

Regulamin przewozu osób i rzeczy Zakładu Gospodarczego ORLAND sp. z o.o.

I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze postanowienia stanowią Regulamin w rozumieniu art.4 ustawy prawo przewozowe, które określa warunki obsługi podróżnych oraz przewozu osób i rzeczy.
2. Regulamin Przewozu sporządzono w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności:
 - a. Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (tj. z dnia 22 listopada 2019 r. Dz.U. z 2020 r. poz. 8 z późn. zm.),
 - b. Ustawa z dnia z dnia 12 grudnia 2013r r. o cudzoziemcach (tj. z dnia 22 listopada 2019 r. Dz.U. z 2020 r. poz. 35 późn. zm.),
 - c. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny 1964 r. (tj. z dnia 16 maja 2019 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145) z późn. zm.),
 - d. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych tj. z dnia 30 sierpnia 2019 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.),
 - e. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE
 - f. 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 z dnia 16 lutego 2011 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 55, str. 1)
 - g. Ustawa z dnia 20 czerwca 1997r. Prawo o ruchu drogowym (tj. z dnia 9 grudnia 2019 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 110 z późn. zm.)
3. Postanowienia Regulaminu stosuje się do licencjonowanych autokarowych międzynarodowych przewozów pasażerskich wykonywanych przez Orland oraz innych przewoźników(firmy partnerskie), wymienionych w obowiązującym rozkładzie jazdy.
4. Dokonanie zakupu biletu oznacza zawarcie umowy przewozu i akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.
5. Sprzedaż biletów jest prowadzona w sieci agentów Orland, w biurach własnych oraz za pośrednictwem internetu.
6. Niezbędne informacje dotyczące podróży (tj. przebieg trasy danej linii, miejsca ewentualnych przesiadek na trasie i inne) zawiera aktualny rozkład jazdy Zakładu Gospodarczego Orland sp. z o.o. a, dostępny punktach sprzedaży biletów oraz na stronie internetowej orland.com.pl
7. Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - a. **Orland** - Zakład Gospodarczy Orland sp. z o.o. z siedzibą w Żędowicach, ul. Młyńska 3;
 - b. **Przewoźnik** - przedsiębiorca wykonujący przewóz pasażerów autokarem, na podstawie licencji na wykonywanie przewozu osób w międzynarodowym transporcie drogowym;
 - c. **Pasażer** - osoba korzystająca z usługi przewozu na podstawie ważnego biletu;
 - d. **bagaż** - rzeczy ruchome zabierane przez podróżnego do autokaru;
 - 1) **bagaż rejestrowany** – bagaż oznakowany przez załogę autokaru banderolą bagażową, przewożony jest w luku bagażowym;
 - **bagaż podstawowy** – bagaż rejestrowany, którego przewóz wliczony jest w cenę biletu,
 - **bagaż dodatkowy** – drugi i kolejne sztuki bagażu rejestrowanego, za przewóz których pobierana jest dodatkowa opłata przez załogę autokaru,
 - 2) **bagaż podręczny** – bagaż nierejestrowany, który wnoszony jest na pokład autokaru, i który pozostaje pod opieką Pasażera przez cały czas trwania podróży;

- e. **Bilet** - dokument upoważniający do przejazdu oznaczonej w nim osoby na wskazanej trasie, w określonym terminie oraz za określoną cenę za przejazd, który ważny jest wraz z dokumentem, potwierdzającym tożsamość Pasażera tj. dowód osobisty lub paszport;
- f. **Bilet internetowy** - bilet z oferty Orland, nabyty i wydrukowany przez Pasażera lub inną osobę działającą na rzecz Pasażera za pośrednictwem strony internetowej, który ważny jest wraz z dokumentem, potwierdzającym tożsamość Pasażera tj. dowód osobisty lub paszport
- g. **Linia** - międzynarodowe połączenie autokarowe wykonywane przez przewoźników na podstawie zezwolenia wydanego przez właściwe władze administracyjne;
- h. **Rozkład jazdy** - wydawnictwo informacyjne zawierające podstawowe informacje o przebiegu linii, terminach i miejscu odjazdu autokarów oraz inne informacje niezbędne dla prawidłowego korzystania z usług przewozowych (plan jazdy);
- i. **Cennik** - aktualne ceny biletów za przejazd na trasach objętych rozkładem jazdy, dostępne w elektronicznym systemie sprzedaży, informacje o stosowanych zniżkach i opłatach bagażowych;
- j. **Firmy partnerskie** – krajowi i zagraniczni przewoźnicy obsługujący przewozy pasażerskie na liniach, wymienieni w rozkładzie jazdy oraz na tablicach kierunkowych umieszczonych w autokarach;
- k. **Przewóz** – usługa transportowa wykonywana w ramach krajowych i międzynarodowych regularnych autokarowych przewozów liniowych, realizowanych przez Przewoźników reprezentowanych przez Orland;
- l. **Umowa przewozu** – umowa zawarta między Przewoźnikiem a Pasażerem na podstawie wykupionego biletu, na podstawie której przewoźnik zobowiązuje się za opłatą (należnością za bilet) przewieźć Pasażera do umówionego miejsca tj. z wybranej miejscowości do miejscowości docelowej, wskazanej na bilecie.
- m. **Agent** – przedsiębiorca związany z Orland umową agencyjną na sprzedaż biletów.
- n. **System sprzedaży** system informatyczny służący do sprzedaży i rezerwacji biletów.

II PRZEWOŹNIK

1. Przewoźnik jest zobowiązany do:
 - a. zrealizowania przewozu Pasażera i jego bagażu na trasie określonej na bilecie, przy wykorzystaniu sprawnego technicznie, dopuszczonego do ruchu środka transportu;
 - b. zapewnienia zastępczego środka transportu w przypadku przerwania jazdy na skutek awarii autokaru i niemożności kontynuowania jazdy;
2. Przewoźnik podejmuje się dołożyć wszelkich starań, aby przewieźć Pasażera i jego bagaż w odpowiednim czasie, zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy.
3. Przewóz jest wykonywany przez Przewoźnika lub firmy partnerskie jednak może zostać powierzony zastępczo również innym przedsiębiorcom transportowym, na całej trasie przewozu lub na jej części, jednakże Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za ich czynności jak za własne.
4. Przewoźnik może ze względów logistycznych i/lub bezpieczeństwa Pasażerów wprowadzić przesiadki podczas przejazdu, które nie zostały uwzględnione w rozkładzie jazdy.
5. Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu Pasażera, w szczególności, gdy Pasażer:
 - a. nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,
 - b. znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających (np.: narkotyki, itp.),
 - c. znajduje się w stanie wskazującym na to, że jest on chory, a skutki tej choroby mogą zagrażać współpasażerom,
 - d. zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów, chyba, że naruszałoby to zasady współżycia społecznego,

- e. nie posiada wymaganych dokumentów potrzebnych do przekroczenia granicy lub nie stosuje się do przepisów celno-dewizowych, bądź też nie został wpuszczony do kraju przez władze imigracyjne,
 - f. przewozi towary, które ze względu na ilość lub rodzaj wymagają dłuższej odprawy granicznej i tym samym mogą powodować opóźnienia w odprawie autokaru na granicy;
6. Na podstawie art. 459 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 12 grudnia 2013r r. o cudzoziemcach(tj. z dnia 22 listopada 2019 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 35 z późn. zm.) Przewoźnik ma prawo przed rozpoczęciem podróży zażądać od Pasażera - cudzoziemca okazania ważnego paszportu i wizy. W przypadku nie okazania powyższych dokumentów podróży Przewoźnik ma prawo odmówić przyjęcia Pasażera - cudzoziemca na pokład autokaru. W takim przypadku pasażer może dokonać zwrotu biletu na warunkach wskazanych w pkt 7 niniejszego Regulaminu.
7. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu oraz zatrzymania biletu osoby, która weszła w jego posiadanie w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem bądź niniejszym Regulaminem lub która nie jest w stanie udowodnić, że jest osobą, której dane osobowe zostały wpisane na bilecie.

III PASAŻER

1. Pasażer jest zobowiązany do:
- a. posiadania i okazania przedstawicielowi Przewoźnika (kierowca, pilot) ważnego biletu oraz dokumentów potwierdzających uprawnienie do zastosowanych w nim zniżek, jeżeli zostały przyznane;
 - b. posiadania dokumentu upoważniającego do przekroczenia granicy (paszport, dowód osobisty) oraz innych wymaganych dokumentów i zaświadczeń niezbędnych dla odbycia podróży;
 - c. przybycia na miejsce odprawy pasażerów, na przystanek, co najmniej na 15 minut przed planowanym odjazdem autokaru;
 - d. złożenia bagażu rejestrowanego do luku bagażowego po oznaczeniu go przez załogę odpowiednią banderolą bagażową,
 - e. wniesienia opłaty za bagaż dodatkowy i złożenia tego bagażu do luku bagażowego, po oznaczeniu go przez załogę odpowiednią banderolą bagażową;
 - f. stosowania się do poleceń załogi autokaru oraz przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie;
 - g. okazywania, na wezwanie uprawnionych służb granicznych i celnych wymaganych dokumentów, a na wezwanie uprawnionych kontrolerów biletu oraz kwitu bagażowego.
2. Nie przybycie Pasażera na miejsce odprawy pasażerów, na przystanek, najpóźniej o godzinie wyznaczonej w rozkładzie jazdy jako godzina odjazdu autokaru, jest równoznaczny z rezygnacją z przejazdu.
3. O ile przepisy kraju docelowego i krajów tranzytowych podróży nie stanowią inaczej, wszystkie osoby niepełnoletnie do dnia ukończenia 12 roku życia muszą podróżować pod opieką osoby dorosłej. Osoby w wieku od dnia ukończenia lat 12 do dnia ukończenia 18 roku życia mogą podróżować samodzielnie, jeżeli legitymują się notarialną zgodą rodziców lub opiekuna prawnego na samodzielne odbycie podróży. Osoby te mogą również podróżować samodzielnie, jeżeli legitymują się dokumentem "Upoważnienie do przewozu osoby niepełnoletniej Orland", podpisanym przez rodziców, bądź opiekuna prawnego. Dokument ten jest wystawiany i wydawany wraz z biletem przez agenta w punkcie sprzedaży biletów, także w sytuacji, gdy podróżujący z osobą niepełnoletnią, nie jest jej opiekunem prawnym. W przypadku biletu internetowego "Upoważnienie do przewozu osoby niepełnoletniej Orland" należy pobrać ze strony orland.com.pl i wydrukować w trzech egzemplarzach, następnie wypełnić i podpisać w obecności członka załogi autokaru wiozącego osobę niepełnoletnią, podczas odprawy związanej z przyjmowaniem pasażera na pokład autokaru. Odstępstwa od wymienionych powyżej zasad znajdują się w rozkładach jazdy poszczególnych linii.
4. W czasie podróży opiekunem osoby niepełnosprawnej może być wyłącznie osoba pełnoletnia.

5. W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do ich zapięcia i używania zgodnie z przeznaczeniem.
6. Na pokładzie autokaru obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych.
7. W trakcie przerw w podróży Pasażer ma obowiązek przestrzegać wyznaczonego uprzednio czasu zakończenia przerwy i nie powodować przez swoje zaniedbanie konieczności wszczynania poszukiwań, bądź opóźnień w odjeździe.
8. Pasażer objęty jest ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) Przewoźnika. Ubezpieczenie to obejmuje jedynie sytuacje, jakie mogą zdarzyć się w trakcie pobytu Pasażera w autokarze. Wszelkie zdarzenia losowe powodujące jakiegokolwiek szkody, powstałe poza autokarem, nie są objęte tym ubezpieczeniem.

IV BAGAŻ

1. Pasażer ma prawo zabrać ze sobą nieodpłatnie 2 sztuki bagażu:
 - a. jedną sztukę bagażu podstawowego, o wadze do 25 kg i łącznych wymiarach 190 cm (wysokość + szerokość + długość), przewożonego w luku bagażowym. Pasażer może zadeklarować wartość bagażu, która nie powinna przewyższać jego wartości rzeczywistej. Przewoźnik może sprawdzić zgodność deklarowanej wartości z rzeczywistą, a w przypadku zastrzeżeń zaznaczyć to w kwicie bagażowym lub na odwrocie biletu.
 - b. jedną sztukę bagażu podręcznego o wadze do 5 kg, o ile warunki w aktualnym rozkładzie jazdy w miejscach dotyczących poszczególnych linii nie stanowią inaczej.
2. Wymiary bagażu podręcznego muszą pozwalać na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem lub na półce znajdującej się nad siedzeniem Pasażera, a jego rozmiary nie powinny utrudniać swobody podróży pozostałym Pasażerom. Bagaż przekraczający wyżej podane wymiary będzie traktowany jako bagaż dodatkowy i będzie mógł być przewieziony za dodatkową opłatą.
3. Informacje o odstępstwach dotyczących ilości oraz wymiarów bagażu podstawowego i podręcznego zawarte są w rozkładzie jazdy danej linii.
4. Pasażer ma prawo zabrać za dopłatą drugą sztukę bagażu podstawowego, o ile warunki podane w rozkładzie jazdy dla poszczególnych linii nie stanowią inaczej. Przy czym łączny ciężar dwóch sztuk bagażu rejestrowanego nie może przekroczyć 35 kg.
5. Opłata za przewożony bagaż jest pobierana na podstawie banderoli bagażowej mocowanej do bagażu. Wysokości opłat za przewóz drugiego i następnego bagażu podstawowego podane są w rozkładzie jazdy.
6. Pasażer winien sprawdzić, czy banderola bagażowa została umieszczona na jego bagażu w sposób trwały i ma prawo odmowy zapłaty za przewóz bagażu, jeżeli nie otrzymał od załogi Przewoźnika banderoli bagażowej oznaczonej jako płatnej.
7. O możliwości zabrania bagażu dodatkowego decyduje każdorazowo załoga autokaru.
8. Każda sztuka bagażu przewożona w luku bagażowym powinna być oznakowana przez Pasażera trwałą przywieszką z podanym nazwiska i adresu.
9. Pasażer będący inwalidą ma prawo do bezpłatnego przewozu niezbędnego sprzętu rehabilitacyjnego.
10. Zabrania się przewozu bagażu, jak również posiadania przy sobie materiałów i przedmiotów, które mogą zagrażać bezpieczeństwu w transporcie, stwarzać możliwość wyrządzenia szkody innym podróżnym bądź Przewoźnikowi oraz narażać podróżnych na niewygody.
11. Zabrania się przewozu rzeczy, których przewóz jest niedozwolony na podstawie odrębnych przepisów.
12. Zabrania się przewozu zwierząt w autokarze.
13. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaż podręczny oraz inne rzeczy przewożone przez Pasażera pod jego własnym nadzorem chyba, że szkoda powstała z winy Przewoźnika.

14. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, chyba że rzeczy te przyjął na przechowanie albo szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika.
15. Przewoźnik w razie uzasadnionego podejrzenia może sprawdzić, zgodnie z art. 23 ust. 3 ustawy prawo przewozowe, czy zawartość bagażu nie narusza przepisów powyższych.
16. W przypadku przewożenia przedmiotów wartościowych zaleca się wykupienie indywidualnego ubezpieczenia bagażu na czas podróży.
17. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym Regulaminie.
18. Przewoźnik wydaje bagaż posiadaczowi odpowiedniego odcinka banderoli bagażowej i nie jest zobowiązany do sprawdzenia, czy osoba zgłaszająca się z tym odcinkiem jest uprawniona do odbioru bagażu.
19. Przewoźnik może wydać bagaż osobie, która nie może okazać banderoli bagażowej, lecz udowodni swoje uprawnienia do odbioru; w razie wątpliwości przewoźnik może żądać odpowiedniego zabezpieczenia.
20. Przedmioty nie stanowiące bagażu, w tym bagażu podręcznego Pasażera i nie stanowiące wyposażenia autokaru mogą być usunięte z pojazdu.
21. Pasażer ponosi przed służbami granicznymi całkowitą odpowiedzialność za przewożony przez niego bagaż podręczny ulokowany w bezpośredniej bliskości zajmowanego miejsca w autobusie, tzn. przed, pod, obok lub za (w przypadku ostatniego rzędu) zajmowanym siedzeniem, a także na półce bagażowej nad siedzeniem oraz w swoich rzeczach osobistych.
22. Bagaż nieodebrany przez pasażera podlega likwidacji. W przypadku rzeczy niebezpiecznych lub łatwo psujących się, likwidacja przeprowadzana jest niezwłocznie po terminie odbioru. W pozostałych przypadkach po upływie 30 dni od terminu odbioru, nie wcześniej jednak niż po upływie 10 dni od dnia zawiadomienia uprawnionego do odbioru bagażu o zamiarze jego likwidacji. Zasady likwidacji nieodebranego bagażu określają przepisy prawa przewozowego.
23. Przedmioty pozostawione w autokarze przez zapomnienie lub z innych powodów nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością Przewoźnika. Przedmioty pozostawione przez Pasażera i odnalezione po zakończeniu kursu są przechowywane przez Przewoźnika przez okres 30 dni.
24. 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 na specjalnym protokole lub na bilecie.

V BILET

1. Dokumentem uprawniającym do przejazdu jest ważny bilet.
2. Przez nabycie biletu dochodzi do zawarcia umowy przewozu między Przewoźnikiem a Pasażerem, na warunkach ustalonych w niniejszym Regulaminie.
3. Bilet zakupiony u agenta Orland, jest wystawiany przez tego agenta w punkcie sprzedaży, natomiast bilet internetowy jest drukowany bezpośrednio przez Pasażera ze strony internetowej.
4. Cena biletów określana jest na podstawie obowiązującego cennika.
5. Rodzaje biletów:
 - a. bilet jednostronny - jest to bilet z określoną datą wyjazdu, upoważniający do przejazdu w jedną stronę – z miejsca rozpoczęcia podróży do miejsca jej zakończenia;
 - b. bilet dwustronny zamknięty (datowany) - jest to bilet upoważniający do przejazdu w dwie strony, w którym z góry określono daty wyjazdu w obu kierunkach;
 - c. bilet dwustronny otwarty (open) - jest to bilet upoważniający do przejazdu w dwie strony, jednak datę przejazdu powrotnego określa posiadacz biletu w wybranym przez siebie terminie.
6. Data przejazdu powrotnego dla biletu dwustronnego otwartego musi zawierać się w przedziale: data wyjazdu + 365 dni. Przedział ten jest nazywany okresem ważności biletu.

Dla niektórych linii okres ważności może być inny, a informacja o tym znajduje się zawsze w rozkładzie jazdy danej linii.

7. W okresie ważności biletu można dokonywać zmian daty powrotu lub ustalenia daty powrotu w bilecie otwartym.
8. Bilet otwarty, od momentu określenia daty powrotu dla tego biletu, traktowany jest jak bilet dwustronny datowany, również wtedy, jeżeli data powrotu została określona wyłącznie w systemie sprzedaży, bez dokonania wpisu w bilecie.
9. Zmiany daty wyjazdu / powrotu oraz określenie daty powrotu dla biletu otwartego dokonywane są wyłącznie na terminy, w których dostępne są wolne miejsca.
10. Dokładne informacje na temat miejsc rezerwacji dla biletów dwustronnych otwartych zawarte są w rozkładzie jazdy danej linii oraz dostępne w punktach sprzedaży biletów Orland i u załóg autokarów
11. Bilet dla zachowania swojej ważności powinien zawierać:
 - a. imię i nazwisko okaziciela legitymującego się nim podczas podróży,
 - b. określenie trasy podróży oraz datę jej rozpoczęcia,
 - c. nazwę Przewoźnika – Sprzedawcy,
 - d. cenę.
12. Bilet Orland jest fakturą VAT w rozumieniu przepisów o podatku od towarów i usług, jeżeli w jego treści dodatkowo umieszczono następujące dane: numery identyfikacji podatkowej NIP Przewoźnika - Sprzedawcy, numer i datę wystawienia biletu, odległość taryfową nie mniejszą niż 50 km, kwotę należności wraz z podatkiem VAT oraz kwotę podatku VAT.
13. W bilecie zakupionym dla osoby niepełnosprawnej, dodatkowo w treści biletu w rubryce uwagi, należy umieścić zapis dotyczący danych teleadresowych osoby, którą należy powiadomić w nagłym przypadku.
14. Jeżeli bilet został wystawiony według taryfy specjalnej, posiadającej ograniczenia dotyczące trasy, dat i Przewoźników na poszczególnych odcinkach podróży, to przy dokonywaniu lub zmianie rezerwacji Pasażer winien poinformować Orland lub agenta, że jest to bilet z taryfą specjalną. Niedopełnienie tego wymogu może spowodować, powstanie dodatkowych kosztów, a w szczególnych przypadkach utratę ważności biletu
15. Kupujący bilet zobowiązany jest do weryfikacji poprawności danych na nim zawartych oraz sprawdzenia ilości odcinków upoważniających do zrealizowania przejazdu.
16. Zmiany w bilecie:
 - a. wszelkie zmiany dotyczące biletu można dokonywać w miejscu jego wcześniejszego zakupu, u agentów Orland, w zagranicznych biurach współpracujących, zaś w szczególnych przypadkach w Biurze Obsługi Klienta Orland. Zmiany w biletach internetowych dokonywane są przez Pasażera samodzielnie za pośrednictwem strony internetowej, na której bilet został zakupiony;
 - b. do jednego dnia roboczego przed wyjazdem zmiana daty wyjazdu podlega opłacie określonej pod rozkładem jazdy linii, na którą wykupiony jest bilet. W dniu wyjazdu zmiana jest możliwa po uzyskaniu zgody Przewoźnika oraz wykupieniu dodatkowego biletu jednostronnego z bonifikatą 50% na nowy termin. W celu wykonania zmiany w dniu wyjazdu konieczny jest kontakt z INFOLINIĄ Orland.
 - c. opłaty związane ze zmianami w biletach wyszczególnione są w rozkładzie jazdy w miejscu dotyczącym danych linii.
 - d. nie można odstępować biletu innym osobom bez dokonania w druku biletu zmiany jego właściciela. Zmiany takiej może dokonać agent przed rozpoczęciem podróży, do której upoważnia dany bilet i po uzyskaniu zgody Orland;
17. Wszelkie zmiany w bilecie powinny być opatrzone pieczęcią i podpisem agenta dokonującego zmian w bilecie. Niedopatrzanie przez pasażera tej formalności spowodować może utratę ważności biletu.
18. Zarówno bilet zakupiony u agenta jak i bilet internetowy podlegają sprawdzeniu i weryfikacji przez przedstawiciela Przewoźnika (kierowca, pilot) podczas przyjmowania Pasażera na pokład autokaru.
19. Poza szczególnymi przypadkami, na obsługiwanych liniach nie prowadzi się rezerwacji miejsc bez zakupu biletów.

20. Sprzedaży miejsc w autokarze dokonuje się bez przydziału określonego numeru miejsca. Miejsce w autokarze przydziela przedstawiciel Przewoźnika (kierowca, pilot) podczas przyjmowania Pasażera do autokaru.

VI Odstąpienie od umowy przewozu, zwrot biletu

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu. W takim przypadku, Podróżny powinien uzyskać od Przewoźnika odpowiednie poświadczenie, wpisane na druku biletu.
2. Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu albo, którego nie dopuszczono do przewozu (punkt II 5 Regulaminu) przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego) z zastrzeżeniem postanowień punktu VI 3 Regulaminu. Wysokość potrącenia (odstępnego) zależna jest od terminu, w jakim Podróżny dokonał zgłoszenia rezygnacji z przejazdu. Termin liczony jest w godzinach od daty i godziny rozpoczęcia podróży, wymienionej w bilecie. Potrącenia nie stosuje się, jeżeli Pasażer odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika.
3. Nie dokonuje się zwrotu należności:
 - a. za bilety zniszczone w stopniu uniemożliwiającym identyfikację biletu oraz za bilety zgubione lub skradzione,
 - b. za bilety niewykorzystane, zwracane po terminie odjazdu autokaru, bez uprzedniego udokumentowania zgłoszenia rezygnacji z przejazdu,
 - c. za niewykorzystaną część powrotną biletu otwartego, po upływie terminu ważności biletu.
4. Bilet może być zwrócony jeżeli jest kompletny, nieuszkodzony i posiada wszystkie kupony kontrolne. Do zwracanego biletu należy dołączyć paragon z kasy fiskalnej, jeżeli sprzedaż biletu dokonano przy użyciu kasy fiskalnej.
5. Bilet może być zwrócony nie później niż w dniu wyjazdu wskazanym w treści biletu. Odcinek powrotny biletu dwustronnego datowanego może być zwrócony nie później niż w dniu powrotu wskazanym w treści biletu, a biletu dwustronnego otwartego w okresie ważności biletu.
6. Zwrotu biletu należy dokonać najpóźniej w dniu wyjazdu przed wskazaną w treści biletu godziną wyjazdu.
7. Za zwrócony bilet Pasażer otrzyma zwrot należności za bilet lub część powrotną biletu, po potrąceniu odstępnego oraz kosztów przekazania zwrotu (opłat bankowych, pocztowych). Wysokość odstępnego wynosi:
 - a. przy zwrocie powyżej 14 dni przed wyjazdem zwrot z potrąceniem 10% wartości biletu,
 - b. przy zwrocie od 14 do 48 h przed wyjazdem , zwrot z potrąceniem 23% wartości biletu,
 - c. Przy zwrocie od 48 godzin do 24 godzin potrącenie w wysokości 50% wartości biletu,
 - d. przy zwrocie poniżej 24 h godzin przed wyjazdem potrącenie w wysokości 90% wartości biletu
 - e. nie zgłoszenie się na wyjazd powoduje przepadek biletu utrata 100% wartości biletu,
 - f. w przypadku niewykorzystania relacji powrotnej w bilecie dwustronnym przysługuje zwrot w wysokości: 24 godzin przed powrotem pasażerowi przysługuje zwrot 20% różnicy pomiędzy ceną biletu dwustronnego a ceną biletu w jedną stronę,
 - g. poniżej 24 godzin zwrot 10% pomiędzy różnica biletu dwustronnego a ceną biletu w jedną stronę.
8. W przypadku zmiany umowy przewozu lub odstąpienia od umowy przez Pasażera już po zajęciu miejsca w autokarze lub w trakcie podróży, a także w przypadku gdy Pasażer został usunięty z autokaru z przyczyn podanych w punkcie II 5 Regulaminu, pasażerowi

- przysługuje zwrot należności za bilet po potrąceniu odstępnego w wysokości 95% ceny biletu.
9. Bilet zakupiony u agenta powinien być zwrócony za pośrednictwem tego agenta, u którego dokonano zakupu.
 10. Rezygnacja z przejazdu Pasażera posiadającego bilet internetowy, może nastąpić wyłącznie na podstawie wykonanej operacji zwrotu na stronie internetowej, na której bilet został zakupiony przez Pasażera. Rezygnacja z przejazdu dokonywana jest z potrąceniem, o którym mowa w punkcie VI 7. Zwrot pieniędzy, na podstawie tak dokonanej rezygnacji, realizowany jest na rachunek bankowy lub rachunek karty płatniczej, z których została dokonana zapłata. W przypadku płatności za bilet dokonanej przekazem pocztowym - na adres lub numer rachunku bankowego wskazany przez Pasażera.
 11. Rezygnacja z przejazdu na liniach, w ramach których usługa przewozu jest łączona z usługą promową zasady potrąceń i zwrotów określone w niniejszych warunkach dotyczą wyłącznie tej części biletu, która dotyczy usługi autokarowej.
 12. W przypadku biletów grupowych mogą być ustalone indywidualne zasady dokonania zwrotu.
 13. W przypadkach indywidualnych na uzasadniony i udokumentowany pisemny wniosek pasażera, Orland po konsultacji z przewoźnikiem może ustalić inne zasady zwrotu należności za niewykorzystany bilet.
 14. Opłaty dodatkowe, jak np. „opłata agencyjna” czy „opłata rezerwacyjna” nie są składnikami wartości biletu i nie podlegają zwrotowi.
 15. Odstępstwa od zasad obowiązujących przy zwrocie biletu mogą być inaczej ustalone dla danej linii w obowiązującym rozkładzie jazdy.

VII ROZKŁAD JAZDY I CENY

1. Rozkład jazdy może zawierać odstępstwa od zasad zawartych w niniejszym Regulaminie, obowiązujące dla danej linii, której rozkład dotyczy, przy czym identyfikatorem w takim przypadku jest numer linii zawarty w rozkładzie jazdy oraz treści biletu. Odstępstwa te są wiążące.
2. Cena biletu określana jest na podstawie cennika obowiązującego w dniu sprzedaży biletu. Bilet zakupiony w Polsce opłacany jest w złotych, natomiast bilety zakupione poza granicami Polski opłacane są w walucie kraju nabycia biletu, wg cenników dostępnych w punktach sprzedaży oraz u załogi autokarów obsługujących linie. Na bilety kupowane w Polsce na trasę z miasta zagranicznego do miasta polskiego, mogą obowiązywać ceny biletów według cennika państwa wyjazdu, przeliczone na złotówki wg ustalonego sposobu przeliczeń.
3. Przy obliczaniu ceny biletu stosowane są zniżki, wyszczególnione w rozkładzie jazdy. Wszelkie warunki uprawniające do skorzystania ze zniżek, winny być dokładnie spełnione w dniu rozpoczęcia pierwszej podróży wskazanej w bilecie.
4. Jeżeli przepisy szczegółowe nie stanowią inaczej, zakup biletu ze zniżką przysługującą dla dzieci do 12 roku życia, jest możliwy tylko wraz z zakupem biletu dla pełnoletniego opiekuna wg zasady: zniżka dla jednego dziecka na jeden bilet osoby dorosłej. Drugiemu i kolejnym dzieciom (poniżej 12 roku życia) podróżującym z tym samym opiekunem przysługuje zniżka jak dla młodzieży do lat 26.
5. W przypadku, gdy Pasażerowi przysługują dwie lub więcej zniżek, stosuje się wówczas największą przysługującą zniżkę. Nie stosuje się łączenia (sumowania) zniżek, o ile Regulamin określający zasady przyznawania zniżek nie stanowi inaczej.
6. Opłaty dodatkowe, jak np. „opłata agencyjna” czy „opłata rezerwacyjna” nie są składnikami wartości biletu i nie są brane pod uwagę przy wyliczaniu wartości zniżki.
7. W przypadku gdy przejazd podzielony jest na dwa lub więcej odcinków, na które wystawiane są przy sprzedaży oddzielne bilety, dla każdego z odcinków (biletów) mogą być zastosowane inne zasady udzielania zniżek.

VIII REKLAMACJE

1. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne związane z realizacją umowy przewozowej z oferty Orland należy kierować listownie na adres Orland, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem agenta, u którego zakupiono bilet.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane w okresie do 30-stu dni od zaistnienia okoliczności, która jest przedmiotem reklamacji. Przy zgłaszaniu reklamacji niezbędne jest opisanie zaistniałych okoliczności, wnoszone zastrzeżenia, ewentualnie doznane szkody i związane z tym roszczenia, itp. Do każdego zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć bilet lub jego kserokopię oraz rachunki dokumentujące ewentualne koszty poniesione przez Pasażera w zakresie wnoszonej reklamacji.
3. Przy szkodach osobowych i bagażowych osobą uprawnioną do składania reklamacji i wnoszenia roszczeń jest Pasażer, a także opiekun, pełnomocnik lub następca prawny.
4. Warunki składania i szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji regulują przepisy ustawy prawo przewozowe.

IX ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON UMOWY

1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonaniu umowy przewozu osób i bagażu na zasadach określonych w przepisach ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (tj. z dnia 22 listopada 2019 r. Dz.U. z 2020 r. poz. 8 z późn. zm.).
2. Za szkody powstałe w bagażu podręcznym, Przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
3. Wysokość odszkodowania należnego od Przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie bagażu nie może przewyższać rzeczywistej wartości przewożonego bagażu.
4. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone Przewoźnikowi i innym Pasażerom na zasadach ogólnych prawa cywilnego.
5. Prawo dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przysługuje uprawnionemu Pasażerowi po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacyjnej.

X OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Orland może przetwarzać dane Pasażera, w celu prawidłowej realizacji umowy o przewóz, zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
2. Orland zobowiązuje się do zachowania danych osobowych w poufności i nie ujawniania ich innym podmiotom, chyba że Pasażer wyraźnie go do tego upoważni, albo upoważnienie takie wynikać będzie z przepisu prawa.

3. Pasażerowi przysługuje prawo wglądu do danych przekazanych Orland, sprostowania (poprawienia) swoich danych, ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego.

XI POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy, o których, mowa w punkcie I 2. niniejszego Regulaminu.
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu wchodzi w życie z dniem 01.09.2020r.