawiające zapłacenia należności za przewóz lub okazania dokumentu uprawniającego do przewozu,

chyba, że jest to sprzeczne z zasadami współżycia społecznego.

9. Osobami uprawnionymi do wykonywania czynności kontrolnych są: uprawniony przez Przewoźnika kontroler, Kierowca oraz Przewoźnik.
10. Za niezrealizowanie podróży z winy Przewoźnika Podróżnemu przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość niewykorzystanego biletu.

## § 4

### BILETY

1. Bilet upoważnia pasażera do wejścia do autobusu wyłącznie na przystanku z którego został wykupiony i wyłącznie o godzinie wskazanej na bilecie. Wszelkie odstępstwa od tej zasady możliwe są tylko i wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu ich z Przewoźnikiem.
2. Przedsprzedaż biletów prowadzona jest przez punkty sprzedaży biletów wymienione na stronie internetowej [www.maxbus.pl](http://www.maxbus.pl) oraz przez portal [e-podroznik.pl](http://e-podroznik.pl). Bilet zakupiony na stronie internetowej Przewoźnika lub na portalu [e-podroznik.pl](http://e-podroznik.pl) jest drukowany bezpośrednio przez pasażera.
3. Transakcja internetowa i sprzedaż biletów w przedsprzedaży przez portal [e-podroznik](http://e-podroznik.pl) jest realizowana nie później jak 60 minut przed odjazdem autobusu z przystanku początkowego. Sprzedaż biletów w punktach sprzedaży jest dokonywana nie później niż na 15 minut przed odjazdem autobusu z przystanku początkowego.

4. Sprzedaż biletów bezpośrednio przed odjazdem prowadzona jest przez kierowcę autobusu.
5. Przewoźnik oferuje do sprzedaży następujące rodzaje biletów:
  - a. bilet jednorazowy,
  - b. bilet wieloprzejazdowy,
  - c. bilet miesięczny,
  - d. bilet imienny zakupiony przez portal e-podroznik.pl.
6. Bilet jest dokumentem, który nie może być odstąpiony innej osobie.
7. Bilet nie jest fakturą VAT. Przewoźnik wystawia faktury VAT w związku ze sprzedażą biletów w zgodzie z obowiązującymi przepisami. W przypadku nabywcy biletu nie będącego podatnikiem podatku VAT faktura jest wystawiana tylko na żądanie nabywcy. Przy zakupie biletu ze strony internetowej lub portalu e-podroznik.pl Pasażer może automatycznie zażądać wystawienia faktury VAT. Faktura jest wystawiana w związku ze zgłoszeniem Pasażera, na podstawie przesłanego biletu do biura Przewoźnika, w terminie 14 dni od daty jego zakupu.
8. Faktury, duplikaty faktur oraz faktury korygujące są wystawiane i dostarczane w formie elektronicznej lub w formie papierowej.
9. Bilet wieloprzejazdowy nie ma terminu ważności. Bilet miesięczny jest ważny tylko w danym miesiącu i nie ma możliwości przedłużenia jego ważności.
10. Bilet sprzedawany jest bez przydziału określonego numeru miejsca w autokarze.
11. Pasażer ma możliwość wykupienia dodatkowego miejsca dla siebie według aktualnie obowiązującej taryfy.
12. Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej aktualne cenniki i zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do przepisów przewozowych w biurze Przewoźnika, w autokarach Przewoźnika oraz na stronie internetowej [www.maxbus.pl](http://www.maxbus.pl).
13. W przypadku nagłego odwołania kursu Przewoźnika, w razie niemożliwości zapewnienia Pasażerowi autobusu zastępczego, Pasażer ma prawo do podróży następnym kursem Przewoźnika, bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek dodatkowych opłat.
14. Zwrot i wymiana biletów zakupionych w przedsprzedaży przez portal e-podroznik.pl jest możliwy tylko i wyłącznie na warunkach określonych w regulaminie portalu e-podroznik.pl
15. W przypadku rezygnacji przez Pasażera z odbycia podróży, przysługuje mu zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet dokonuje biuro, w którym zakupiono bilet. Nie dokonuje się zwrotu kosztów nabycia biletu, gdy: upłynął termin ważności biletu, bilet jest zniszczony w stopniu uniemożliwiającym jego identyfikację lub Pasażer nie posiada oryginału biletu.
16. Warunkiem przyznania zniżki na zakup biletu jest okazanie stosownego dokumentu w chwili zakupu biletu oraz podczas kontroli biletów w autokarze. W przypadku nieposiadania dokumentów uprawniających do przyznania zniżki podczas przejazdu, obsługa autokaru jest zobowiązana i uprawniona do pobrania dopłaty do pełnej ceny biletu.
17. W przypadku, gdy z oferty wynika, że Pasażerowi przysługuje więcej niż jedna zniżka, stosuje się wówczas największą przysługującą zniżkę. Nie ma możliwości łączenia zniżek.

18. Przewoźnik stosuje się do ulg ustawowych w komunikacji pośpiesznej określonych odrębnymi przepisami prawa w tym min. ustawą z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz.U. 2012, poz. 1138 z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi oraz ulg handlowych.
19. Przysługujące Pasażerowi zniżki nie sumują się.

## § 5

### BAGAŻE

1. Podróżny może zabrać ze sobą do wewnątrz autobusu drobne rzeczy osobiste oraz jeden bagaż podręczny, który: nie utrudnia przejścia, nie przeszkadza podróżnym i nie naraża ich na niewygodę, jest trzymany przez Podróżnego w ręku, na kolanach, nie wymaga do przewozu więcej przestrzeni niż ta, którą podróżny ma do swej dyspozycji pod siedzeniem. Pozostałe bagaże nie stanowiące bagażu podręcznego muszą być umieszczone w luku bagażowym.
2. Z przewozu określonego w ust. 1 są wyłączone:
  - a. rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów administracyjnych, celnych i sanitarno – porządkowych, w tym: materiały cuchnące, zapalne, łatwopalne, wybuchowe, żrące, trujące, radioaktywne,
  - b. rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu przewoźnika,
  - c. nabita broń palna (zakaz nie dotyczy osób, które są uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnione funkcje),
  - d. rowery,
  - e. przedmioty wzbudzające odrazę.
3. W przypadku przewożenia bagażu o wartości przekraczającej 400 zł, fakt taki należy zgłosić kierowcy przed włożeniem bagażu do luku bagażowego.
4. Rzeczy szczególnie cenne (gotówka, papiery wartościowe, biżuteria, elektronika), oraz posiadające wartość naukową winny być przewożone wyłącznie jako bagaż podręczny.
5. Bagaż znajdujący się w lukach bagażowych oraz koszach zamontowanych z tyłu pojazdu jest udostępniany pasażerom wyłącznie przez obsługę i wyłącznie na wyznaczonych przystankach. Samowolne umieszczenie przez pasażera bagażu w luku bagażowym zwalnia Przewoźnika z odpowiedzialności za szkody wynikłe z utraty, ubytku lub z uszkodzenia w/w bagażu.
6. Niedokonanie przez pasażera zgłoszenia bagażu, o którym mowa w paragrafie 5 ust. 3 i 4 Regulaminu lub przewożenie go przez pasażera bez ważnego kwitu bagażowego, jak również samowolne umieszczenie go w luku bagażowym, zwalnia przewoźnika z odpowiedzialności za szkody wynikłe z utraty, ubytku lub z uszkodzenia w/w bagażu.
6. Bagaż, który nie stanowi bagażu podręcznego, znajdujący się w luku bagażowym zostaje wydany tylko i wyłącznie na przystanku końcowym danej trasy.
7. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bagaż Podróżnego zawiera rzeczy, o których mowa w paragrafie 5 ust. 2 Przewoźnik lub kierowca ma prawo sprawdzić w obecności Podróżnego zawartość tego bagażu, a w razie potwierdzenia podejrzeń odmówić zabrania go do przewozu.

8. Bagaż nieodebrany przez Podróżnego, będzie przechowywany w Zakopanem, ul. Spyrkówka 4 o ile nie zawiera środków psujących się. Koszty przechowywania bagażu ponosi Podróżny.
9. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym Regulaminie.

## §6

### REKLAMACJE, SKARGI I WNIOSKI

1. Reklamacje, skargi i wnioski wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować pisemnie (listem poleconym) na adres Przewoźnika tj: MAXBUS Jacek Sulka, ul. Długa 40 B, 34-530 Bukowina Tatrzańska lub pocztą elektroniczną na adres Biura MAXBUS : biuro@maxbus.pl, w okresie trzech miesięcy od zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji.
2. Wszelkie reklamacje, skargi lub wnioski rozpatrywane będą niezwłocznie, nie później jednak jak w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania przez Przewoźnika, z zastrzeżeniem sytuacji, w których zaistnieje potrzeba uzyskania dodatkowych wyjaśnień od Pasażera lub usunięcia braków reklamacji.
3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin do rozpatrzenia reklamacji, skargi bądź wniosku może zostać przedłużony do trzech miesięcy, od daty ich otrzymania przez Przewoźnika. Pasażer lub osoba wnosząca odwołanie w jego imieniu, zostanie o fakcie przedłużenia terminu powiadomiona pisemnie listem poleconym na adres wskazany w reklamacji, skardze lub wniosku lub też elektronicznie, w przypadku złożenia reklamacji lub skargi drogą elektroniczną. Zawiadomienie to winno nastąpić przed upływem terminu 30 dni do rozpatrzenia reklamacji, skargi bądź wniosku przez Przewoźnika.
4. Osobą uprawnioną do składania reklamacji jest Pasażer, jego przedstawiciel ustawowy, opiekun prawny, następca prawny bądź pełnomocnik.
5. Reklamacje złożone przez osoby trzecie, nie mające upoważnienia bądź pełnomocnictwa do występowania w imieniu Pasażera nie będą rozpatrywane.
6. Celem ułatwienia i przyśpieszenia procedury reklamacyjnej, do zgłoszenia reklamacyjnego lub skargi powinny być dołączone: oryginały lub kopie dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu, w szczególności bilet na przejazd itp. oraz kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, tak aby można było należycie ustalić przedmiot reklamacji bądź skargi.
7. W sytuacji, gdy reklamacja lub skarga nie odpowiada warunkom wyżej określonym lub zgłoszone roszczenie nie znajduje potwierdzenia w przesłanych dokumentach, Przewoźnik wzywa wnoszącego reklamację bądź skargę, aby usunął zaistniałe braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Nieusunięcie braków w terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

## § 7

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Przewoźnik zobowiązuje się do ochrony jakichkolwiek danych osobowych, podanych przez Pasażera w celu zawarcia umowy przewozu zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t. j. Dz. U. 2016, poz. 922, z późn. zm.).

## § 8

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie w dniu jego ogłoszenia.
2. Obowiązujący i aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej [www.maxbus.pl](http://www.maxbus.pl).
3. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy enumeratywnie wyliczone w § 1 ust. 2 niniejszego Regulaminu oraz w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (t.j. Dz. U. 2017 poz. 4597 z późn. zm.) oraz przepisy wykonawcze ww. aktów prawnych.
4. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, przy czym zmiany mają zastosowanie tylko do kursów, które odbędą się po ich ogłoszeniu i wejściu w życie.
5. Traci moc dotychczasowy Regulamin Przewozów MAXBUS, który wszedł w życie z dniem 5 wrzesień 2016 r.