

## **Regulamin**

Regulamin KUP BILET ON LINE POLBUS-PKS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej zwana USŁUGODAWCĄ lub Przewoźnikiem).

Polbus-PKS Sp. z o.o.  
ul. Joannitów 13, 50 – 525 Wrocław  
tel. 71 333 05 40  
NIP: 522-101-76-39, REGON: 010930300, KRS: 0000008042

Na podstawie art. 8 ust. 1 punkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., nr 144, poz. 1204, z późn. zm.) POLBUS-PKS Sp. z o.o. ustala niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.

### **§ 1 Zakres stosowania**

1. Regulamin KUP BILET ON LINE POLBUS-PKS Sp. z o.o. (zwany w dalszej części Regulaminem) określa warunki i zasady korzystania z internetowego systemu sprzedaży biletów realizowanego w ramach serwisu KUP BILET ON LINE przez USŁUGOBIORCÓW strony [www.polbus.pl](http://www.polbus.pl), w szczególności określa warunki i zasady zakupu biletów autobusowych na wszystkie kursy dalekobieżne, w tym również warunki dokonywania płatności za bilety za pomocą przelewów elektronicznych.
2. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania przez Usługobiorców z serwisu KUP BILET ONLINE, regulując ich prawa i obowiązki związane z zakupem biletów przez tenże serwis.

### **§2 Definicje zawarte w Regulaminie**

Użyte w Regulaminie KUP BILET ON LINE określenia oznaczają:

1. Bilet (zwany zamiennie biletem elektronicznym) - wygenerowany z serwisu KUP BILET ON LINE dokument upoważniający do odbycia podróży przez Pasażera, który stanowi dowód zawarcia umowy o przewóz między Pasażerem a Przewoźnikiem. Pasażer zobowiązany jest wygenerowany bilet wydrukować lub posiadać na urządzeniu mobilnym w celu okazania kierowcy przed wejściem do autobusu. Bilet uprawnia do zajęcia w pojeździe miejsca, wyznaczonego przez kierowcę.
2. Serwis KUP BILET ON LINE - Internetowy system sprzedaży biletów który umożliwia osobie zwanej dalej Usługobiorcą lub Użytkownikiem zawarcie przez Internet na swoją rzecz lub na rzecz osoby trzeciej, zwanej dalej Pasażerem umowy przewozu.
3. USŁUGODAWCA- POLBUS-PKS Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Joannitów 13 (50-525 Wrocław);

4 USŁUGOBIORCA – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupu biletu w imieniu własnym i na swoją rzecz lub na rzecz osoby trzeciej POPRZEZ SERWIS KUP BILET ONLINE ZGODNIE Z POSTANOWIENAMI NINIEJSZEGO REGULAMINU.

5. Pasażer – osoba uprawniona do podróży na podstawie biletu elektronicznego, do której odnoszą się prawa i obowiązki wynikające z zawartej umowy przewozu.

6. Płatność ON LINE – opłacenie należności za pomocą ePrzelewu lub przy wykorzystaniu karty płatniczej.

7. OPERATOR PŁATNOŚCI- Podmiot współpracujący z POLBUS-PKS Sp. z o.o. w zakresie obsługi płatności ON-LINE.

8. Przewoźnik – POLBUS-PKS Sp. z o.o. LUB ZASTĘPCZO INNA firma realizująca połączenia autobusowe, na podstawie stosownych zezwoleń zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa.

### **§3 Warunki techniczne korzystania z serwisu KUP BILET ON LINE**

1. Prawidłowe korzystanie ze strony internetowej oraz korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny Usługobiorcy odpowiednio następujących minimalnych wymagań technicznych:

a) zastosowania przeglądarek Mozilla Firefox 3.x+ lub Internet Explorer 7.0+ lub nowszych z zainstalowanym oprogramowaniem do obsługi Java Scriptu i apletów Java,

b) zastosowania w pewnych przypadkach oprogramowania Flash 4 lub nowszego, Quicktime, Acrobat Reader (Acrobat Reader jest niezbędny do odczytania i wydrukowania biletu) oraz programów dekompresujących,

c) posiadanie aktualnego, czynnego i prawidłowo skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.

2. Strona internetowa jest optymalizowana do rozdzielczości 1024 x 768.

3. USŁUGODAWCA nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie komputerowym, z którego korzysta Usługobiorca, a które uniemożliwiają Usługobiorcy korzystanie z Usług, przewidzianych niniejszym Regulaminem.

4. W trakcie korzystania ze strony internetowej, w systemie teleinformatycznym Usługobiorcy zainstalowane zostają pliki cookies.

5. Warunkiem korzystania ze strony internetowej jest umożliwienie instalacji plików cookies.

### **§ 4 Warunki ogólne korzystania z serwisu KUP BILET ON-LINE**

1. USŁUGOBIORCA celem zakupu biletu za pośrednictwem serwisu KUP BILET ON-LINE zobowiązany jest dokonać wyboru trasy przewozu, daty podróży, odpowiedniej taryfy cenowej oraz LICZBY ZAKUPYWANYCH BILETÓW.

2. Warunkiem dokonania zakupu biletu jest dostępność miejsc na dany przewóz W OKREŚLONYM PRZEZ USŁUGOBIORCĘ TERMINIE, RELACJI PRZEWOZU, ŻĄDANEJ TARYFIE CENOWEJ ORAZ PODANEJ LICZBIE MIEJSC w momencie DOKONYWANIA zapłaty za bilet.

3. USŁUGOBIORCA dokonując zakupu zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu JEST OBOWIĄZANY każdorazowo podać niezbędne dane osobowe, tj.:

1) adres poczty elektronicznej, NA KTÓRY zostanie przesłany ZAKUPIONY BILET

2) imię i nazwisko PASAŻERA;

3) numer telefonu kontaktowego, w celu umożliwienia kontaktu przedstawicieli USŁUGODAWCY w przypadku wystąpienia ZAKŁÓCEŃ W RUCHU AUTOBUSÓW oraz celem zrealizowania płatnej USŁUGI DORĘCZENIA ZAKUPIONEGO BILETU W FORMIE WIADOMOŚCI SMS.

4. WARUNKIEM ZAKUPU BILETU ELEKTRONICZNEGO jest uprzednia akceptacja przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu oraz „Regulaminu zarobkowego przewozu osób i rzeczy w krajowym transporcie autobusowym” obowiązującego w przewozach realizowanych przez POLBUS-PKS Sp. z o.o. wyrażona poprzez zaznaczenie pola check box przy komunikacie „Akceptuję regulamin przewozu osób i rzeczy oraz regulamin Kup Bilet ON-LINE” i wciśnięcie odpowiedniego przycisku oznaczającego akceptację.

5. Po wprowadzeniu niezbędnych danych, o których mowa w § 4 ust. 3 Regulaminu i naciśnięciu przycisku „Przejdź dalej” USŁUGOBIORCA może jeszcze poprawić dane o których mowa powyżej korzystając z przycisku „Popraw dane”, a jeżeli podane dane są poprawne naciska na przycisk „Płać teraz” w celu dokonania płatności ON LINE.

6. Płatność za bilet jest dokonywana za pośrednictwem OPERATORA PŁATNOŚCI współpracującego z POLBUS-PKS Sp. z o.o. Forma zapłaty za bilet jest następująca:

- karta płatnicza – Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic.  
lub
- ePrzelew

7. Aby dokonać płatności za wybrany bilet w formie ePrzelewu USŁUGOBIORCA winien posiadać AKTYWNY rachunek bankowy posiadający usługę bankowości elektronicznej umożliwiającą płatności przez Internet.

8. Zakup biletu, przewidziany postanowieniami niniejszego regulaminu uznaje się za dokonany z momentem zaksięgowania przez System Płatności OPERATORA PŁATNOŚCI dokonanej przez Usługobiorcę wpłaty (poprzez uzyskanie pozytywnej autoryzacji).

9. USŁUGOBIORCA JEST NADTO ZOBOWIĄZANY wybrać formę W JAKIEJ USŁUGODAWCA prześle ZAKUPIONY bilet tj. bezpłatnie tylko poprzez wiadomość e-mail lub też za dodatkową opłatą obok wiadomości e-mail także przez SMS (dodatkowa opłata za SMS - 0,50 zł).

10. Po dokonanych zakupie biletu Usługobiorca otrzyma na podany w „Danych pasażera” adres e-mail, bilet w formacie PDF, a jeżeli bilet ma być w formie SMS, dodatkowo na podany numer telefonu zostanie wysłana wiadomość potwierdzająca zakup biletu. Gdyby po prawidłowo przeprowadzonym procesie płatności bilet w ciągu godziny nie znalazł się w folderze odbiorczym poczty elektronicznej, Usługobiorca zobowiązany jest sprawdzić czy wiadomość z biletem nie została umieszczona w folderze spam. Gdy USŁUGOBIORCA nie otrzymał zakupionego biletu w formacie PDF zobowiązany jest poinformować USŁUGODAWCĘ o powyższym braku poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail: [bok-ebilet@polbus.pl](mailto:bok-ebilet@polbus.pl) .

11. Prawidłowo wygenerowany bilet musi zawierać następujące dane: numer biletu, datę wyjazdu, imię i nazwisko jednego z podróżnych, rodzaj biletu/ów, cenę, trasę.

12. Wszelkie pytania związane z zakupem biletu za pośrednictwem serwisu KUP BILET ON-LINE należy kierować za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie [www.ebilet@polbus.pl](http://www.ebilet@polbus.pl) lub bezpośrednio na adres e-mail: [bok-ebilet@polbus.pl](mailto:bok-ebilet@polbus.pl). Odpowiedź na zadane pytanie za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie [www.ebilet@polbus.pl](http://www.ebilet@polbus.pl) lub bezpośrednio na adres e-mail: [bok-ebilet@polbus.pl](mailto:bok-ebilet@polbus.pl) zostanie udzielona przez Usługodawcę najpóźniej w następnym dniu roboczym. Za dni robocze uznaje się dni od poniedziałku do piątku (08:00 – 16:00) za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

## **§ 5 ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI USŁUGOBIORCY I USŁUGODAWCY**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości zrealizowania przelewu w momencie dokonywania płatności, związanego z brakiem odpowiednich środków na koncie bankowym Usługobiorcy, awarią systemu płatniczego oraz niezależnych od Usługodawcy okoliczności uniemożliwiających potwierdzenie obciążenia konta Usługobiorcy ceną za zakup wybranego biletu.

2. USŁUGOBIORCA ponosi wyłączną odpowiedzialność za poprawność podanych przez siebie danych przy zakupie biletów. Błędne oznaczenie adresu e-mail, numeru telefonu, imienia i nazwiska pasażera lub zastosowanej taryfy skutkujące nieotrzymaniem biletu elektronicznego lub wystawieniem biletu zawierającego dane błędnie podane przez Usługobiorcę nie może stanowić podstawy reklamacji Usługobiorcy lub Pasażera za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przewozu.

3. Dokonanie zakupu biletu za pośrednictwem systemu KUP BILET ON-LINE skutkuje zawarciem wiążącej umowy przewozu pomiędzy Pasażerem i Przewoźnikiem jest równoznaczne całkowitą akceptacją postanowień Regulaminu zarobkowego przewozu osób i rzeczy w krajowym transporcie autobusowym obowiązującym w POLBUS-PKS Sp. z o.o.

## **§6 Zwroty i zmiany dotyczące zakupionych biletów**

1. Istnieje możliwość zwrotu biletu zakupionego za pośrednictwem systemu KUP BILET ON-LINE.
2. Zwrot zakupionego biletu następuje TYLKO I WYŁĄCZNIE poprzez kliknięcie przycisku ZWRÓĆ BILET umieszczonego w dolnej części wiadomości ZAWIERAJĄCEJ bilet w formie PDF zakupiony przez USŁUGOBIORCĘ.
3. Zwrotu zakupionego biletu Usługobiorca może dokonać najpóźniej na 3 godziny przed odjazdem autobusu z przystanku będącego pierwszym w danej relacji, której dotyczy zakupiony bilet i tylko w sposób określony w § 6 ust. 2 niniejszego Regulaminu.
4. Zmiana zakupionego biletu odbywa się poprzez zwrot błędnego biletu, a następnie zakup prawidłowego.
5. USŁUGOBIORCY dokonującego zwrotu biletu zgodnie z procedurą opisaną w § 6 ust. 2 i 3 Regulaminu przysługuje zwrot ceny, po potrąceniu na rzecz USŁUGODAWCY opłaty manipulacyjnej odpowiadającej wartości 20 % uiszczonej ceny biletu, w terminie 15 dni roboczych od momentu wykonania procedury zwrotu zakupionego biletu, nie później niż w terminie 30 dni od daty zgłoszenia.
6. Zwrot należności dokonuje się na:
  - a) w przypadku płatności ePrzelewem na konto USŁUGOBIORCY, wskazanego w formularzu zwrotu,
  - b) w przypadku płatności kartą płatniczą na konto karty USŁUGOBIORCY, wskazanego w formularzu zwrotu,
7. W przypadku odwołania z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy kursu autobusu, na który Usługobiorca zakupił bilet internetowy, Usługobiorcy przysługuje prawo do otrzymania zwrotu 100 % uiszczonej ceny biletu. W celu otrzymania zwrotu Usługobiorca winien zwrócić się w terminie 30 dni licząc od daty odwołanego kursu z żądaniem zwrotu uiszczonej ceny biletu przesyłając wiadomość e-mail na adres: [bok-bilety@polbus.pl](mailto:bok-bilety@polbus.pl). Zwrotu dokonuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty zgłoszenia żądania, o który mowa w zdaniu poprzedzającym.

## **§ 7 Wystawianie faktur VAT za zakupiony bilet**

1. Bilet internetowy nie jest fakturą VAT.
2. USŁUGODAWCA wystawia fakturę VAT w przypadku zakupu biletu internetowego na rzecz USŁUGOBIORCY, który wystąpił o jej wystawienie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na konto [bok-ebilety@polbus.pl](mailto:bok-ebilety@polbus.pl), która powinna zawierać:
  - Dane nabywcy (imię, nazwisko, NIP)
  - Skan paragonu/ów fiskalnych otrzymanych w autobusie do biletu internetowego
3. Faktura VAT wystawiana jest maksymalnie 7 dni od daty wykonania usługi przewozu przez Polbus, której dotyczy bilet.

## **§ 8 INNE WARUNKI ZAWARCIA UMOWY PRZEWOZU**

1. Niedozwolonym jest korzystanie przez USŁUGOBIORCĘ z systemu KUP BILET ON-LINE w celu naruszającym obowiązujące prawo, przepisy Regulaminu bądź dobre obyczaje.
2. Zakazane jest przysyłanie przez Usługobiorcę informacji i treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, informacji mogących wprowadzić w błąd, a także treści mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerów.
3. Usługodawca ma prawo do wstrzymania dostępu do systemu KUP BILET ON-LINE lub rozwiązania Umowy w przypadku Usługobiorcy, który wykorzystuje system KUP BILET ON-LINE do celów niezgodnych z ich przeznaczeniem lub na szkodę osób trzecich a także narusza obowiązujące prawo, postanowienia niniejszego Regulaminu, bądź dobre obyczaje.
4. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wynikające z zachowań niezgodnych z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. USŁUGODAWCA nie ponosi żadnej odpowiedzialności, za korzystanie przez Usługobiorcę z SYSTEMU KUP BILET ON-LINE w sposób sprzeczny z postanowieniami regulaminu
6. Pasażer zobowiązany jest okazać uprawnionym osobom dokonującym kontroli:
  - ważny, wydrukowany lub zapisany na urządzeniu mobilnym bilet elektroniczny lub bilet SMS spełniający warunki określone w § 4 ust. 6 Regulaminu,
  - ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z biletu ulgowego.
7. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 6, Pasażer traktowany jest jak pasażer bez ważnego biletu na przejazd.
8. Zabronione jest posługiwanie się cudzymi usługami bankowości elektronicznej przy dokonywaniu Płatności BEZ ZGODY właściciela tychże usług.
9. Przewoźnik ma prawo odstąpić od umowy zakupu biletów w przypadku, gdy USŁUGODAWCA LUB PASAŻER nie stosuje się do postanowień Regulaminu lub Regulaminu przewozu osób i rzeczy POLBUS-PKS Sp. z o.o., a w szczególności w przypadku podania nieprawdziwych danych niezbędnych do zakupu biletu lub danych dotyczących płatności za pomocą systemu Operatora Płatności.
10. W związku z umową przewozu zawartą za pośrednictwem serwisu KUP BILET ON LINE Przewoźnik jest zobowiązany do wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową.

## **§ 9 Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje dotyczące realizacji umowy zakupu biletu przez serwis KUP BILET ON LINE są przyjmowane w formie elektronicznej w terminie do 15 dni od daty realizacji zakupu biletu lub

wprowadzenia danych niezbędnych do jego zakupu, na adres e-mail: [bok-ebilet@polbus.pl](mailto:bok-ebilet@polbus.pl). Usługodawca zobowiązuje się do rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji przez w terminie 15 dni od daty jej otrzymania.

2. W składanej reklamacji winny się znaleźć wszystkie niezbędne informacje o transakcji oraz pełna dokumentacja dotycząca przedmiotu reklamacji: dane USŁUGOBIORCY LUB PASAŻERA( w tym imię, nazwisko, adres), adres e-mail (z którego dokonano zakupu), opis reklamacji dotyczącej danej transakcji, numer reklamowanego zamówienia.

3. Reklamacje, które nie będą zawierały informacji wymienionych w pkt. 2 nie będą rozpoznane merytorycznie. Nabywca biletu zostanie poinformowany o pozostawieniu reklamacji bez rozpoznania. Informacja zostanie przesłana na adres e-mail podany przez USŁUGODAWCĘ podczas ZAKUPU BILETU W SYSTEMIE KUP BILET ON-LINE. USŁUGODAWCA nie ponosi odpowiedzialności za brak doręczenia informacji O POZOSTAWIENIU reklamacji bez rozpoznania w przypadku podania przez USŁUGOBIORCĘ błędnego adresu e-mail.

#### **§10 Ochrona danych osobowych**

1. POLBUS-PKS Sp. z o.o. jest Administratorem Danych Osobowych zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z póź. zm.). Dane osobowe USŁUGOBIORCÓW I PASAŻERÓW są przechowywane i przetwarzane z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa, spełniających wymagania polskiego prawa.

2. Dane osobowe Usługobiorcy przetwarzane są wyłącznie na potrzeby związane ze świadczeniem wybranych Usług i mogą być udostępniane Operatorowi Płatności współpracującym z Usługodawcą w związku ze świadczeniem tych Usług, NA CO USŁUGODAWCA WYRAŻA ZGODĘ.

3. USŁUGODAWCA zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu. Do transakcji zawartych za pośrednictwem systemu KUP BILET ONLINE zastosowanie znajdzie regulamin w treści obowiązującej w dacie zakupu biletu.