

REGULAMIN PRZEWOZÓW HIGH TRAVEL

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin sporządzono w oparciu o art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz.U.2020.8 t.j. z dnia 2020.01.03.), Ustawa z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach (Dz.U.2020.35 t.j. z dnia 2020.01.10), 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, Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24.02.2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesytek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U.2006.38.266 z dnia 2006.03.07). Ustawa z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym (Dz.U.2021.450 t.j. z dnia 2021.03.12).
- 1.2. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - 1.2.1. **Pasażer** - osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie ważnego biletu.
 - 1.2.2. **Przewoźnik** - firma wykonująca przewóz Pasażerów autokarem na podstawie zezwoleń i licencji wydanych przez właściwe organy administracji publicznej, nazwa Przewoźnika podana jest na bilecie.
 - 1.2.3. **Bilet** - dokument imienny 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.
 - 1.2.4. **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.
 - 1.2.5. **Rozkład jazdy** - plan przejazdu na trasie, z wyszczególnieniem godzin odjazdów z przystanków (w czasie lokalnym). Rozkład jazdy jest dostępny w siedzibie Przewoźnika oraz na prowadzonej stronie internetowej zawierającej ofertę przejazdu na danej trasie.
 - 1.2.6. **Bagaż podręczny** – bagaż o wadze do 5 kg, który pasażer może zabrać ze sobą do kabiny pasażerskiej, pozostający pod bezpośrednią opieką Pasażera.
 - 1.2.7. **Bagaż podstawowy** – bagaż bezpłatny, który pasażer przekazuje do luku bagażowego. Masa maksymalna bagażu nie może przekraczać 20 kg, suma trzech wymiarów (długość + szerokość + wysokość) nie może przekraczać 158 cm (wliczając kółka, uchwyty i kieszenie).
 - 1.2.8. **Bagaż dodatkowy** - bagaż dodatkowo płatny, który pasażer przekazuje do luku bagażowego. Zabranie bagażu dodatkowego jest możliwe tylko i wyłącznie jeżeli przestrzeń bagażowa pozwoli na danej trasie na bezpieczne przewiezienie bagażu. Szczegółowe informacje przed rozpoczęciem podróży można uzyskać u Przewoźnika.
- 1.3. Postanowienia Regulaminu stosuje się do pasażerskich przewozów autokarowych wykonywanych przez Przewoźnika.
- 1.4. Dokonanie zakupu biletu Przewoźnika oznacza zawarcie umowy przewozu oraz akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.

2. PASAŻER – PRAWA I OBOWIĄZKI

- 2.1. Pasażer powinien przybyć na wskazany w rozkładzie jazdy przystanek co najmniej 15 minut przed planowanym odjazdem autokaru. Niestawienie się Pasażera w chwili planowanego odjazdu traktowane jest jako rezygnacja z przejazdu.
- 2.2. Pasażer powinien zająć miejsce w autokarze wskazane przez obsługę co najmniej 5 minut przed planowanym odjazdem. Przewoźnik nie będzie oczekiwał na pasażerów nie stosujących się do niniejszego postanowienia. Powyższe dotyczy zarówno przystanku początkowego, jak i przystanków pośrednich na trasie przejazdu oraz postoju w trakcie trasy.
- 2.3. Pasażer ma obowiązek spełniać wszystkie wymagania związane z podróżą, tj. posiadać bilet oraz ważne dokumenty w tym: dowód osobisty lub paszport, a także wymagane wizy oraz inne dokumenty niezbędne podczas wjazdu do kraju docelowego i podczas podróży przez kraj tranzytowy. Pasażer ponosi całkowitą odpowiedzialność za brak w/w dokumentów. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przewozu osoby, która nie posiada ważnego dokumentu podróży i wizy wymaganej do przekroczenia granicy oraz zastrzega, iż autokar nie będzie oczekiwał na Pasażera poddanego indywidualnej odprawie celno-paszportowej. Wszelkie skutki wynikające z odmowy przewozu Pasażera lub zatrzymania Pasażera przez uprawnione służby ponosi Pasażer.
- 2.4. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania zaleceń obsługi autokaru, a także przepisów celnych, dewizowych, sanitarnych i porządkowych, obowiązujących w kraju rozpoczęcia i zakończenia podróży oraz krajach tranzytowych.
- 2.5. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone Przewoźnikowi (w tym szczególnie za zniszczenia wyposażenia autokaru) i innym Pasażerom na zasadach ogólnych przewidzianych przepisami Kodeksu Cywilnego.
- 2.6. Pasażer, który w sposób umyślny lub wskutek zaniedbania zanieczyszcza autokar, 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 autokaru z eksploatacji, to Pasażer zobowiązany jest do uiszczenia dodatkowo na rzecz Przewoźnika kary umownej w kwocie 1500 PLN za każdy dzień wyłączenia autokaru z eksploatacji.
- 2.7. Każdy pasażer ma ustawowy obowiązek zapięcia pasów bezpieczeństwa, jeśli autokar jest w nie wyposażony.
- 2.8. Zgodnie z zapisami Ustawy Prawo o ruchu drogowym, w autokarach nie ma obowiązku przewożenia dzieci w fotelikach ochronnych.
- 2.9. Dzieci, bez względu na wiek mogą podróżować wyłącznie na podstawie aktualnych dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (dowód osobisty, paszport, wizy). Dzieci do 18 roku życia muszą podróżować pod opieką osoby dorosłej (rodzica lub opiekuna). Ustalenie to nie dotyczy przewozu zorganizowanej grupy dzieci lub młodzieży pod opieką osób dorosłych / opiekunów grupy. Wówczas Przewoźnik występuje tylko w charakterze wykonawcy Przewozu Okazjonalnego.
- 2.9.1. W przypadku podróży dzieci do lat 4, Przewoźnik, w ramach bagażu dziecka, umożliwia nieodpłatny przewóz składanego wózka dziecięcego.
- 2.10. Rodzic, bądź inny ustawowy przedstawiciel prawny dziecka jest świadomy, że ani firma HIGH MARCIN KUKAWKA, jako przewoźnik, ani jej pracownicy, w trakcie całej podróży, nie ponoszą odpowiedzialności za dziecko oraz wszystkie okoliczności związane z jego podróżą.
- 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 autokarze. Inne zdarzenia losowe, powodujące szkody Pasażera powstałe poza autokarem, nie są objęte tym ubezpieczeniem.

- 2.12. Ze względu na konstrukcję autokarów przejazd jest możliwy tylko wtedy, gdy osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej są w stanie odbyć podróż samodzielnie i bez pomocy innych. Pasażerowie z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej sprawności ruchowej mają prawo do nieodpłatnego przewozu wózka inwalidzkiego lub chodzika w bagażniku autobusu. Ze względów bezpieczeństwa wózki inwalidzkie przewożone w bagażniku autobusu muszą być składane oraz nie mogą posiadać napędu elektrycznego.

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 autokarze lub odmówić dalszego przewozu w przypadku, gdy Pasażer:
- 3.2.1. nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,
- 3.2.2. znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (np.: narkotyków),
- 3.2.3. znajduje się w stanie lub zachowuje się w sposób, który mógłby negatywnie wpływać na bezpieczeństwo lub komfort podróży podróżnych. Skutki prawne wymienionych sytuacji ponosi Pasażer.
- 3.3. W autokarach zabronione jest zażywanie środków odurzających, oraz palenie tytoniu i e-papierosów.
- 3.4. W autokarach zabrania się przewozu zwierząt.
- 3.5. Przewoźnik dąży do 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 i ich dalsze skutki spowodowane czynnikami administracyjnymi (np. kontrole graniczne, celne, policyjne, ITD) lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika (np. problemy techniczne, warunki atmosferyczne, utrudnienia w ruchu drogowym lub na przejściach granicznych).
- 3.7. Przewoźnik nie odpowiada za odwołania kursów z przyczyn od niego niezależnych (np. zamknięcie granic, ze względu na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa bądź w wypadku klęski żywiołowej, a także innych decyzji administracyjnych) ani wynikających z nich dalszych skutków. W takim przypadku Pasażer ma prawo do zmiany trasy albo daty wyjazdu, lub uzyskania od przewoźnika zwrotu ceny biletu.
- 3.8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za wcześniejszy niż podany w rozkładzie jazdy przyjazd autokaru do miejsca docelowego i dalsze wynikające z tego negatywne skutki dla Pasażera.
- 3.9. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do realizacji przewozu pojazdem zastępczym innym niż Przewoźnika, przy czym pojazd taki oznaczony będzie tablicą z nazwą Przewoźnika umieszczoną za przednią szybą pojazdu. Ponadto ze względów logistycznych lub bezpieczeństwa podróży Przewoźnik może wprowadzić przesiadki podczas przejazdu.
- 3.10. Trasa przejazdu może różnić się od tej podanej w rozkładzie jazdy. Szczegóły dotyczące realizacji podróży są znane w dniu przejazdu.
- 3.11. W przypadku, gdy przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że usługa będzie odwołana lub odjazd z przystanku/dworca będzie opóźniony o ponad 120 minut, niezwłocznie informuje o tym Pasażera i daje mu wybór pomiędzy:
- 3.11.1. kontynuacją podróży lub zmianą trasy do miejsca docelowego, bez dodatkowych kosztów i na warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie;
- 3.11.2. zwrotem ceny biletu oraz w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą autobusem lub autokarem do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie.
- 3.12. Aby Przewoźnik mógł poinformować Pasażera o odwołaniu lub opóźnieniu odjazdu, albo o zmianie rozkładu jazdy po dniu zakupu biletu, konieczne jest, aby Pasażer przekazał w trakcie rezerwacji/zakupu wymagane dane kontaktowe (numer telefonu komórkowego, adres e-mail). W przypadku zmiany podanych danych po dacie zakupu biletu Pasażer powinien poinformować Przewoźnika o zmianie danych kontaktowych. Informacja o zmianie powinna zostać wysłana na adres info@high.com.pl. Brak tych danych uniemożliwi Przewoźnikowi kontakt z Pasażerem, co zwalnia Przewoźnika z obowiązku wynikającego z pkt. 3.11.
- 3.13. W przypadku awarii autokaru podczas podróży Przewoźnik zapewnia możliwość kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub terminalu, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży.

4. BILETY

- 4.1. Bilet można zakupić za pośrednictwem systemu online do którego kieruje system rezerwacji na stronie Przewoźnika. Przy zakupie biletu konieczne jest podanie podstawowych danych osobowych umożliwiających identyfikację Pasażera oraz kontakt z Pasażerem, w razie takiej konieczności.
- 4.1.1. Bilet jest dokumentem imiennym i nie może być udostępniony innej osobie, bez wiedzy Przewoźnika.
- 4.1.2. Zakupiony bilet można przepisać na inną osobę zgłaszając ten fakt Przewoźnikowi co najmniej 24 godziny przed zaplanowanym odjazdem. Zgłoszenie musi nastąpić drogą e-mail na adres biuro@high.com.pl. Za przepisanie biletu na inną osobę Przewoźnik pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 50,00 zł.
- 4.1.3. Przewoźnik wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami. Klient dokonując zakupu biletu ma możliwość podania danych firmy (NIP) na którą zostanie wystawiona faktura. Faktura zostanie przekazana do systemu KSeF. Jeżeli klient nie wskaże danych firmy do wystawienia faktury VAT Przewoźnik wystawi paragon na zakupiony bilet, fiskalizując w ten sposób transakcję.
- 4.2. Bilet jest ważny na konkretny (wskazany termin) przewóz.
- 4.3. Bilet sprzedawany jest bez przydziału określonego numeru miejsca w autokarze. Konkretnie miejsca są przydzielane Pasażerowi przez załogę autokaru.
- 4.4. Pasażer ma możliwość wykupienia dodatkowego miejsca dla siebie według aktualnie obowiązującej taryfy.
- 4.5. Cena biletów określana jest na podstawie obowiązującego cennika.
- 4.6. W przypadku rezygnacji przez Pasażera z odbycia podróży, przysługuje mu zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego, po potrąceniu części należności. W zależności od terminu rezygnacji Przewoźnikowi przysługuje prawo do dokonania potrąceń następujących kwot:
- 4.6.1. powyżej 30 dni przed wyjazdem 10% wartości biletu

- 4.6.2. od 30 dni do 24 godzin przed wyjazdem 75% wartości biletu
- 4.6.3. poniżej 24 godzin przed wyjazdem 90 % wartości biletu
- 4.7. W celu uzyskania zwrotu, o którym mowa w pkt. 4.6 Pasażer wysyła wniosek o zwrot na adres e-mail: biuro@high.com.pl wskazując jednocześnie nr rachunku bankowego, na który Przewoźnik ma przekazać należną kwotę.
- 4.8. Przewoźnik ma prawo do potrącenia 95% wartości biletu w przypadku niezgłoszenia się Pasażera na odjazd autokaru oraz w sytuacjach opisanych w punktach, 2.1, 2.2, 2.3, 3.2, 3.3, 3.4 Regulaminu.
- 4.9. W przypadku niewykorzystania relacji powrotnej w bilecie dwustronnym Pasażerowi nie przysługuje zwrot.

5. BAGAŻE

- 5.1. Każda sztuka bagażu przewożona w luku bagażowym winna być opisana imieniem i nazwiskiem oraz adresem i numerem telefonu Pasażera. Obowiązek oznaczenia bagażu w sposób określony w zdaniu poprzednim spoczywa na Pasażerze. Bagaż powinien być odebrany przez Pasażera z chwilą zakończenia przez niego podróży.
- 5.2. Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu 2 sztuk bagażu w tym 1 sztuki bagażu podręcznego o wadze do 5kg oraz 1 sztuki bagażu podstawowego o wadze nieprzekraczającej 20kg. Bagażem podstawowym może być: walizka, torba podróżna lub plecak.
- 5.3. Bagaż podręczny powinien mieć wymiary pozwalające na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem lub na półce znajdującej się bezpośrednio nad fotelem. Bagaż podręczny nie powinien utrudniać swobody podróży pozostałym Pasażerom.
- 5.4. Bagaż podstawowy, przekraczający powyższy limit, a także bagaż dodatkowy może być przewieziony za zgodą załogi autokaru tylko wtedy, gdy pozwoli na to miejsce w luku bagażowym. Za pierwszy dodatkowy bagaż (do 20 kg) lub za przekroczenie dopuszczalnej wagi/wymiaru bagażu podstawowego Przewoźnik pobiera opłatę w zależności od kraju wyjazdu 50 zł / 15 EUR. Za każdy kolejny bagaż dodatkowy Przewoźnik pobiera opłatę w zależności od kraju wyjazdu 300 zł / 100 EUR. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewiezienia bagażu dodatkowego ze względu na ograniczoną pojemność luków bagażowych.
- 5.5. 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 do konkretnej osoby (żaden z Pasażerów nie stwierdzi, że jest jego właścicielem) będzie przez załogę autokaru usunięty z pojazdu.
- 5.6. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty osobiste i bagaż podręczny znajdujący się poza lukiem bagażowym, będący pod bezpośrednią opieką Pasażera, chyba że szkoda powstała z jego winy.
- 5.7. Przedmioty pozostawione w autokarze przez zapomnienie lub z innych powodów nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością Przewoźnika.
- 5.8. Jeżeli Pasażer w chwili opuszczenia autokaru stwierdzi brak lub uszkodzenie swojego bagażu, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie obsługę oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu. Potwierdzenie to Pasażer zobowiązany jest dołączyć do ewentualnej reklamacji pisemnej, którą ma prawo złożyć zgodnie z pkt.6 Regulaminu.
- 5.9. Ze względu na czas podróży i specyfikę przewozu bagażu w autokarach, nie zaleca się przewozu w bagażu podstawowym i dodatkowym przedmiotów łatwo tłukących i łatwo psujących się oraz komputerów, aparatów fotograficznych i innych urządzeń elektronicznych, a także pieniędzy, biżuterii, wyrobów ze złota i srebra, weksli, papierów wartościowych, dokumentów handlowych, paszportów i innych dokumentów, substancji płynnych, a także leków wymagających przechowywania w niskiej temperaturze.
- 5.10. Za przewóz sprzętu zimowego (narty, deska snowboardowa) Przewoźnik pobiera jednorazową opłatę do biletu w wysokości 100 zł. Sprzęt powinien być odpowiednio zapakowany w futerał lub pokrowiec.
- 5.11. Przewoźnik wprowadza całkowity zakaz przewozu hulajnóg elektrycznych oraz innych pojazdów transportu osobistego zasilanych elektrycznie (m.in. rowery, wózki inwalidzkie, monocykle, hoverboardy, itp.). Zakaz ten dotyczy zarówno przewozu wewnątrz kabiny pasażerskiej, jak i w lukach bagażowych autokaru. Zakaz obowiązuje bez względu na typ, jak i nazwę własną sprzętu.

6. REKLAMACJE

- 6.1. Wszelkie reklamacje wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować pisemnie (listem poleconym) na adres Przewoźnika lub pocztą elektroniczną na adres: biuro@high.com.pl, nie później, niż w terminie roku od dnia zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji. Osobą uprawnioną do składania reklamacji jest Pasażer lub jego prawny opiekun, następca prawny bądź pełnomocnik. Reklamacje złożone przez osoby trzecie nie będą rozpatrywane. Przy zgłoszeniu reklamacji należy: opisać zaistniałe okoliczności, zastrzeżenia, doznane szkody oraz określić sposób rekompensaty. Reklamacja musi być podpisana przez osobę uprawnioną. 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 określonym powyżej, Przewoźnik wzywa Pasażera, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Niespełnienie tego żądania w terminie, powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Jeśli reklamacja zostanie uzupełniona w terminie 14 dni, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia. W terminie 30 dni od dostarczenia reklamacji Przewoźnik rozpatruje reklamację. W uzasadnionych przypadkach termin ten może być przedłużony do trzech miesięcy z zastrzeżeniem powiadomienia Pasażera o przyczynach wydłużenia terminu do rozpatrzenia reklamacji. Zawiadomienie to winno nastąpić przed upływem 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Przewoźnika.

7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 7.1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 7.2. Sędem właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z umowy przewozu jest wyłącznie sąd polski.
- 7.3. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzą w życie z dniem ogłoszenia.