

REGULAMIN

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług firmy MARCEL M. Chmielarski spółka komandytowa z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Architektów 1B; 35 – 105 Rzeszów, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000621197, dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadająca numer NIP 8133719361 oraz REGON 364083633 (dalej „MARCEL”), obsługi Klientów, warunków przewozu Pasażerów i bagażu. Postanowienia Regulaminu obowiązują we wszystkich środkach transportu MARCEL na liniach regularnych, trasach krajowych oraz zagranicznych.

I.

OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU

1. Umowę przewozu z firmą MARCEL zawiera się poprzez nabycie biletu na przejazd. Na bilecie jednorazowym określona jest: nazwa przewoźnika, data wraz z godziną zakupu i wysokość należności za przejazd, zgodna z obowiązującym cennikiem. Bilet jest ubezpieczeniem na czas przejazdu. Nabycie biletu jest równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu przez Pasażera.
2. Prawo zajęcia miejsca w środku transportu na przystanku początkowym przysługuje w pierwszej kolejności Pasażerowi z ważnym biletem miesięcznym, następnie Pasażerowi, który dokonał telefonicznej rezerwacji miejsca (dotyczy linii Rzeszów-Lublin), a w dalszej kolejności Pasażerowi, który zakupił bilet jednorazowy u kierującego pojazdem.
3. Rezerwacji na linii Rzeszów-Lublin dokonuje się bez możliwości wskazania konkretnego miejsca w środku transportowym. Rezerwacja jest możliwa wyłącznie dla Pasażerów korzystających z przejazdu na całej trasie. Rezerwacja jest bezpłatna i wygasa 10 minut przed planowaną godziną odjazdu.
4. Pasażer uprawniony do korzystania z ulg zobowiązany jest na wezwanie kierującego pojazdem lub osób dokonujących kontroli okazać ważny dokument poświadczający ustawowe uprawnienie do korzystania z ulg.
5. Wsiadanie i wysiadanie z pojazdu jest dozwolone po całkowitym zatrzymaniu się środka transportowego i wyłącznie w miejscach określonych w rozkładzie jazdy.
6. Zabrania się przewożenia zwierząt w środkach transportu MARCEL.
7. Zabrania się spożywania alkoholu oraz palenia papierosów w środkach transportu MARCEL.
8. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte ze środka transportowego (np. znajdujące się pod wpływem alkoholu lub innych używek, zachowujące się agresywnie, niekulturalnie lub też wulgarnie wobec kierującego pojazdem albo pozostałych pasażerów).
9. Osoby uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.

10. Pasażerowie nie stosujący się do wskazanych powyżej zakazów zostaną natychmiast usunięci ze środka transportowego. W przypadku odmowy opuszczenia pojazdu, kierujący pojazdem ma prawo zwrócić się o interwencję do Policji lub innych uprawnionych służb.
11. Pasażerowie mogą przewozić w pojazdach bagaż podręczny, jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia ich w pojeździe, aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów, nie ograniczały widoczności kierującemu pojazdem oraz nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu.
12. Zabronione jest przewożenie niebezpiecznego bagażu, tj. takiego który zagraża bezpieczeństwu pozostałych pasażerów lub może spowodować uszkodzenie pojazdu lub mienia.
13. Przewoźnik może odmówić przyjęcia przesyłki bagażowej na wskazany przez podróżnego kurs środka transportowego, jeżeli załadunek jej mogłoby opóźnić odjazd tego środka.
14. Podróżny jest obowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie oraz określonych niniejszym Regulaminem.
15. MARCEL zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w niniejszym Regulaminie. Zmieniony Regulamin nie będzie stosowany do umów przewozu zawartych przed dniem wejścia w życie zmian.

II.

BILETY JEDNORAZOWE I MIESIĘCZNE

1. Zakup biletu jednorazowego na przejazdy regularne środkami transportu MARCEL jest możliwy: u kierującego pojazdem, w kasie Dworca Autobusowego w Lublinie (dotyczy połączenia Lublin – Rzeszów) lub w przedsprzedaży poprzez stronę internetową firmy www.marcel-bus.pl (dotyczy trasy Rzeszów – Lublin).
2. Jednorazowe bilety zakupione on-line na trasie Rzeszów – Lublin są biletami imiennymi i upoważniają tylko i wyłącznie do przejazdu tego Pasażera, który zakupił bilet w systemie on-line. Do przejazdu uprawiona jest tylko i wyłącznie osoba, na którą wystawiony jest bilet. Podczas dokonywania zakupu biletu należy podać imię i nazwisko Pasażera, który będzie korzystał z przejazdu. Kierujący pojazdem uprawniony jest do weryfikacji tożsamości osób wsiadających z biletami, w tym celu ma prawo żądać okazania przez Pasażera dokumentu tożsamości z aktualnym zdjęciem. W przypadku niezgodności tożsamości osoby, na którą bilet został wystawiony – bilet traci ważność i nie podlega zwrotowi. Bilety imienne nie mogą być odsprzedawane przez Pasażerów.
3. Bilet zniszczony, uszkodzony lub poprawiony jest nieważny.
4. Koszt duplikatu biletu miesięcznego wynosi 30,00 zł.

5. Bilety miesięczne (imienne) wydaje się na okres miesiąca kalendarzowego (wszystkie dni danego miesiąca kalendarzowego), na określone linie, kursy i relacje. W Punkcie Obsługi Klienta w Rzeszowie można zakupić bilet zwykły w obie strony na okres półmiesięczny:
 - pierwsza połowa: od 1 do 15-tego dnia miesiąca,
 - druga połowa: od 16 do 30 lub 31-tego dnia miesiąca.Bilet miesięczny jest ważny z dokumentem tożsamości oraz paragonem fiskalnym, a w przypadku biletów miesięcznych ulgowych, dodatkowo z dokumentem poświadczającym ustawowe uprawnienia do korzystania z ulgowych przejazdów.
6. Posiadacze biletów miesięcznych w celu aktualizacji i weryfikacji poprawności informacji zapisanych na EM-Kartach zobowiązani są do zakupu biletu w biurze MARCEL raz na 8 miesięcy.
7. Bilety miesięczne na kolejny miesiąc kalendarzowy można zakupić od 22 dnia każdego miesiąca u kierującego pojazdem pojazdu oraz w Punkcie Obsługi Klienta na Dworcu Lokalnym w Rzeszowie. Możliwość zakupu biletu u kierującego pojazdem pojazdu dotyczy tylko biletów na cały miesiąc. Bilet wykupiony na pół miesiąca może zostać przedłużony tylko i wyłącznie w Punkcie Obsługi Klienta.
8. Przewoźnik ma prawo pozyskiwać dane osobowe Pasażerów, które są niezbędne do zawarcia umowy przewozu osób i sprzedaży biletów miesięcznych (zwłaszcza wydania karty biletu miesięcznego). Szczegółowe informacje w zakresie przetwarzania danych osobowych znajdują się tutaj.
9. Pasażer ma obowiązek okazać kierującego pojazdem pojazdu przed rozpoczęciem podróży zakupiony wcześniej bilet.
10. Do kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych upoważniona jest obsługa środka transportu oraz inne osoby wyznaczone przez MARCEL, posiadające odpowiednie identyfikatory umieszczone w widocznym miejscu. W przypadku kontroli Pasażer zobowiązany jest do okazania biletu miesięcznego oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych ww. osobom.
11. W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu przewoźnik albo osoba przez niego upoważniona, o której mowa w pkt 10 powyżej, pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.
12. Przewoźnik albo osoba przez niego upoważniona ma prawo:
 - w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości Podróżnego,
 - w razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania Podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości,
 - w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać

dokument za pokwitowaniem oraz przesać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

13. Pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej odpowiadającej kosztom poniesionym przez przewoźnika, podlegają zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty - umorzeniu, w przypadku udokumentowania przez podróżnego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, ważnego dokumentu przewozu lub uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
14. Opłatę dodatkową pobiera się w przypadku:
 - braku odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu,
 - niezapłacenia należności za zabrane ze sobą do środka przewozu rzeczy lub zwierzęta albo naruszenia przepisów o ich przewozie,
 - spowodowania, bez uzasadnionej przyczyny, zatrzymania lub zmiany trasy środka transportu.
15. Wysokość opłaty dodatkowej ustala się, biorąc za podstawę cenę najtańszego biletu jednorazowego normalnego stosowaną przez danego przewoźnika, w następujący sposób:
 - jako 50-krotność tej ceny - za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu;
 - jako 40-krotność tej ceny - za przejazd bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu;
 - jako 20-krotność tej ceny - za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, a w szczególności za zabrane ze sobą do środka transportu:
 - a) rzeczy lub zwierzęta, za których przewóz taryfa przewiduje opłaty - bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - b) rzeczy wyłączone z przewozu albo rzeczy dopuszczone do przewozu na warunkach szczególnych - bez zachowania tych warunków;
 - jako 150-krotność tej ceny - za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportu bez uzasadnionej przyczyny.
16. Opłatę manipulacyjną ustala się, uwzględniając ponoszone przez przewoźnika koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w wysokości nie wyższej niż 10 % tej opłaty, ustalonej w sposób określony w pkt 15.
17. Bilet użyty przez osobę nieuprawnioną zostanie zatrzymany przez kontrolującego lub kierującego pojazdem. Przewoźnik może także nałożyć karę na osobę, która użyczyła biletu i osobę bezprawnie go używającą. Zapis określony w zdaniu poprzednim nie dotyczy pasażera, jeśli karta biletu miesięcznego zostanie utracona, a fakt ten zostanie zgłoszony niezwłocznie przewoźnikowi.
18. Do zakupu biletu z ulgą ustawową 49% oraz 51% konieczne jest podanie daty urodzenia Pasażera (na podstawie dokumentu tożsamości), która zostanie zapisana w systemie informatycznym na potrzeby kontroli uprawnionego organu - Urzędu Marszałkowskiego.

19. Przewoźnik honoruje ulgi wynikające z ustawy z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz. U. z 2002 r., Nr 175, poz. 1440 ze zm.).
20. Do zakupu biletu z ulgą ustawową niezbędna jest ważna legitymacja lub inny dokument potwierdzający uprawnienie Pasażera do bezpłatnego przejazdu lub ulgi.
21. Podczas całej podróży Pasażerowie mają obowiązek posiadać ważny bilet. Pasażer powinien zachować bilet także po zakończeniu podróży na wypadek ewentualnej reklamacji.

III.

ZMIANA I ZWROT BILETU

1. Za niewykorzystany bilet na przejazd jednorazowy, Przewoźnik obowiązany jest zwrócić stosowną kwotę zapłaconej należności pod warunkiem, że Podróżny dokona zwrotu lub uzyska poświadczenie niewykorzystania biletu przed rozpoczęciem podróży. Niewykorzystany bilet jednorazowy można zwrócić w kasie nabycia biletu lub w Punkcie Obsługi Klienta znajdującym się na Dworcu Lokalnym w Rzeszowie przed rozpoczęciem przejazdu. Aby otrzymać zwrot za bilet zakupiony online należy przed rozpoczęciem podróży wypełnić formularz zwrotu i poinformować o tym fakcie telefonicznie Biuro Obsługi Klienta:, informacja Lublin: 600 200 585, 795 005 006.
2. W przypadku częściowego niewykorzystania biletu, Pasażer w celu uzyskania zwrotu części uiszczonej należności za bilet, powinien uzyskać od kierującego pojazdem poświadczenie opuszczenia środka transportu przed zakończeniem planowanej podróży. Poświadczenia o niewykorzystaniu biletu dokonuje:
 - przed rozpoczęciem przejazdu - uprawniony pracownik Przewoźnika w początkowym punkcie odprawy,
 - po rozpoczęciu przejazdu (w razie częściowego niewykorzystania biletu) - obsługa pojazdu.
3. Należność za częściowo niewykorzystane bilety zwraca się wyłącznie na podstawie reklamacji pisemnej, poprzez kasę główną Przewoźnika.
4. Do obliczenia zwracanej należności przyjmuje się:
 - za bilety na przejazd jednorazowy:
 - a) w razie całkowitego niewykorzystania biletu - zapłaconą należność,
 - b) w razie częściowego niewykorzystania biletu - różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za wykonane świadczenie,
 - za bilety na przejazd wielokrotny:
 - a) zapłaconą należność za bilet zwrócony przed pierwszym dniem terminu jego ważności (zwrotu dokonuje kasa biletowa),
 - b) należność proporcjonalną do liczby niewykorzystanych przejazdów, o ile bilet został zwrócony w okresie jego ważności, w trybie pisemnej reklamacji.
5. Nie przysługuje zwrot należności za bilety niewykorzystane z przyczyn leżących po stronie Podróżnego, zwracane po terminie ich ważności lub po odjeździe środka transportu, w którym powinny być wykorzystane, chyba że Podróżny uzyskał poświadczenie niewykorzystania biletu

lub udokumentował, że nie mógł go wykorzystać z powodu choroby albo innych ważnych przyczyn od niego niezależnych.

6. Od zwracanych Pasażerowi przez Przewoźnika należności zgodnie z art. 17 ust. 4 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r., prawo przewozowe, przewoźnik potrąca 20% odstępnego. Minimalna opłata przy zwrocie wynosi 1,10 zł.
7. Nie stosuje się potrącenia odstępnego i zwraca Podróżnemu całą należność zapłaconą za przejazd, jeżeli odstąpił on od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika i nie skorzystał z przewozu zastępczego Przewoźnika.

IV.

WARUNKI PROMOCJI

1. Liczba biletów objętych promocją jest ograniczona.

V.

WYNAJEM AUTOBUSÓW

1. Podstawą świadczenia usług wynajmu autobusu przez MARCEL jest podpisanie umowy zlecenie lub złożenie zamówienia drogą elektroniczną na adres info@marcel-bus.pl
2. Wynajem autobusu jest możliwy tylko w przypadku dostępności autobusu w określonym terminie. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo świadczenia ograniczonej ilości dziennych usług wynajmu środków transportu, wynikających z dostępności floty i kierowców.
3. Podstawą wynajmu autobusu na wyjazd zagraniczny jest wpłata zaliczki w wysokości 40% wartości wynajmu.
4. Umowa powinna zawierać dane Zleceniodawcy (w tym telefon kontaktowy), miejsce i godzinę podstawienia autobusu, ilość pasażerów, dokładny plan wyjazdu i wysokość wynagrodzenia za usługę świadczoną przez firmę MARCEL oraz formę płatności.
5. Wszelkie zmiany w zakresie świadczenia usługi muszą być zgłaszane przez Zleceniodawcę odpowiednio wcześniej przed terminem wyjazdu i wymagają akceptacji ze strony Zleceniobiorcy, ponadto muszą być dokonane w formie aneksu do umowy.
6. W przypadku, gdy Zleceniodawca nie odwoła rezerwacji wynajmu uznaje się, że zlecenie jest nadal aktualne. Rezygnacji z wynajmu należy dokonać odpowiednio wcześniej drogą mailową: wynajmy międzynarodowe – 7 dni wcześniej, wynajmy krajowe – 2 dni wcześniej.
7. Ceny usług są ustalane indywidualnie na podstawie czasu trwania wyjazdu, przejechanych kilometrów, ilości pasażerów i dodatkowych kosztów związanych z wynajmem (w tym opłat drogowych krajowych i zagranicznych, zapewnienie wyżywienie i noclegu kierowcy/-ów).
8. Plan wyjazdu musi uwzględniać czas pracy kierowcy/-ów zgodnie z Rozporządzeniem (WE) nr 561/2006 określający dopuszczalny czas jazdy/pracy i wymagane przerwy.

9. MARCEL odpowiada za stan techniczny autokaru na całej trasie. W przypadku awarii zobowiązany jest usunąć usterkę lub zapewnić transport zastępczy w czasie możliwie jak najkrótszym, w celu realizowania dalszego programu.
10. Za wszelkie usterki i uszkodzenia autobusu spowodowane przez uczestników w trakcie wynajmu odpowiada Zleceniodawca.
11. W sprawie nieuregulowania płatności lub innych warunków umowy przez każdą ze stron mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.

VI.

USŁUGI WI-FI – ZASADY KORZYSTANIA

1. W autobusach MARCEL można korzystać z bezpłatnego WI-FI.
2. Korzystanie z WI-FI w autobusach MARCEL jest możliwe tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. MARCEL nie ponosi odpowiedzialności za czasowy brak dostępu do usług WI-FI oraz za kompatybilność urządzeń Pasażera z infrastrukturą punktu dostępowego.
4. Pasażerowi zabrania się korzystania z usług WI-FI polegających na przesyłaniu i udostępnianiu treści, które są niezgodne z prawem i mogą naruszyć dobro osobiste oraz rozpowszechniania wirusów i programów, które mogą uszkodzić urządzenia innych użytkowników.
5. Ze względów bezpieczeństwa nie jest gwarantowana dostępność do wszystkich usług sieciowych.
6. Pasażer ponosi odpowiedzialność za sposób, w jaki korzysta z usługi WI-FI, w tym za treści i inną zawartość przesyłanych wiadomości.
7. Pasażerowi nie przysługują żadne roszczenia z tytułu czasowego bądź stałego braku sygnału internetowego lub ograniczenia przepustowości łącza wynikającego z problemów technicznych.
8. W przypadku nieprzestrzegania przez Pasażera postanowień niniejszego Regulaminu lub niezgodnego z przeznaczeniem korzystania z usługi WI-FI, MARCEL M. Chmielarski spółka komandytowa ma prawo zablokować dostęp do usługi WI-FI lub ograniczyć szybkość łącza.

VII.

REKLAMACJE, SKARGI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWÓZNIKA

1. Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, tylko i wyłącznie w przypadku gdy szkoda powstała z jego winy.

2. Przewoźnik odpowiada za przewożone przez Podróżnego rzeczy jak za przesyłkę, jeżeli Podróżny umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność w ww. zakresie tylko i wyłącznie w przypadkach kiedy przepisy powszechnie obowiązującego prawa tak stanowią.
3. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za sposób umieszczenia bagażu w luku bagażowym i za jego zabezpieczenie oraz ewentualne zniszczenie lub uszkodzenie, chyba że zniszczenie lub uszkodzenie to wynika z winy przewoźnika. O ewentualnym uszkodzeniu bagażu lub jego zaginięciu należy niezwłocznie poinformować obsługę środka transportu.
4. W przypadku awarii środka transportu firma MARCEL jest zobowiązana w czasie możliwie jak najkrótszym usunąć usterkę lub zapewnić zastępczy środek transportu celem kontynuowania przejazdu.
5. MARCEL nie odpowiada za opóźnienia kursów i wszystkie konsekwencje z nich wynikające, które powstały z przyczyn niezależnych od przewoźnika (siła wyższa), a w szczególności na skutek wypadku komunikacyjnego, złych warunków atmosferycznych, kontroli organów władz państwowych lub dużego natężenia ruchu, chyba że opóźnienie nastąpiło z jego winy.
6. Pasażer odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone Przewoźnikowi lub innym Podróżnym na zasadach określonych przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
7. Wszelkie reklamacje i uwagi należy kierować:
 - korespondencyjnie na adres mailowy: info@marcel-bus.pl,
 - bezpośrednio u Pracowników w Punkcie Obsługi Klienta na Dworcu Lokalnym w Rzeszowie przy ul. Towarnickiego 7
 - pisemnie na adres: MARCEL M. Chmielarski Spółka komandytowa, ul. Architektów 1B, 35-105 Rzeszów.
8. Reklamację składa się w formie pisemnej. Reklamacja powinna zawierać:
 - datę sporządzenia reklamacji,
 - nazwę i siedzibę przewoźnika,
 - imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację,
 - tytuł oraz uzasadnienie reklamacji,
 - kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
 - wykaz załączonych dokumentów,
 - podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
9. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
10. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia powyższych warunków, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z

pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji.

11. Przewoźnik rozpatrzy reklamację lub skargę w terminie 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania, z zastrzeżeniem sytuacji, w których zaistnieje potrzeba uzyskania dodatkowych wyjaśnień od Pasażera.