

Regulamin przewozów firmy

„Linea-Trans” Spółka z o.o. 43-400 Cieszyn, ul. Limanowskiego 8/ 14, NIP 548 244 73 10
określający warunki obsługi podróżnych, odpraw oraz przewozu osób, bagażu i rzeczy.

ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy Regulamin przewozów „Linea-Trans” Spółka z o.o. 43-400 Cieszyn, ul. Limanowskiego 8/ 14, NIP 548 244 73 10, zwany dalej Regulaminem, sporządzono w oparciu o art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo Przewozowe (tekst jednolity Dz. U. 2000 Nr 50 poz. 601, z późn. zmian.). Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy autobusami przewoźnika.

2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- a. przewoźnik – „Linea-Trans” Spółka z o.o. 43-400 Cieszyn, ul. Limanowskiego 8/ 14, NIP 548 244 73 10,
- b. pasażer - osoba fizyczna korzystająca z przejazdów autobusami przewoźnika;
- c. umowa przewozu – umowa zawierana pomiędzy przewoźnikiem a pasażerem, w której przewoźnik zobowiązuje się w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa do przewiezienia pasażera, a pasażer zobowiązuje się do zapłaty ustalonej ceny;
- d. bilet – pod pojęciem tym rozumie się bilet jednorazowy, elektroniczny bilet jednorazowy, bilet wieloprzejazdowy oraz bilet miesięczny;
- e. bilet jednorazowy – dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu, uprawniający pasażera do jednokrotnego przejazdu autobusem przewoźnika, na określonej trasie, w określonym terminie i za ustaloną cenę;
- f. bilet miesięczny – dokument w postaci papierowej albo w postaci karty elektronicznej potwierdzający zawarcie umowy przewozu, uprawniający wyłącznie pasażera, którego dane osobowe są zapisane na bilecie miesięcznym, do wielokrotnego korzystania z usługi przewozu na określonej linii w danym miesiącu kalendarzowym;
- g. kurs - połączenie między dwoma krańcowymi przystankami na linii, w jednym kierunku;
- h. linia – połączenia autobusowe na określonej trasie wykonywane przez przewoźnika;
- i. dokumenty przewozu – bilet, dokumenty poświadczające tożsamość pasażera oraz inne, określone przez obowiązujące przepisy prawa lub niniejszy Regulamin, dokumenty zezwalające pasażerowi na korzystanie z uprawnień do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu;
- j. cennik – publikacja przewoźnika zawierająca aktualne ceny biletów za przejazd na liniach objętych rozkładem jazdy;
- k. bagaż – pod tym pojęciem rozumie się bagaż podręczny oraz bagaż dodatkowy;
- l. bagaż podręczny – rzeczy wniesione przez pasażera do autobusu;
- m. bagaż dodatkowy – rzeczy, nie będące bagażem podręcznym, umieszczone przez pasażera w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym;
- n. rozkład jazdy – publikacja przewoźnika zawierające podstawowe informacje o liniach, terminach i miejscach odjazdu autobusów przewoźnika;

o. kontroler – osoba, wyposażona w odpowiedni identyfikator, upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu;

3. Niniejszy Regulamin jak również Rozkład jazdy oraz Cennik usług przewozu na wskazanych przez przewoźnika liniach są podawane do wiadomości publicznej poprzez ich zamieszczenie na stronie WWW przewoźnika pod adresem www.linea-trans.com.pl

4. Przewoźnik zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych, które udostępniane są w umówionym wcześniej terminie w siedzibie przewoźnika „Linea-Trans” Spółka z o.o. 43-400 Cieszyn, ul. Limanowskiego 8/ 14

ROZDZIAŁ II

Warunki przewozu

§ 2

1. Dokonanie nabycia biletu przewoźnika oznacza zawarcie umowy przewozu oraz akceptację postanowień niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem przepisów § 2 pkt 2, 3 i 4 Regulaminu.

2. W przypadku niedokonania przez pasażera nabycia biletu przed rozpoczęciem przejazdu, umowa przewozu zawiera się przez samo zajęcie przez pasażera miejsca w autobusie przewoźnika. Podróżny ponosi wówczas konsekwencje określone w § 9 pkt 8 Regulaminu.

3. Przewoźnik obowiązany jest do zawarcia umowy przewozu w zakresie wynikającym z podanego do publicznej wiadomości rozkładu jazdy.

4. Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku przewozu, jak również ma prawo nie dopuścić do przewozu lub usunąć z autobusu pasażera, jeżeli:

a. pasażer nie stosuje się do Regulaminu lub przepisów przewozowych;

b. pasażer znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (np. narkotyków);

c. pasażer znajduje się w stanie wskazującym, iż jest chory, a skutki tej choroby mogą zagrażać współpasażerom;

d. pasażer zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów lub zagrażający bezpieczeństwu podróży;

e. pasażer odmawia zapłacenia należności za przewóz lub okazania dokumentów przewozu poświadczających zawarcie umowy przewozu;

f. zachodzą okoliczności uniemożliwiające przewóz, których przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom.

Skorzystanie przez przewoźnika z uprawnień, o których mowa w niniejszym punkcie nie uprawnia pasażera do żądania z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania.

5. Na czas przejazdu przewoźnika zastępuje kierowca autobusu.

§ 3

1. Przewoźnik oferuje do sprzedaży następujące rodzaje biletów:
 - a. bilet jednorazowy,
 - b. bilet miesięczny.
2. Cena biletów określana jest na podstawie obowiązującego Cennika, aktualnego na dzień nabycia biletu.
3. Obowiązujące u przewoźnika zniżki, ulgi, rabaty, promocje nie podlegają łączeniu.
4. Przewoźnik może wprowadzać w obowiązującym u niego rozkładzie jazdy kursy promocyjne. Wyznaczone przez przewoźnika kursy promocyjne są realizowane na wskazanej linii, po ustalonej przez przewoźnika, obniżonej względem cennika, cenie. Czas świadczenia usługi przewozu w ramach kursów promocyjnych oraz cenę usługi przewozu w ramach takiego kursu określa przewoźnik.

§ 4

1. Bilet miesięczny uprawnia pasażera do wielokrotnego korzystania z przejazdów autobusami przewoźnika w określonym miesiącu kalendarzowym na określonej linii. W zależności od rodzaju nabytego przez pasażera biletu miesięcznego uprawnienie powyższe może przybrać postać uprawnienia do przejazdów w jednym kierunku na danej linii (bilet miesięczny jednokierunkowy) bądź w obu kierunkach na danej linii (bilet miesięczny dwukierunkowy). Bilet miesięczny jest wystawiany zawsze na okres od pierwszego do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego.
2. Pasażer może posiadać tylko jeden imienny bilet miesięczny na daną linię komunikacyjną. Bilet miesięczny uprawnia do przejazdów tylko pasażera, którego dane osobowe zostały na nim zapisane. Pasażer nie może upoważnić osoby trzeciej do korzystania z przejazdów realizowanych w ramach wiążącej go z przewoźnikiem umowy przewozu. W trakcie przewozu pasażer jest obowiązany posiadać dokument ze zdjęciem, stwierdzający tożsamość pasażera (np. dowód osobisty, legitymacja szkolna, legitymacja studencka). Dane osobowe zapisane w dokumencie stwierdzającym tożsamość pasażera muszą być zgodne z danymi osobowymi zawartymi na bilecie miesięcznym.
3. Ceny biletów miesięcznych są podane w obowiązującym u przewoźnika Cenniku.
4. Pasażer, który zamierza nabyć bilet miesięczny i powołuje się na przysługującą mu i obowiązującą przewoźnika ulgę jest obowiązany przy zakupie biletu miesięcznego przedstawić ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi. Przewoźnik jest uprawniony do wykonania kserokopii w/w dokumentu.
5. Nie dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany bilet miesięczny.
6. Kwestie odstąpienia pasażera od umowy przewozu regulowane są w art. 17 i 18 ustawy z dnia 15 listopada 1984r Prawo przewozowe (w sytuacjach wprowadzenia stanu wyjątkowego, epidemiologicznego czy kryzysowego, a przewóz jest nadal realizowany zwrot należności nie przysługuje, ponieważ nie jest to z winy Przewoźnika).

§ 5

1. Pasażer przy nabyciu biletu jest obowiązany sprawdzić poprawność danych zawartych na bilecie.

2. Pasażer jest obowiązany zachować bilet w stanie umożliwiającym jego jednoznaczne odczytanie. Zniszczenie biletu w stopniu uniemożliwiającym weryfikację jego treści powoduje utratę ważności biletu.
3. W takim wypadku przewoźnik nie jest zobowiązany do wydania pasażerowi duplikatu biletu.
4. W trakcie przewozu pasażer powinien zachować bilet do kontroli.
5. Bilet jednorazowy wolno odstąpić innej osobie tylko i wyłącznie, gdy przejazd nie został jeszcze rozpoczęty.
6. Bilet uprawnia do przejazdu określonym kursem i nie daje prawa do przerwy w podróży na przystankach pośrednich na trasie przewozu.

§ 6

1. Pasażer jest obowiązany do:

- a. przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w przewozie drogowym oraz postanowień Regulaminu;
- b. posiadania ważnego i odpowiedniego do linii i kursu biletu;
- c. stosowania się do zaleceń obsługi autobusu, w szczególności kierowcy;
- d. posiadania i okazania na żądanie obsługi autobusu bądź kontrolera dokumentu uprawniającego do korzystania z ulgowego przejazdu, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- e. w autobusie fabrycznie wyposażonym w pasy bezpieczeństwa, pasażer ma obowiązek je zapiąć i utrzymać w tym stanie przez okres jazdy autobusu.

2. Wsiadanie i wysiadanie z autobusu jest dozwolone jedynie na przystankach oznaczonych w rozkładzie jazdy, a w sytuacjach wyjątkowych w miejscach wskazanych przez kierowcę.

3. Dzieci do lat 4-ych, podróżują bezpłatnie z osobą, która wykupiła bilet, o ile nie korzystają z osobnego miejsca do siedzenia.

4. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone przewoźnikowi (w tym w szczególności za zniszczenie urządzeń i wyposażenia autobusu) oraz za szkody wyrządzone przez niego współpasażerom. Pasażer odpowiada wobec w/w podmiotów również za szkody powstałe w związku z przewozem jego bagażu, chyba że szkody powstały z winy przewoźnika.

5. Pasażer, który w sposób umyślny lub wskutek zaniedbania zanieczyszcza autobus jest

zobowiązany zapłacić przewoźnikowi kwotę stanowiącą równowartość kosztów poniesionych przez przewoźnika w związku z koniecznością całkowitego naprawienia szkody powstałej wskutek powyższych działań pasażera.

6. Za niezasadne zatrzymanie autobusu na żądanie pasażera lub pasażer zobowiązany jest uiścić opłatę w wysokości, określonej w obowiązującym cenniku.
7. W autobusach przewoźnika obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych.
8. W autobusach przewoźnika obowiązuje zakaz spożywania posiłków i napojów z wyjątkiem wody.

§ 7

1. Przewoźnik zapewnia pasażerom odpowiednie warunki bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.
2. Przewoźnik dołoży wszelkich starań, aby przewieźć pasażera w odpowiednim czasie zgodnie z rozkładem jazdy.
3. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w przewozie i ich dalsze skutki spowodowane czynnikami administracyjnymi (w tym m.in. kontrolami policyjnymi, kontrolami Inspekcji Transportu Drogowego) oraz innymi czynnikami niezależnymi od przewoźnika (w szczególności warunkami atmosferycznymi, utrudnieniami w ruchu drogowym, problemami technicznymi).
4. Przewoźnik nie odpowiada za powstałą po stronie pasażera szkodę wynikającą z odwołania kursów z przyczyn niezależnych od przewoźnika.

§ 8

1. Pasażerowie mogą przewozić ze sobą w autobusie bagaż podręczny, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe tak, aby nie utrudniał przejścia i nie zagrażał bezpieczeństwu przewozu oraz bezpieczeństwu innych pasażerów. Bagażu podręcznego nie wolno umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
2. Dopuszcza się przewóz psa jednak musi on być trzymany na smyczy i mieć założony kaganiec, a jego opiekun winien okazać przy wsiadaniu do autobusu ważne świadectwo szczepienia psa lub książeczkę zdrowia psa. Zwierzęta małe trzymane na rękach podróżują za darmo, natomiast psy duże podlegają opłacie w wysokości 50% normalnego biletu jednorazowego. Za przewóz psa przewoźnika osoby niewidomej nie pobiera się opłaty. Obowiązuje zakaz umieszczania psów na siedzeniach.
3. Przewóz bagażu dodatkowego przez pasażera jest możliwy w lukach bagażowych autobusu albo w innym miejscu wskazanym przez kierowcę, w ramach dostępnego miejsca, przy czym pasażer może przewieźć nie więcej niż jedną sztukę bagażu dodatkowego o pojemności do 75 litrów lub wadze do 25 kg.
4. Luki bagażowe są udostępniane pasażerom (otwierane i zamykane) wyłącznie przez kierowcę.
5. Przewóz wózków inwalidzkich oraz dziecięcych jest możliwy wyłącznie po ich złożeniu i odpowiednim zabezpieczeniu.

6. Sprzęt elektroniczny (np. komputery, aparaty fotograficzne, odtwarzacze muzyki, telefony), biżuterię, kamienie szlachetne, papiery wartościowe, złoto oraz pieniądze pasażer ma obowiązek przewozić w ramach bagażu podręcznego. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody w w/w rzeczach w wypadku przewożenia ich przez pasażera w ramach bagażu dodatkowego.

7. Nadzór nad bagażem podręcznym, który pasażer przewozi przy sobie w pojeździe należy do pasażera. Za szkody w rzeczach, które pasażer przewozi ze sobą w ramach bagażu podręcznego, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.

8. Przewóz bagażu nie podlega opłacie chyba, że niniejszy Regulamin stanowi inaczej.

9. Zamiar przewozu bagażu dodatkowego, którego wartość przekracza kwotę 300zł pasażer jest obowiązany zgłosić przewoźnikowi przed rozpoczęciem przewozu. Przewóz takiego bagażu podlega osobnej opłacie. Przewoźnik, po uiszczeniu przez pasażera opłaty za przewóz w/w bagażu wystawia kwit bagażowy. Na kwicie bagażowym, który jest opatrzony numerem ewidencyjnym, przewoźnik wskazuje zadeklarowaną przez niego wartość bagażu oraz kwotę uiszczoną opłaty za przewóz takiego bagażu.

10. Oryginał kwitu bagażowego jest wręczany przez kierowcę pasażerowi, druga część umieszczana na bagażu. Oryginał powinien być przez pasażera zatrzymany, co najmniej na czas trwania przejazdu. Kierowca nie jest zobligowany do sprawdzania, czy osoba przedstawiająca kwit bagażowy jest uprawniona do odbioru bagażu. Kierowca wydaje bagaż osobie, która pokaże odda odcinek dla pasażera.

11. Bagaż, o którym mowa w pkt. 10 Regulaminu, który został przez pasażera należycie opłacony, przewoźnik umieszcza w luku bagażowym przeznaczonym na bagaż przewożony odpłatnie. Samowolne umieszczenie przez pasażera w/w bagażu w innym niż w/w luku bagażowym zwalnia przewoźnika z odpowiedzialności za szkody wynikłe z utraty, ubytku w/w bagażu lub z uszkodzenia w/w bagażu.

12. Niedokonanie przez pasażera zgłoszenia bagażu, o którym mowa w pkt.10 Regulaminu, jak również przewożenie przez pasażera w/w bagażu bez ważnego kwitu bagażowego zwalnia przewoźnika z odpowiedzialności za szkody wynikłe z utraty bagażu, ubytku w w/w bagażu lub z uszkodzenia takiego bagażu.

13. Wysokość opłaty, o której mowa w pkt. 10 Regulaminu jest uzależniona od zadeklarowanej przez pasażera wartości bagażu. Stawki opłaty określone są w obowiązującym u przewoźnika Cenniku.

14. Przewoźnik nie odpowiada za szkody w bagażu dodatkowym, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie bagażu powstały z przyczyn występujących po stronie pasażera, z właściwości bagażu albo wskutek siły wyższej.

15. Bagaż dodatkowy wydawany będzie przez kierowcę autobusu wyłącznie na wyznaczonych przystankach.

16. Zabrania się przewozu materiałów i produktów, mogących doprowadzić do zagrożenia życia lub zdrowia pasażerów, uciążliwych dla innych pasażerów oraz mogących spowodować zniszczenie mienia.

17. Zabrania się przewozu pojazdów jednośladowych (rowerów, skuterów itp.). Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym Regulaminie lub jeżeli jego wartość jest wyższa niż 300,00 PLN lub w przypadku braku miejsca w luku bagażowym pojazdu.

18. Pasażer może zgłaszać reklamacje dotyczące przewożonego bagażu dodatkowego w trybie określonym w Regulaminie. Przyjęcie reklamacji do rozpatrzenia jest jednak uwarunkowane zgłoszeniem kierowcy autobusu w momencie wydawania bagażu dodatkowego zastrzeżeń, co do wykonanego przewozu oraz otrzymaniem od kierowcy pisemnego potwierdzenia faktu dokonania zgłoszenia, z zaznaczeniem treści zastrzeżenia oraz w wypadkach tego wymagających - rodzaju zaistniałej szkody. Do reklamacji w przypadku utraty bagażu konieczne jest przedstawienie odpowiedniego zgłoszenia na Policji. Okres rozpatrzenia reklamacji przewozu bagażu do 30 dni od przyjęcia odpowiedzialności przewoźnika, zakończenia postępowania przez Policję.

§ 9

1. Kontrolerzy dokumentów przewozu mają prawo dokonywać **kierowca** oraz uprawniony przez przewoźnika kontroler.

2. Osoba dokonująca kontroli:

- a. jest uprawniona do nakładania i pobierania za pokwitowaniem należności związanych z wykonywanym przewozem oraz opłat dodatkowych za brak ważnego biletu;
- b. ma prawo żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości pasażera oraz dokumentu poświadczającego uprawnienia do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu;
- c. przeprowadza kontrolę biletów w pojeździe i przy wyjściu z pojazdu.

3. Kierowca przeprowadza kontrolę dokumentów przewozu przy wejściu pasażerów do autobusu oraz w trakcie całego przewozu.

4. Kierowca każdorazowo sprawdza dokument poświadczający prawo pasażera do zakupu biletu ulgowego. Kierowca nie musi posiadać identyfikatora kontrolera.

5. Kontroler powinien być wyposażony w identyfikator, który jest zobowiązany okazywać w sposób czytelny dla pasażerów.

6. Identyfikator, o którym mowa w pkt. 4 Regulaminu powinien zawierać:

- a. nazwę przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego,
- b. numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu,
- c. zdjęcie kontrolującego,
- d. zakres upoważnienia,
- e. okres ważności,
- f. pieczęć i podpis przewoźnika.

7. W toku kontroli pasażer ma obowiązek okazać na wezwanie osoby dokonującej kontroli posiadane dokumenty przewozu.

8. W przypadku, gdy osoba dokonująca kontroli w trakcie przewozu stwierdzi, iż pasażer nie posiada ważnego lub odpowiedniego dokumentu przewozu pasażer jest obowiązany do uiszczenia właściwej należności za przewóz oraz opłaty dodatkowej w kwocie określonej w obowiązującym cenniku.

9. Osoba dokonująca kontroli jest uprawniona do pobrania należności i opłat, o których mowa w punkcie poprzedzającym.

10. W razie nieuiszczenia przez pasażera należności i opłat, o których mowa w pkt. 8 Regulaminu, bezpośrednio osobie dokonującej kontroli, osoba dokonująca kontroli wystawia wezwanie do zapłaty określające termin i sposób płatności wskazanych w nim należności.

11. Pasażer jest obowiązany do przyjęcia wezwania, o którym mowa powyżej, oraz do uiszczenia wskazanej w nim kwoty w terminie i w sposób określony w tymże wezwaniu. W razie odmowy przyjęcia wezwania przewoźnik wysyła w/w wezwanie na adres wskazany na dokumencie tożsamości pasażera, i obciąża pasażera kosztami wystawienia i wysłania wezwania.

12. Przewoźnik lub osoba dokonująca kontroli ma prawo:

a. w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości i danych adresowych pasażera,

b. w razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości pasażera - ująć pasażera i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania pasażera i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości. Za zmianę trasy kursu nakładana jest dodatkowa opłata.

c. w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

13. W przypadku, o którym mowa w pkt. 12 lit b) Regulaminu, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, pasażer obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez osobę dokonującą kontroli.

14. Na tryb i zasadność nałożenia opłaty dodatkowej pasażer ma prawo składać reklamacje w terminie siedmiu dni od dnia uiszczenia opłaty albo otrzymania wezwania do zapłaty.

§ 10

1. Wszelkie reklamacje wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować w formie pisemnej na adres biura przewoźnika – „Linea-Trans” Spółka z o.o. 43-400 Cieszyn, ul. Limanowskiego 8/ 14,

2. Reklamacje należy składać w terminie siedmiu dni od zaistnienia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.

3. Reklamacje może składać wyłącznie pasażer. Za małoletniego reklamacje składa jego przedstawiciel ustawowy.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- a. dane osobowe pasażera;
 - b. opis okoliczności, w których zaistniało zdarzenie będące przedmiotem reklamacji;
 - c. opis i udokumentowanie doznanej szkody i jej wysokości;
 - d. opis okoliczności wskazujących na związek przyczynowy pomiędzy zdarzeniem będącym podstawą reklamacji a szkodą;
 - e. wskazanie sposobu rekompensaty szkody
5. Do każdej reklamacji należy dołączyć bilet lub jego kserokopię, a w sytuacji gdy pasażer poniósł szkodę dodatkowo oryginały bądź kserokopie dokumentów wykazujących zaistnienie szkody i jej wysokość.
6. W sytuacji gdy szkoda wystąpiła w bagażu dodatkowym pasażer jest obowiązany dodatkowo dołączyć do reklamacji kserokopię kwitu bagażowego.
7. W przypadku reklamacji dotyczących przewozu wykonywanego na podstawie biletu miesięcznego zamiast biletu należy dołączyć oryginał bądź kserokopię dowodu jego nabycia oraz kserokopię dokumentu poświadczającego tożsamość pasażera.
8. Przewoźnik rozpatruje reklamacje w terminie jednego miesiąca od dnia ich doręczenia na adres przewoźnika.

§ 11

1. W przypadku kradzieży, zagubienia lub całkowitego zniszczenia biletu miesięcznego pasażer może wystąpić o wydanie duplikatu biletu miesięcznego. Wniosek, zawierający wskazanie przyczyny wystąpienia z żądaniem, powinien zostać złożony przez pasażera w formie pisemnej w biurze przewoźnika. Do wniosku pasażer jest obowiązany dołączyć dowód nabycia biletu miesięcznego oraz kserokopię dokumentu poświadczającego tożsamość pasażera. Wydanie duplikatu przez przewoźnika następuje w terminie 3 dni roboczych od dnia doręczenia kompletnego wniosku przewoźnikowi. Odbiór duplikatu biletu następuje w biurze przewoźnika.
2. Duplikatów biletów jednorazowych nie wydaje się.

§ 12

1. Przewoźnik zastrzega sobie możliwość zmiany warunków przewozu określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Dokonane zmiany Regulaminu nie mają zastosowania do umów przewozu, zawartych przed dniem wejścia w życie w/w zmian.
3. Dniem wejścia w życie zmian Regulaminu jest dzień ich udostępnienia do publicznej wiadomości.

4. „Linea-Trans” Spółka z o.o. 43-400 Cieszyn, ul. Limanowskiego 8/ 14, przetwarza dane osobowe pasażerów na podstawie art. 23 ust.1 pkt 2 i 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., Nr 101, poz. 926 z późn. zm.), w celu realizacji internetowej sprzedaży biletów elektronicznych, sprzedaży biletów miesięcznych i wieloprzejazdowych oraz wykonywania umowy przewozu.

5. Przez akceptację niniejszego Regulaminu pasażer wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych (zgodnie z ustawą z dnia 29.08.97 r. o ochronie danych osobowych Dz. U. Nr 133 poz.833) przez przewoźnika dla potrzeb związanych z wykonywaniem umowy przewozu oraz w zakresie uzasadnionym realizacją obciążających przewoźnika obowiązków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 13

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2000r. nr 50, poz. 601 z późn. zm.) oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

2. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem 01 kwietnia 2010r.