

Regulamin przewozu osób
WAGNER TRANSPORT Monika Wagner

§ 1.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin przewozu osób i bagażu obowiązuje w autobusach, którymi firma WAGNER TRANSPORT Monika Wagner wykonuje przewozy.
2. Kontakt jest możliwy za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta, Kapłityny 3E, 11-010 Barczewo Telefon: +48 510 033 473, E-mail: biuro@wagnertransport.pl
3. W każdym pojeździe powinien być wywieszony wyciąg z Regulaminu. Aktualnie obowiązujący pełen tekst Regulaminu oraz aktualnie obowiązujący cennik opłat i rozkład jazdy dostępny jest u Obsługi pojazdu.
4. Bezpośrednio u Obsługi pojazdu Pasażerowie mogą uzyskać informacje dotyczące trasy i kierunku jazdy, czasu odjazdu z przystanku początkowego, wysokości opłat za przejazd, zmiany przebiegu linii w sytuacjach awaryjnych itp.
5. W każdym pojeździe powinna być wywieszona informacja o trybie składania skarg i wniosków dotyczących jakości świadczonych usług.

§ 2.

DEFINICJE

1. "Pasażer" to każda osoba uprawniona do przejazdu na danej trasie, na podstawie ważnego Biletu.
2. "Przewoźnik" - WAGNER TRANSPORT Monika Wagner.
3. "Bilet" - dokument potwierdzający zawarcie umowy na realizację przewozu.
4. "Bagaż podręczny" - bagaż możliwy do umieszczenia w pojeździe, w ten sposób, że nie utrudnia przejścia i nie przeszkadza innym pasażerom, nie naraża ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo, jest trzymany przez pasażera w ręku lub na kolanach i nie wymaga dla ich umieszczenia więcej przestrzeni niż ta, którą pasażer ma do dyspozycji nad i pod miejscem, które zajmuje, ani w inny sposób nie zagraża bezpieczeństwu ruchu.
5. "Bagaż główny" - bagaż przekazany przez pasażera do umieszczenia w luku bagażowy.
6. "Obsługa pojazdu" - kierowca autobusu.
7. „Przewozy na liniach regularnych” – przewozy wykonywane przez przewoźnika na trasie Olsztyn-Gdańsk Port Lotniczy oraz Gdańsk Port Lotniczy-Olsztyn na podstawie obowiązującego rozkładu jazdy; przewóz ten jest oznaczony poprzez umieszczenie w pojeździe, w widocznym miejscu, tabliczki kierunkowej ze wskazaniem trasy;
8. „Przewozy okazjonalne” – przewozy organizowane przez Przewoźnika poza rozkładem jazdy.

§ 3.

ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG PRZEWOZOWYCH

1. Pasażerowie korzystający z przewozów i Obsługa pojazdu, obowiązani są do przestrzegania Regulaminu.
2. Pasażer ponosi odpowiedzialność finansową za szkody powstałe wskutek uszkodzenia lub zanieczyszczenia z jego winy pojazdu lub nieuzasadnionego użycia innych urządzeń będących na wyposażeniu pojazdu (np. środków gaśniczych, awaryjnego otwierania

drzwi i innych) stwarzających zagrożenie dla innych pasażerów, na zasadach określonych w przepisach Kodeksu Cywilnego.

3. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na wyznaczonych do tego celu przystankach i po całkowitym zatrzymaniu się pojazdu.
4. W pojazdach wyposażonych w automatyczne urządzenia do zamykania drzwi, zabronione jest ruszanie pojazdem z przystanku przed ich zamknięciem.
5. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierującego pojazdem w sposób ograniczający jego pole widzenia ani zachowywać się w sposób utrudniający kierującemu prowadzenie pojazdu.
6. Osoba dokonująca rezerwacji przewozu dla osoby małoletniej zobowiązana jest poinformować o tym fakcie Przewoźnika.
7. Osoby małoletnie do 12 roku życia mogą podróżować wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej.
8. Osoby małoletnie powyżej 12 roku życia mają prawo do samodzielnej podróży pod warunkiem okazania zgody (oświadczenia) rodzica lub opiekuna prawnego, w treści której wskazana jest osoba upoważniona do odbioru małoletniego. Zgoda powinna być okazana Obsłudze pojazdu przed rozpoczęciem podróży. Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu osoby małoletniej mającej podróżować bez opieki, w przypadku braku okazania pisemnej zgody (oświadczenia) jej rodzica lub opiekuna prawnego.
9. W przypadku gdy po dotarciu do miejsca docelowego podróży osoba małoletnia nie zostanie odebrana i pozostanie bez opieki, Obsługa pojazdu, w braku możliwości skontaktowania się z jej opiekunem przekaże małoletniego pod opiekę odpowiednich służb, po zgłoszeniu tego faktu na Policję. W takiej sytuacji rodzic lub opiekun prawny małoletniego ponosi odpowiedzialność za szkody związane z opóźnieniem w wykonaniu przewozu przez Przewoźnika oraz ponosi koszty zjazdu autobusu z linii.
10. Obsługa pojazdu może nie dopuścić do przewozu osób zagrażających bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie.
11. Przewoźnik pisemnie upoważnił kierowcę pojazdu do żądania opuszczenia środka transportu przez osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie, a w przypadku niepodporządkowania się żądaniu, w celu usunięcia takiej osoby ze środka transportowego, może wezwać do interwencji właściwe służby. W przypadku, gdy będzie to miało wpływ na niewykonanie lub opóźnienie kursu, Pasażer zostanie obciążony dodatkowymi kosztami.
12. Osoby uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.
13. Przewoźnik jest obowiązany do zapewnienia Pasażerom odpowiednich warunków bezpieczeństwa i higieny oraz do należytej obsługi przewozu.
14. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie poniósł pasażer w związku z niewłaściwą realizacją przewozów w trybie obowiązujących przepisów Prawa przewozowego oraz odpowiednich przepisów Kodeksu Cywilnego.
15. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie jazdy, Pasażerowi posiadającemu ważny bilet, przysługuje prawo kontynuowania podróży na podstawie posiadanego biletu, pojazdem zastępczym podstawionym przez Przewoźnika.
16. Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli:
 - a) zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom;
 - b) ze względu na przedmiot przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych.

17. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody mogące powstać w wyniku zdarzeń losowych, niezależnych od Przewoźnika, takich jak:
 - a) opóźnienia wynikające z wypadków, kolizji drogowych lub korków;
 - b) wyjątkowe trudne warunki atmosferyczne;
 - c) akty wandalizmu i terroryzmu;
 - d) prace drogowe i wynikające z nich objazdy, zamknięć dróg lub problemy z przepustowością na drodze;
 - e) wypadek na drodze;
 - f) zatrzymania i działania policyjnych lub innych uprawnionych organów państwowych;
18. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Obsłudze pojazdu oraz ochrony mienia Przewoźnik może stosować monitoring wizyjny w pojazdach. Kamery umieszczone są wewnątrz pojazdu i skierowane w stronę kierującego.

§ 4.

PRZEWÓZ BAGAŻU I ZWIERZĄT

1. Pasażerowie mogą we wnętrzu pojazdu przewozić Bagaż podręczny.
2. Bagażu podręcznego nie można umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
3. Bagaż główny przewożony jest w luku bagażowym. Obsługa autobusu odpowiedzialna jest za umieszczenie bagażu w luku bagażowym. Przewoźnik nie odpowiada za bagaż umieszczony w luku bagażowym samowolnie przez podróżnego.
4. Bagaż oddany do przewozu w luku bagażowym powinien być zapakowany w taki sposób, aby nie uległ w czasie przewozu uszkodzeniu lub zniszczeniu. Dotyczy to także walizek wykonanych z delikatnych materiałów, łatwo ulegających zaciągnięciu lub przerwaniu.
5. Pasażerowi przysługuje możliwość przewozu jednej sztuki (np. walizki, torby) Bagażu głównego oraz jednej sztuki Bagażu podręcznego. Chęć przewiezienia większej ilości bagażu powinna być skonsultowana z Przewoźnikiem, w celu potwierdzenia czy przewóz dodatkowego bagażu będzie możliwy.
6. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu bagażu o dużych rozmiarach (wózki dziecięce, rowery, narty, instrumenty muzyczne itp.), jeżeli Pasażer nie zgłosił bagażu podczas rezerwacji, a Obsługa pojazdu stwierdzi, że bagaż ten nie mieści się w luku bagażowym lub zagraża bezpieczeństwu przewożonych podróżnych i ich bagaży.
7. Przedmioty o wysokiej wartości oraz mogących ulec łatwemu uszkodzeniu przy przewozie (np. gotówka, papiery wartościowe, biżuteria, elektronika, sprzęt komputerowy) oraz rzeczy posiadające wartość naukową lub zabytkową mogą być przewożone wyłącznie jako Bagaż podręczny.
8. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia bagażu, fakt ten należy natychmiast zgłosić Obsłudze pojazdu i sporządzić protokół szkody. Protokół powinien zostać podpisany przez kierowcę autobusu oraz pasażera. W przypadku zgłaszania reklamacji, protokół wraz z dowodem zakupu biletu należy przesłać Przewoźnikowi.
9. Zabrania się przewozu zwierząt, z zastrzeżeniem pkt 11.
10. Dopuszcza się podróżowanie osób niepełnosprawnych z psem asystującym, pod warunkiem, że:
 - a) pies ma założoną uprząż,
 - b) Pasażer okazuje certyfikat psa asystującego i świadectwo szczepienia.
11. Dozwolony jest przewóz wózka inwalidzkiego służącego do poruszania się podróżnych, o ile będzie możliwe jego umieszczenie w pojeździe. Zamiar podróżowania z wózkiem inwalidzkim należy zgłosić przy dokonywaniu rezerwacji.
12. W czasie przewozu wózka wraz z dzieckiem, dziecko musi być z niego wyjęte.

13. Nadzór nad przewożonym Bagażem podręcznym i zwierzętami sprawuje Pasażer, do którego bagaż lub zwierzę należy.
14. W pojeździe nie wolno przewozić:
 - a) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom, przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała, odzieży, albo które mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd,
 - b) przedmiotów cuchnących, łatwopalnych, o właściwościach wybuchowych, żrących, radioaktywnych, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych,
 - c) broni, za wyjątkiem osób pełniących służbę publiczną lub wojskową w czasie przejazdu służbowego. Broń w tym przypadku musi być odpowiednio zabezpieczona.
15. Jeśli istnieje uzasadnione podejrzenie, że pasażer przewozi mimo zakazu przedmioty określone w pkt 14, Obsługa pojazdu obowiązana jest odmówić przewozu takich osób i przedmiotów.

§ 5.

REZERWACJE I OPŁATY ZA PRZEJAZD

1. Umowę przewozu w ramach Przewozów okazjonalnych zawiera się przez dokonanie rezerwacji.
2. Pasażer dokonuje rezerwacji telefonicznie lub mailowo, a także za pośrednictwem strony internetowej www.wagnertransport.pl lub u pośredników.
3. W celu zapewnienia wysokiego poziomu usług rozmowy telefoniczne mogą być nagrywane.
4. Pasażerowie, korzystający z Przewozów na liniach regularnych mogą również zakupić Bilet u Obsługi pojazdu (bezpośrednio po wejściu do pojazdu).
5. Pasażerowi nie wolno odstępować zakupionego Biletu innej osobie.
6. Bilet zniszczony jest nieważny, o ile jego stan uniemożliwia odczytanie podstawowych danych zawartych w Bilecie.
7. W przypadku niektórych Przewozów okazjonalnych, gdy wyjazd pojazdu rozpoczyna się w godzinach nocnych, możliwy jest odbiór Pasażera na terenie Olsztyna spod wskazanego przez niego adresu. Kursy z możliwością odbioru zostały wyraźnie oznaczone w formularzu rezerwacji zamieszczonym na stronie www.wagnertransport.pl
8. Możliwość zmiany adresu odbioru pasażerów, w przypadku rezerwacji z odbiorem na terenie Olsztyna, obowiązuje do godziny 14:00 w dzień poprzedzający datę wyjazdu. Po tym terminie, zmiana podanego adresu obioru może być niemożliwa.
9. W sytuacji, w której Przewoźnik stwierdza, że dojazd na wskazany przez Pasażera adres jest niemożliwy, Przewoźnik informuje Pasażera o tym fakcie, podając alternatywny i możliwie najbliższy dostępny adres.
10. W przypadku rezygnacji przez pasażera z odbycia podróży, przysługuje mu zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). W zależności od terminu rezygnacji, Przewoźnikowi przysługuje prawo do dokonania potrącenia następujących kwot:
 - a) powyżej 24 godzin przed wyjazdem 10 % wartości biletu;
 - b) poniżej 24 godzin przed wyjazdem 20 % wartości biletu.
11. W razie opóźnień wynikających na przykład z opóźnionych przylotów, Przewoźnik zapewnia Pasażerowi transport najbliższym możliwym kursem, na który będą wolne miejsca.
12. Zwrot ceny biletu przysługuje Pasażerowi w sytuacji niewywiązania się przez Przewoźnika z ustalonych usług lub w związku z niewypełnieniem postanowień regulaminu.

§ 6.

POSTĘPOWANIE W SPRAWACH REKLAMACJI ORAZ SKARG I WNIOSKÓW

1. Pasażerowi przysługuje prawo reklamacji:
 - a) w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu przez Przewoźnika;
 - b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
2. Reklamacje składane są w formie pisemnej:
 - a) poprzez złożenie pisma w siedzibie Przewoźnika: Wagner Transport Monika Wagner, Kapłityny 3E, 11-010 Barczewo; lub
 - b) poprzez nadanie pisma przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481),
 - c) przesłanie wiadomości drogą mailową na adres e-mail: reklamacje@wagnertransport.pl.
3. Reklamację składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, z tym, że reklamację dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
4. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) Przewoźnika; imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego; załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez Przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu; uzasadnienie reklamacji; kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego); numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności; podpis uprawnionego lub podróżnego - w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
5. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia. W przypadku reklamacji składanej drogą elektroniczną należy załączyć skany tych dokumentów.
6. Przewoźnik potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej w siedzibie lub drogą mailową - niezwłocznie, zaś złożoną przesyłką pocztową - w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
7. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do przewoźnika.
8. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
9. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 4 Przewoźnik wzywa uprawnionego albo Pasażera nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin, o którym mowa w ust. 7, biegnie od dnia otrzymania przez przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
10. Odpowiedź na reklamację zawiera: 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika; 2) informację o uznaniu albo nieuznaniu reklamacji w całości albo w części; 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części; 4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jego

wypłaty; 5) w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty; 6) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części; 7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu; 8) podpis osoby upoważnionej - w przypadku odpowiedzi na reklamację udzielonej w formie pisemnej albo elektronicznej.

11. Doręczenia wezwań, o których mowa w ust. 9 i 13, dokonuje się przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego, za potwierdzeniem odbioru lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
12. Termin, o którym mowa w ust. 9 i 13, uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo podróżnego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego albo wysłana z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
13. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
14. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 13, są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego.
15. Nieudzielenie przez Przewoźnika odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
16. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji Przewoźnik, w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

§ 7.

TRYB POSTĘPOWANIA Z RZECZAMI ZNALEZIONYMI

1. Pasażer, który znalazł w pojeździe rzecz zgubioną lub porzuconą powinien przekazać tą rzecz Obsłudze pojazdu.
2. Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia, czy wydana przez niego rzecz została przez Obsługę pojazdu przekazana do miejsca przechowywania rzeczy znalezionych w siedzibie Przewoźnika.
3. Szczegółowe zasady postępowania z rzeczami znalezionymi lub porzuconymi w pojazdach, regulują odrębne przepisy.

§ 8.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieobjętych Regulaminem, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Aktualna wersja regulaminu znajduje się na stronie internetowej przewoźnika, tj. www.wagnertransport.pl/regulamin oraz w autobusach Przewoźnika.
3. Regulamin wchodzi w życie wraz z dniem 15.11.2023

4. Regulamin z dnia 01.11.2018 r. traci moc.