

Regulamin wykonywania przewozów

Regulamin jest zgodny z przepisami Prawa Przewozowego.

I. Warunki ogólne

1. Przez zakup biletu pasażer zawiera umowę o przewóz i akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu. Przewóz pasażerów odbywa się w oparciu o odpowiedni, ważny na określony dzień, godzinę, trasę i miejsce przystankowe bilet.
2. Firma Tumbus sp. z o.o. przewozi pasażerów wyłącznie na siedząco.
3. Każdy pasażer, posiadający ważny bilet może zabrać ze sobą bezpłatnie dziecko do lat 4, z zastrzeżeniem, że nie korzysta ono z oddzielnego miejsca do siedzenia.
4. Wsiadanie i wysiadanie z autobusu jest dozwolone w miejscach określonych w rozkładzie jazdy oraz wskazanych przez kierowcę autobusu.
5. Kierowca ma prawo do dysponowania miejscami w autobusie. Miejsca w autobusie nie są numerowane.
6. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne związane z realizacją umowy przewozowej należy kierować:
 - Listownie na adres: Tumbus Sp. z o.o., ul. Wiadukt 1, 09-400 Płock
 - e-mailem: reklamacje@tumbus.pl
7. Do reklamacji należy dołączyć oryginał, kopię lub skan biletu.
8. Reklamacje można składać w terminie do 14 dni od zaistnienia okoliczności, która jest przedmiotem reklamacji. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wpływu.
9. Bagaż podręczny przewożony w autobusie jak również przedmioty pozostawione przez pasażera po zakończeniu podróży nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością firmy Tumbus sp. z o.o.
10. Za nieuzasadnione spowodowanie zatrzymania lub zmiany kierunku przejazdu grozi kara w wysokości 300zł.
11. Pasażer jest zobowiązany do podróży w zapiętych pasach bezpieczeństwa.

II. Bilety

1. Każdy pasażer ma obowiązek posiadać ważny bilet.
2. Sprzedaż biletów odbywa się w siedzibie firmy, u kierowcy autobusu lub za pośrednictwem internetowych kanałów sprzedaży.
3. Imienne bilety okresowe można zakupić jedynie za pośrednictwem BOK – tel. 459 59 59 30.
4. Cena biletu wynika z aktualnego cennika i winna być uiszczona z góry.
5. Przewoźnik honoruje ulgi ustawowe wymienione w ustawie z dnia 20 czerwca 1992 r. *o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego.*
6. Przewoźnik może wprowadzić także inne rodzaje biletów ulgowych – tzw. ulga handlowa.
7. Ulga handlowa przysługuje:
 - a) Uczniom i studentom do ukończenia 26 lat, po okazaniu ważnej legitymacji
 - b) Emerytom i rencistom, po okazaniu ważnej legitymacji
 - c) Posiadaczom Karty Dużej Rodziny, po okazaniu ważnej karty wraz z dokumentem tożsamości
 - d) Osobom niepełnosprawnym, za okazaniem dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność oraz dokumenty tożsamości
8. Bilet ulgowy można zakupić u kierowcy lub w siedzibie firmy, jedynie po okazaniu ważnego dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi.
9. Osoby, które zakupiły bilet ulgowy online zobowiązane są okazać kierowcy ważny dokument uprawniający do ulgi przy wsiadaniu do autobusu.
10. W przypadku braku ważnego dokumentu, uprawniającego do danej ulgi handlowej lub jego nieokazania, pasażer zobowiązany jest uiścić u kierowcy różnicę w cenie biletu ulgowego i handlowego wynikającą z cennika podstawowego, powiększoną o 50%.
11. Pasażer powinien niezwłocznie sprawdzić prawidłowość wystawionego biletu.
12. Bilet jest ważny tylko w zakresie godziny i przystanku, które na nim są wyszczególnione.
13. Po rozpoczęciu podróży przekazywanie biletu innym pasażerom jest zabronione.
14. Bilety skradzione lub zagubione są uważane za bezpowrotnie stracone i na ich miejsce nie będą wystawiane wtórniki.
15. Bilet uszkodzony, zniszczony lub przeprawiany będzie uważany za nieważny.
16. W trakcie podróży Pasażer jest obowiązany zachować bilet podczas całej podróży i okazać go do ewentualnej kontroli.
17. Do kontroli biletu upoważniony jest kierowca oraz inne uprawnione osoby, na podstawie imiennego upoważnienia.

Płock 12/12/2022

18. Za przejazd bez ważnego biletu lub bez ważnych dokumentów potwierdzających uprawnienie do ulgi grozi kara w wysokości 200zł.
19. Imienne bilety okresowe tygodniowe i dwutygodniowe ważne są przez kolejne 7 i 14 dni kalendarzowe, następujące bezpośrednio po sobie.
20. Miesięczne imienne bilety okresowe ważne są przez pełen miesiąc kalendarzowy, licząc od 01 dnia miesiąca do ostatniego dnia miesiąca.
21. Imienne bilety okresowe mogą być wykorzystywane tylko przez osobę, dla której zostały wystawione.
22. Pasażerowie posiadający imienne bilety okresowe zobowiązani są każdorazowo przed podróżą do uprzedniego dokonania rezerwacji miejsc na wybrany kurs. Warunkiem dokonania rezerwacji są wolne miejsca w autobusie. W przypadku braku rezerwacji pasażer może skorzystać z przejazdu pod warunkiem posiadania wolnych miejsc w pojeździe.
23. W przypadku braku możliwości dokonania rezerwacji na dany kurs z powodu braku wolnych miejsc posiadaczom imiennych biletów okresowych nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia.
24. Pasażerowie, korzystający z biletów okresowych imiennych, w przypadku rezygnacji z uprzednio zarezerwowanych podróży są zobowiązani do odwoływania dokonanych uprzednio rezerwacji najpóźniej 1 godzinę przed rozpoczęciem kursu. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przejazdu oraz prawo odmowy sprzedaży biletu imiennego okresowego osobom, które nie stosują się do przedmiotowej zasady.

III. Zwrot należności za bilety

1. Za wyjątkiem biletów okresowych imiennych, w przypadku odstąpienia pasażera od umowy przewozu najpóźniej do 15 min. przed odjazdem autobusu zwrot należności za przejazd może być dokonany na wniosek Pasażera, po okazaniu biletu. Jeżeli do odstąpienia od umowy przewozu dochodzi później niż 24 godz. przed planowanym odjazdem autobusu, zwrot należności może być dokonany z 5% potrąceniem wartości biletu brutto.
2. W przypadku odstąpienia przez podróżnego od umowy z powodu awarii autobusu, odwołania przejazdu, braku wolnych miejsc lub znacznego opóźnienia przejazdu zawinionego przez przewoźnika, podróżny może otrzymać pełen zwrot należności za zakupiony bilet jednorazowy, pod warunkiem nie skorzystania z przejazdu zastępczego.
3. Podstawą do zwrotu należności jest oryginał biletu i wniosek Pasażera.
4. Nie uwzględnia się roszczeń o zwrot należności za bilety zwrócone po odjeździe autobusu.
5. Niewykorzystane w całości lub części bilety imienne okresowe, nie podlegają zwrotowi ani pomniejszeniom.

IV. Bagaż

1. Pasażerowie są odpowiedzialni za umieszczenie swojego bagażu i zajęcie miejsca we właściwym autobusie.
2. Bagaż powinien być zapakowany w taki sposób, aby nie uległ w czasie przewozu uszkodzeniu lub zniszczeniu.
3. Pasażer może bezpłatnie przewieźć bagaż podręczny oraz jedną sztukę bagażu o wadze do 30 kg. Przez bagaż podręczny rozumie się bagaż, który może być umieszczony nad lub pod siedzeniem pasażera.
4. Na pokład autobusu można wziąć jedynie bagaż, który nie będzie powodował znacznych trudności dla innych pasażerów.
5. Kierowca może odmówić przewozu bagażu o dużych rozmiarach (wózki dziecięce, rowery narty itp.) jeżeli stwierdzi, że bagaż ten nie zmieści się do bagażnika lub zagraża bezpieczeństwu przewozu pasażerów i ich bagaży.
6. Zabrania się przewozu rzeczy, których przewóz jest niedozwolony na podstawie odrębnych przepisów. Przewoźnik odmówi zabrania bagażu niebezpiecznego oraz o nieprzyjemnym zapachu.
7. Za bagaż niewymiarowy pobierana jest dodatkowa opłata. Maksymalna wysokość dodatkowej opłaty jest równa cenie normalnego biletu.
8. Zabrania się umieszczania bagaży na fotelach.
9. Zabroniony jest przewóz rzeczy niebezpiecznych mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu.
10. Rzeczy szczególnie cenne (min. gotówka, papiery wartościowe, biżuteria, elektronika, komputery), dokumenty oraz posiadające wartość naukową winny być przewożone wyłącznie jako bagaż podręczny.
11. W przypadku składania reklamacji dotyczącej uszkodzenia bagażu należy przedstawić potwierdzenie kierowcy sporządzone w momencie zajścia.

V. Odpowiedzialność z tytułu zaginięcia bagażu

Płock 12/12/2022

1. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty osobiste i bagaż znajdujący się poza lukiem bagażowym i będący pod bezpośrednią opieką Pasażera.
2. W przypadku utraty bagażu z winy przewoźnika wysokość odszkodowania dotycząca bagażu nie może przekroczyć 300 PLN. Warunkiem jest wykazanie powstania szkody i jej wysokości. W przypadku przewozu rzeczy o większej wartości, a w szczególności sprzętu elektronicznego, Pasażer zgłasza ten fakt obsłudze pojazdu przed rozpoczęciem podróży oraz ubezpiecza je we własnym zakresie.
3. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie lub uszkodzeniu przewożonej gotówki, biżuterii, papierów wartościowych, sprzętu elektronicznego oraz rzeczy o wartości naukowej, artystycznej lub kolekcjonerskiej chyba że przewóz tych rzeczy został mu zgłoszony a on przyjął je do przewozu z pisemnym potwierdzeniem.
4. Podróżny może określić wartość przewożonego bagażu, którą należy wpisać na pisemnym potwierdzeniu. Przewoźnik lub kierowca ma prawo tę wartość sprawdzić.
5. W razie utraty lub uszkodzenia bagażu należy niezwłocznie poinformować osobiście o tym fakcie kierowcę autobusu a następnie dokonać zgłoszenia pisemnie na adres: Tumbus Sp. z o.o., ul. Wiadukt 1, 09-400 Płock.
6. Z bagażem pozostawionym w autobusie postępuje się stosownie do przepisów dotyczących rzeczy znalezionych.
7. Bagaż pozostawiony w autobusie przewoźnik ma prawo otworzyć w celu zbadania jego zawartości.
8. Przedmioty pozostawione w autobusie po zakończeniu podróży nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością przewoźnika.
9. 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 zapisami Regulaminu dotyczącymi reklamacji.

VI. Obowiązki przewoźnika

1. Przewoźnik odpowiada za przewóz Pasażerów do ich miejsca przeznaczenia określonego na bilecie.
2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody związane z opóźnieniem autobusów lub odwołaniem kursów z następujących przyczyn:
 - a. Siła wyższa
 - b. Wypadki lub kolizje
 - c. Trudne warunki atmosferyczne
 - d. Pożar, uszkodzenia miejsc przystankowych
 - e. Zastosowanie się do żądań policji, organów celnych, Inspekcji Transportu Drogowego i innych uprawnionych organów
 - f. Śmierć lub wypadek w drodze
 - g. Akty wandalizmu i terroru
 - h. Zamknięcie drogi, objazdy, wyjątkowe natężenie ruchu, utrudnienia w ruchu drogowym lub na przejściach granicznych
 - i. Awaria pojazdu
 - j. Strajki i demonstracje
 - k. Stan epidemii
 - l. Stan wojny
 - m. Inne okoliczności niezależne od przewoźnika.
6. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe, gdy pasażer nie zgłosi się do autobusu, przed jego rozkładowym odjazdem.
7. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany środka transportu, rozkładu jazdy itp. w sytuacji, kiedy z przyczyn od nas niezależnych będzie to konieczne.

VII. Naruszenie porządku

1. Niniejsze zasady mają na celu zabezpieczenie interesów wszystkich pasażerów.
2. Radia, magnetofony i inne urządzenia grające w tym instrumenty muzyczne nie mogą być używane przez Pasażerów w trakcie podróży.
3. Zabronione jest używanie telefonów komórkowych w trakcie jazdy w sposób, który może wpływać na bezpieczeństwo jazdy lub komfort pozostałych pasażerów (np. głośne rozmowy).
4. Zabronione jest picie alkoholu oraz spożywanie narkotyków w autobusach.
5. Zabrania się palenia tytoniu w autobusach.
6. Zabrania się wyrzucania z autobusów jakichkolwiek przedmiotów.

Płock 12/12/2022

7. Zakazane jest zajmowanie miejsc, które w widoczny sposób są już zajęte.
8. Przewoźnik ma prawo nie dopuścić do zajęcia miejsca w autokarze lub odmówić dalszego przewozu bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku z podróżą, w przypadku, gdy Pasażer:
 - a) nie przestrzega postanowień niniejszego Regulaminu,
 - b) znajduje się w stanie lub zachowuje się w sposób, który mógłby negatywnie wpływać na bezpieczeństwo lub komfort podróży Współpasażerów (po spożyciu alkoholu, narkotyków itp.)
9. Pasażerowie odpowiadają za szkody wyrządzone przewoźnikowi. W przypadku uszkodzenia bądź widocznego zanieczyszczenia autobusu Pasażer zobowiązany jest do pokrycia szkody w pełnej wysokości.
10. Skutki prawne wymienionych sytuacji ponosi Pasażer. Skorzystanie przez Przewoźnika z uprawnień, o których mowa w tym punkcie nie uprawnia Pasażera do żądania z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania.

VIII. Przewożenie zwierząt

1. W autobusach dopuszcza się przewożenie małych zwierząt jedynie w specjalnych pojemnikach przeznaczonych do ich transportu.
2. Psy mogą być przewożone tylko i wyłącznie na smyczy i w kagańcu.
3. Kierowca może odmówić przewozu zwierzęcia, jeśli naruszałoby to poczucie bezpieczeństwa lub komfortu innych Pasażerów.
4. Opłata za przewóz zwierząt równa jest cenie biletu pełnopłatnego. Wyjątek stanowią psy – przewodnicy towarzyszące osobom niewidomym, które mogą być przewożone na smyczy bez dodatkowych opłat.
5. Osoba, pod której opieką pozostaje przewożone zwierzę odpowiada za wyrządzone przez nie szkody w pełnej wysokości.
6. Przewożone zwierzę, niezależnie czy jest przewożone w transporterze czy bez, nie może zajmować fotela dla Pasażera.

IX. Przewozy okazjonalne

1. Do przewozów okazjonalnych stosuje się odpowiednio zapisy działów I, oraz IV-VIII Regulaminu z uwzględnieniem zasad zawartych w dziale niniejszym.
2. Pasażer ma obowiązek spełniać wszystkie wymagania związane z podróżą, tj. posiadać ważne dokumenty wyjazdowe, wjazdowe i inne uprawniające do odbycia podróży (dowód osobisty, paszport, wiza). Pasażer ponosi całkowitą odpowiedzialność za brak w/w dokumentów. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przewozu osoby, która nie posiada ważnego dokumentu podróży i wiza wymaganej do przekroczenia granicy oraz zastrzega, iż autokar nie będzie oczekiwał na Pasażera poddanego indywidualnej odprawie celno - paszportowej.
3. W przypadku, gdy brak wymaganych dokumentów lub zatrzymanie przez uprawnione służby spowoduje przerwanie podróży, Pasażerowi ani Organizatorowi przewozu nie przysługuje zwrot kosztów ani żadna inna rekompensata.
4. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz zaleceń obsługi autokaru.
5. Organizator przewozu oraz Pasażer odpowiadają za szkody wyrządzone Przewoźnikowi (w tym szczególnie za zniszczenia wyposażenia autokaru).

Organizator przewozu oraz 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 1000 PLN za każdy dzień wyłączenia autokaru z eksploatacji.
6. O ile przepisy kraju docelowego i krajów tranzytowych podróży nie stanowią inaczej wszystkie dzieci do lat 12 muszą podróżować wyłącznie pod opieką osoby dorosłej. Dzieci pomiędzy 12, a 18 rokiem życia mogą podróżować samodzielnie wyłącznie na podstawie dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (tj. tymczasowy dowód osobisty, paszport, wiza) ważnego biletu oraz druku „Oświadczenia o przewozie osoby nieletniej”, wypełnionego przez rodzica lub prawnego opiekuna dziecka. Druk ten powinien być wypełniony i podpisany w obecności członka załogi autokaru i przekazany obsłudze przed zajęciem miejsca w autokarze.
7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za osoby małoletnie podróżujące bez prawnego opiekuna.

Płock 12/12/2022

X. Stan epidemii

1. Poniższe zasady obowiązują w okresie obowiązywania na terenie Polski stanu epidemii (COVID-19).
2. Każdy Pasażer na pokładzie autobusu może przebywać jedynie pod warunkiem posiadania zasłoniętych ust i nosa.
3. Przy wejściu do pojazdu każdy pasażer powinien zdezynfekować ręce.
4. Na pokład autobusu może wejść jedynie Pasażer nie wykazujący objawów chorobowych, takich jak: gorączka, kaszel, katar itp.
5. Kierowca ma prawo odmówić wykonania przewozu lub usunąć z pojazdu Pasażera, który odmawia zastosowania się do pkt. 2 i 3 lub wykazuje objawy chorobowe o których mowa w pkt. 4
6. Pasażer ma obowiązek stosować się do innych wymogów, wprowadzonych przepisami prawa, na czas stanu epidemii.