

REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB

Probus Sp. z o.o.

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług przewozowych świadczonych przez **Probus Sp. z o.o.** z siedzibą w Polsce (Żędowice, Młyńska 3 47-120), NIP: 7561979309, REGON: 365095740, KRS: 0000630838, zwaną dalej „Przewoźnikiem”.
2. Regulamin określa w szczególności:
 - o zasady rezerwacji i zakupu biletów,
 - o tryb zakładania, użytkowania i usuwania konta użytkownika w serwisie ,
 - o warunki przewozu osób i bagażu,
 - o prawa i obowiązki pasażerów,
 - o ogólne warunki przewozu,
 - o tryb składania reklamacji.
3. Dokonanie rezerwacji lub zakupu biletu jest równoznaczne z zapoznaniem się z Regulaminem i jego akceptacją.
4. Niniejszy Regulamin sporządzono w oparciu o art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (t.j. z dnia 19 sierpnia 2024 r. Dz.U. z 2024 r. poz. 1262).). Przewoźnik przetwarza dane osobowe Pasażerów zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO). Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych zawarte są w Polityce Prywatności dostępnej na stronie Przewoźnika.

§2 Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu przyjmuje się następujące definicje:

Pasażer – osoba fizyczna korzystająca osobiście z usług przewozowych Przewoźnika,

Klient – Pasażer bądź inna osoba dokonująca rezerwacji i zakupu biletu dla Pasażera (osoba rezerwująca),

Rezerwacja - potwierdzenie zawarcia umowy przewozu pomiędzy Pasażerem (lub inną osobą dokonującą rezerwacji biletu dla Pasażera) a Przewoźnikiem,

Bilet - dokument imienny uprawniający do przejazdu wskazanej na nim osoby (Pasażera) na podanej trasie, w określonym terminie i za ustaloną cenę, który ważny jest wraz z dokumentem tożsamości Pasażera, tj. dowód osobisty lub paszport.

Serwis Przewoźnika– system internetowy **Probus**, za pomocą którego Klient może dokonać rezerwacji i zakupu przejazdu,

BOK – Biuro Obsługi Klienta – biuro Przewoźnika, za pomocą którego można kontaktować się z Przewoźnikiem, pod numerem telefonu: 502 111 030

Bagaż podręczny – rzeczy zabierane przez pasażera do pojazdu, którego przewóz jest wliczony w cenę bielu.

Bagaż główny – bagaż przewożony w przestrzeni bagażowej pojazdu.

Konto w serwisie [www. probus.com.pl](http://www.probus.com.pl) – zbiór zasobów i uprawnień w serwisie Przewoźnika przypisany do konkretnego Klienta, identyfikowany unikalnym adresem e-mail i zabezpieczony hasłem. Konto umożliwia Klientowi w szczególności:

- a) zarządzanie danymi osobowymi, które są automatycznie wykorzystywane w procesie rezerwacji i zakupu biletów;
- b) dostęp do historii dokonanych rezerwacji,
- c) podgląd szczegółów bieżących przejazdów, w tym planowanych godzin odjazdów i przyjazdów – ich aktualizacje;
- d) modyfikację ustawień oraz danych kontaktowych przypisanych do Klienta i/lub Pasażera.

Rejestracja i zasady korzystania z Konta:

a) rejestracja Konta jest dobrowolna i bezpłatna. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną (prowadzenie Konta) zostaje zawarta na czas nieoznaczony z chwilą poprawnego wypełnienia formularza rejestracyjnego i zatwierdzenia przycisku [„Zarejestruj się”],

b) w procesie rejestracji Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych danych osobowych (imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu), które będą automatycznie wykorzystywane przy składaniu zamówień na Bilety,

c) Klient ma obowiązek chronić hasło do Konta przed dostępem osób trzecich,

d) Klient ma prawo w dowolnym momencie, bez podania przyczyny, do usunięcia Konta. W tym celu należy zlecić usunięcie konta za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

Usunięcie Konta skutkuje rozwiązaniem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, jednak nie wpływa na ważność biletów zakupionych przez Klienta przed usunięciem Konta (dane do takich biletów są przechowywane zgodnie z przepisami o rachunkowości i przedawnieniu roszczeń).

Usunięcie Konta jest nieodwracalne i powoduje utratę dostępu do historii rezerwacji oraz zapisanych ustawień profilu.

§3 Rezerwacja i zakup biletów, rezygnacja i zmiana rezerwacji

1. Rezerwacji przejazdu i zakupu biletu można dokonać:

a) za pośrednictwem **Serwisu Przewoźnika** na stronie internetowej Probus,

b) telefonicznie w **Biurze Obsługi Klienta (BOK)**

2. Dokonanie rezerwacji i zawarcie umowy przewozu oznacza zapoznanie się z treścią niniejszego Regulaminu i jego akceptację bez uwag. W przypadku, gdy Klient/Osoba rezerwująca i Pasażer to nie ta sama osoba Klient zobowiązany jest do przekazania/udostępnienia Pasażerowi treści niniejszego Regulaminu.

3. Jeśli przy zakupie biletu, klient zażąda wystawienia faktury VAT wskazując jednocześnie dane nabywcy i jego numer NIP, wówczas do biletu zostanie wystawiona faktura VAT. Przewoźnik wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. Przewoźnik zapewnia następujące formy płatności za bilety oraz opłat za przewóz osób i rzeczy: bramka PayU (blik, przelew, karta).
5. Umowa przewozu zostaje zawarta w momencie:
 - A) dokonania kompletnej rezerwacji oraz
 - B) opłacenia przejazdu.
6. Po dokonaniu rezerwacji pasażer otrzymuje potwierdzenie na adres e-mail wskazany przez Klienta podczas rezerwacji. Zakup biletu wymaga opłacenia rezerwacji poprzez jedną z form płatności wskazanych w punkcie 4 powyżej, w terminie 30 minut. Po bezskutecznym upływie czasu na opłacenie rezerwacja ulega automatycznemu anulowaniu. Klient obowiązany jest wskazać dokładny adres wyjazdu i przyjazdu (nie tylko miasto, ale i ulica oraz numer budynku) niezwłocznie, ale nie później w nieprzekraczalnym terminie najkrócej 24 h przed terminem wyjazdu. W przypadku niewskazania przez Pasażera precyzyjnych adresów jak w zdaniu poprzednim przyjmuje się, że jest to równoznaczne z niestawieniem się Pasażera na odjazd ze skutkami wskazanymi w punkcie 12 D (potrącenie/opłata manipulacyjna 99 % wartości biletu), albowiem brak adresu uniemożliwia to Przewoźnikowi wykonanie usługi przewozowej.

Niezwłocznie po zaplanowaniu przez Przewoźnika przejazdu (uwzględniającego adresy wsiadania i wysiadania Pasażerów) Klient (Pasażer) otrzyma od Przewoźnika kolejną wiadomość e-mail z dokładnymi godzinami odbioru i przyjazdu na adres docelowy.

UWAGA: Przewoźnik uprzedza, że godziny odjazdu/dojazdu mogą się zmieniać, i jest to sytuacja częsta, z uwagi na długość tras i niestabilność/nieprzewidywalność warunków drogowych.

Wiadomość mailowa potwierdzająca godziny wyjazdu/przyjazdu powinna się pojawić nie później niż na 24 h przed planowanym terminem wyjazdu. W przypadku, gdy wskazane w tym mailu godziny odjazdu/przyjazdu zmienią się o ponad 2 godziny Klient (Pasażer) zostanie o tym powiadomiony kolejnym mailem.

Pasażer posiadający konto w serwisie www.probus.com.pl w każdym czasie przed terminem wyjazdu może sprawdzić aktualną godzinę wyjazdu/przyjazdu poprzez swoje konto w serwisie.
7. Bilet jest dokumentem imiennym i nie może być odstąpiony innej osobie, poza przypadkiem przedniej zmiany rezerwacji dokonanej za pośrednictwem BOK, o czym mowa w punkcie 15.
8. Ceny przejazdów widoczne są w systemie zakupowym po wybraniu przez Klienta trasy przejazdu (konkretnej relacji).
9. Bilet może być okazany kierowcy w formie:
 - A) elektronicznej (na urządzeniu mobilnym),
 - B) wydruku papierowego biletu.
10. Pasażer zobowiązany jest do posiadania ważnego biletu przez cały czas trwania podróży.
11. Pasażer ma prawo do rezygnacji z przejazdu (odstąpienia od umowy). **Oświadczenie o rezygnacji można złożyć wyłącznie poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta (BOK).** Oświadczenie złożone drogą telefoniczną wymaga pozytywnej weryfikacji tożsamości Pasażera: osoba dokonująca

zmiany zobowiązana jest podać konsultantowi Biura Obsługi Klienta imię i nazwisko Pasażera oraz numer biletu.

12. W przypadku rezygnacji z przejazdu, Przewoźnik dokonuje zwrotu ceny biletu po potrąceniu części należności (odstępnego) tytułem kosztów operacyjnych i utraconych korzyści, w wysokości zależnej od czasu zgłoszenia rezygnacji przed planowanym odjazdem:

A) powyżej 72 godzin przed odjazdem: potrącenie 10% wartości biletu;

B) od 72 do 24 godzin przed odjazdem: potrącenie 25% wartości biletu;

C) poniżej 24 godzin przed odjazdem: potrącenie 95 % wartości biletu;

D) niestawienie się Pasażera na odjazd (tzw. "no-show") bez uprzedniego zgłoszenia rezygnacji: potrącenie 99 % wartości biletu.

13. W przypadku rezerwacji dokonanej i anulowanej w tym samym dniu potrącenie wynosi 5% wartości biletu, chyba że rezerwacja dotyczy przejazdu odbywającego się w dniu zakupu – wówczas stosuje się zasady z ust. 12 pkt C.

14. Zwrot środków następuje w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Przewoźnika oświadczenia o rezygnacji złożonego telefonicznie w BOK w sposób wskazany w punkcie 13 powyżej. Zwrot następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Pasażer, chyba że Pasażer wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

15. Pasażer ma możliwość dokonania **zmiany rezerwacji wyłącznie za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta (BOK)**. Zmiana rezerwacji może obejmować:

1) zmianę terminu przejazdu,

2) zmianę trasy przejazdu lub adresu wsiadania/wysiadania Pasażera,

3) zmianę danych Pasażera,

4) zwiększenie liczby bagażu,

Ad. 1) Zmiana terminu przejazdu (zmiana rezerwacji):

Pasażer może dokonać zmiany terminu przejazdu nie później niż 24 godziny przed planowanym odjazdem, z zastrzeżeniem dostępności miejsc:

A) pierwsza zmiana terminu: bezpłatnie (Pasażer pokrywa jedynie ewentualną różnicę w cenie biletów);

B) druga zmiana terminu: opłata manipulacyjna w wysokości 10% ceny biletu;

C) trzecia zmiana: opłata manipulacyjna w wysokości 50% ceny biletu.

D) każda kolejna zmiana terminu rezerwacji skutkuje wykupieniem pełnopłatnej rezerwacji.

Zmiana terminu wyjazdu poniżej 24h przed wyjazdem nie jest możliwa.

Ad. 2) Zmiany trasy przejazdu lub zmiany adresu wsiadania/wysiadania Pasażera:

A) pierwsza trasy lub zmiana adresu: bezpłatnie (Pasażer pokrywa jedynie ewentualną różnicę w cenie biletów);

B) druga zmiana trasy lub adresu: opłata manipulacyjna w wysokości 10% ceny biletu;

C) trzecia zmiana trasy lub adresu opłata manipulacyjna w wysokości 50% ceny biletu.

D) każda kolejna zmiana trasy lub adresu skutkuje wykupieniem pełnopłatnej rezerwacji.

Oczekiwane przez Pasażera zmiany trasy lub adresu wsiadania/wysiadania zgłoszone poniżej 24h przed planowanym terminem odjazdu mogą być ustalane wyłącznie indywidualnie z Biurem Obsługi Klienta (BOK) i będą zaakceptowane przez Przewoźnika wyłącznie w zależności od możliwości organizacyjnych/logistycznych Przewoźnika. Jeśli koszt przewozu na trasie zmienionej jest wyższy niż trasa zakupiona w bilecie Pasażer zobowiązany jest uiścić różnicę w cenie.

Ad. 3) Zmiana danych Pasażera:

Wyłącznie poprzez kontakt telefoniczny z BOK. Zmiana danych Pasażera jest bezpłatna.

Ad. 4) Zwiększenie liczby sztuk bagażu:

Zostanie wprowadzona, jeśli pozwolą na to warunki logistyczne, opłata za dodatkowy bagaż zgodnie z cennikiem (17e lub 75zł).

§4 Obowiązki pasażera

Pasażer zobowiązany jest w szczególności do:

1. stawienia się w miejscu odjazdu co najmniej 10 minut przed planowanym wyjazdem, nie stawienie się Pasażera w chwili planowanego odjazdu traktowane jest jako rezygnacja z przejazdu,
2. posiadania przez cały czas podróży i okazania biletu na każde żądanie kierowcy, posiadać również dokument uprawniający do korzystania ze zniżek,
3. przestrzegania poleceń kierowcy i obsługi pojazdu,
4. zachowania porządku i niezakłócania podróży innym pasażerom,
5. zajmowania wyłącznie miejsca wskazanego przez obsługę pojazdu.
6. zapinania pasów bezpieczeństwa.
7. wsiadać do pojazdu i wysiadać tylko na przystankach, stacjach lub punktach wyznaczonych do tego przez kierowcę, po wcześniejszym upewnieniu się co do bezpieczeństwa zatrzymania pojazdu w miejscu do tego przeznaczonym.
8. w przypadku postoju dostosować się czasowo do ustalonej przerwy przez kierowcę lub poinformować kierowcę o swoim oddaleniu się od pojazdu oraz powrócić do pojazdu w czasie określonym przez kierowcę. W przypadku zakończenia ustalonej przez kierowcę przerwy i nieprzybycia danego pasażera do pojazdu, Kierowca może podjąć próbę kontaktu z pasażerem i jeśli próba okaże się nieskuteczna, kierowca ma prawo odjechać z miejsca postoju w dalszą trasę.
9. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania zaleceń obsługi busa, a także przepisów celnych, dewizowych, sanitarnych, porządkowych i administracyjnych, obowiązujących w kraju rozpoczęcia i zakończenia podróży oraz krajach tranzytowych.

10. Zabrania się wsiadania i wysiadania z pojazdu:
 - A) podczas ruchu pojazdu,
 - B) przed całkowitym otwarciem drzwi pojazdu,
 - C) po sygnale kierowcy przewoźnika oznaczającym zamknięcie drzwi lub odjazd pojazdu.
11. Każdy pasażer, który podróżuje za granicę lub przyjeżdża z zagranicy, musi przed każdą podróżą okazać kierowcy lub pracownikowi obsługi ważny dowód tożsamości lub dokument potwierdzający jego tożsamość. Kierowca lub pracownik obsługi sprawdza pod kątem zgodności informacje zawarte w dokumencie tożsamości oraz bilet okazany przez pasażera.
12. spełniać wszelkie wymagania dotyczące podróży, tj. ważne dokumenty wyjazdowe, wjazdowe i inne uprawniające do przekroczenia granicy i odbycia podróży do kraju docelowego i podczas podróży przez kraj tranzytowy .w tym: dowód osobisty lub paszport, a także wymagane wize. Pasażer ponosi całkowitą odpowiedzialność za brak w/w dokumentów. Przewoźnik zastrzega sobie prawo odmowy przewozu osoby, która nie posiada ważnego dokumentu podróży i wize lub innych dokumentów wymaganych do przekroczenia granicy oraz zastrzega, iż busa nie będzie oczekiwał na Pasażera poddanego indywidualnej odprawie celno-paszportowej, odbywającej się poza wnętrzem pojazdu. Wszelkie skutki wynikające z odmowy przewozu Pasażera lub zatrzymania Pasażera przez uprawnione służby ponosi Pasażer.
13. dzieci, bez względu na wiek mogą podróżować wyłącznie na podstawie aktualnych dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy (dowód osobisty, paszport, wize). Jeżeli 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 pod warunkiem posiadania druku „Oświadczenia o przewozie osoby małoletniej”, wypełnionego przez rodzica lub prawnego opiekuna dziecka. Druk ten powinien być podpisany w obecności kierowcy przynajmniej przez jednego rodzica i przekazany przed zajęciem miejsca w busie. Zaleca się, aby upoważnienie było sporządzone dodatkowo w języku niemieckim lub angielskim. Rodzic lub opiekun prawny delegujący dziecko w podróż odpowiada za to, czy upoważnienie spełnia warunki kraju docelowego i krajów tranzytowych, również co do formy (np. akt notarialny lub notarialne poświadczenie podpisu, tłumaczenie przysięgłe, itp). Do odebrania dziecka na przystanku docelowym upoważniona jest jedynie osoba wskazana w w.w. oświadczeniu.
14. pasażer, którego jakiegokolwiek zachowanie, w tym przestrzeganie obostrzeń nakładanych w związku z epidemią, stan nietrzeźwości, odurzenia lub rażąco niski poziom higieny osobistej zagraża bezpieczeństwu i porządkowi pozostałych pasażerów może zostać usunięty z pojazdu w miejscu do tego przeznaczonym – bez prawa ubiegania się o zwrot kosztów za dany przejazd. Usunięcie następuje wyłącznie w miejscu bezpiecznym.
15. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone Probus (w szczególności za zniszczenie wyposażenia pojazdu) i/lub innym pasażerom na zasadach ogólnych przewidzianych przepisami Kodeksu Cywilnego.
16. Pasażer, który zanieczyszcza pojazd jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Probus kwoty stanowiącej równowartość kosztów koniecznych do całkowitego naprawienia szkody. Gdy następstwem działań lub zaniechań pasażera jest wyłączenie pojazdu z eksploatacji, pasażer zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Probus kary umownej w wysokości 500,00 PLN za każdy dzień wyłączenia pojazdu z eksploatacji. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

17. Decyzję o usunięciu pasażera z pojazdu podejmuje kierowca.
18. Pasażer objęty jest ubezpieczeniem od Następstw Nieszczęśliwych Wypadków (NNW) Przewoźnika. Ubezpieczenie obejmuje tylko sytuacje, które wydarzyć się mogą w trakcie pobytu pasażera w pojeździe. Inne zdarzenia losowe, powodujące szkody pasażera powstałe poza pojazdem, nie są objęte wspomnianym ubezpieczeniem.

§5 Odmowa przewozu

Przewoźnik może odmówić przewozu lub usunąć z pojazdu pasażera w przypadku, gdy pasażer:

1. znajduje się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających,
2. zachowuje się agresywnie lub stwarza zagrożenie dla innych pasażerów,
3. narusza postanowienia niniejszego regulaminu,
4. posiada przedmioty mogące stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa.
5. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu oraz zatrzymania biletu osoby, która weszła w jego posiadanie z naruszeniem prawa lub, która z własnej winy nie jest w stanie wykazać, iż jest osobą, której dane osobowe zostały wpisane na bilecie.

W takich przypadkach pasażerowi nie przysługuje zwrot kosztów przejazdu.

§6 Bagaż i paczki

1. Pasażer ma prawo do bezpłatnego (tj. w cenie biletu) przewozu 3 sztuk bagażu, w tym:
 - a) 1 sztuki bagażu podręcznego o wadze do 5 kg oraz
 - b) do 2 sztuk bagażu podstawowego o łącznej wadze nieprzekraczającej 40 kg.
2. Każdy przewożony bagaż powinien być oznakowany przez kierowcę busa banderolą bagażową. Pasażer ma obowiązek zadbać by jego bagaż został właściwie oznaczony i odebrać bagaż po zakończeniu podróży. Pasażer ma obowiązek sprawdzić i upewnić się czy odebrany bagaż jest jego własnością. Przewoźnik wydaje bagaż posiadaczowi odcinka banderoli bagażowej i nie jest zobowiązany do sprawdzania, czy posiadacz banderoli bagażowej jest właścicielem bagażu. Przewoźnik może wydać bagaż osobie, która nie jest w stanie okazać banderoli bagażowej, która uprawdopodobni, iż dany bagaż należy do niej; w razie wątpliwości przewoźnik może żądać odpowiedniego zabezpieczenia. . Bagaż powinien być odebrany przez Pasażera z chwilą zakończenia przez niego podróży. Bagaż jest rejestrowany i umieszczany w luku bagażowym przez obsługę busa.
3. Bagaż podręczny powinien mieć wymiary pozwalające na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem lub na półce znajdującej się bezpośrednio nad fotelem pasażera. Bagaż podręczny nie powinien utrudniać swobody podróży pozostałym pasażerom.
4. Bagaż nie może zawierać przedmiotów niebezpiecznych, łatwopalnych, wybuchowych lub niedozwolonych przez przepisy prawa. Przewoźnik nie odpowiada za zawartość bagażu pasażera.
5. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w Regulaminie.

6. Bagaż podstawowy, przekraczający wskazane w ust. 1 limity, a także bagaż dodatkowy może być przewieziony tylko wtedy, gdy pozwoli na to miejsce w luku bagażowym lub miejscu do tego wyznaczonym oraz za dodatkową opłatą. Odpłatna dodatkowa torba (nadbagaż) posiada maksymalną wagę do 20 kg. W celu ustalenia możliwości przewozu i wykupienia dodatkowego bagażu należy przed terminem wyjazdu skontaktować się z Działem Obsługi Klienta i uiścić z góry opłatę w wysokości 17 Euro lub 75 zł.
7. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe pozostawione bez nadzoru pasażera w pojeździe.
8. Jeżeli Pasażer w chwili opuszczenia busa stwierdzi brak swojego bagażu, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie obsługę oraz uzyskać pisemne potwierdzenie tego faktu (Protokół zdarzenia/zagubienia bagażu). W celu zgłoszenia zaginionego bagażu należy wypełnić formularz dostępny u kierowcy, uzyskać jego podpis. Reklamacje dotyczące bagażu składa się w terminie do 3 miesięcy od zdarzenia. Sprawy rozpatrywane są w terminie do 30 dni.
9. Odpowiedzialność Przewoźnika za bagaż przewożony w lukach bagażowych lub w miejscu przeznaczonym do przewozu jest ograniczona do kwoty 1.000,00 zł. Odpowiedzialność Przewoźnika za bagaż o wartości przekraczającej tę wartość rzeczy jest ograniczona, chyba że Pasażer zadeklarował i udokumentował wartość bagażu przy jego przekazaniu do luku. Przedmioty wartościowe (gotówka, biżuteria, elektronika, dokumenty) powinny być przewożone w bagażu podręcznym pod nadzorem Pasażera.
10. Nie zaleca się przewozu w bagażu podstawowym i dodatkowym przedmiotów łatwo tłukących i łatwo psujących się oraz komputerów, aparatów fotograficznych, i innych urządzeń elektronicznych, a także pieniędzy, biżuterii, wyrobów ze złota i srebra, weksli, papierów wartościowych, dokumentów handlowych, paszportów i innych dokumentów, substancji płynnych, a także lekarstw wymagających przechowywania w niskiej temperaturze.
11. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie lub uszkodzeniu przewożonej biżuterii, papierów wartościowych, oraz rzeczy o wartości naukowej, artystycznej lub kolekcjonerskiej, chyba że rzeczy te przyjął na przechowanie albo szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika. W przypadku przewożenia przedmiotów tego typu bądź o wyższej wartości Przewoźnik zaleca wykupienie ubezpieczenia indywidualnego.
12. Przewoźnik odpowiada za przedmioty osobiste i bagaż podręczny znajdujący się poza lukiem bagażowym i będący pod bezpośrednią opieką pasażera tylko wtedy, gdy szkoda wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.
13. W przypadku uszkodzenia bagażu zaleca się sporządzenie protokołu szkody w obecności kierowcy, co ułatwi proces reklamacyjny. Brak protokołu nie wyłącza prawa do złożenia reklamacji, jednak ciężar udowodnienia powstania szkody w trakcie przewozu spoczywa wówczas na Pasażerze.
14. Zapomniane lub z innych powodów pozostawione przedmioty w pojeździe przewoźnika nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością przewoźnika m.in. kurtki, plecaki, parasolki, poduszki, kocyki, szaliki, czapki, słuchawki, rękawiczki, kubki, skarpetki, ładowarki, okulary przeciwsłoneczne, zabawki, swetry, bluzy, głośniki, kosmetyczki, zegarki, leki. Jeśli tak owe przedmioty zostają odnalezione przez obsługę pojazdu będą przechowywane przez Probus przez okres 30 dni od dnia dostarczenia ich do głównej siedziby firmy. W przypadku, gdy

zawartością takiego bagażu jest żywność łatwo psująca się bądź towary wymagające temperatury kontrolowanej, bagaż utylizowany jest bezzwłocznie po dostarczeniu do biura

15. Koszt dostarczenia odnalezionego bagażu (usługi kurierskiej) pokrywa z góry osoba, do której wysyłany jest bagaż.
16. Bagaż, którego nie można przypisać do konkretnej osoby (żaden z pasażerów nie stwierdzi, że jest jego właścicielem) będzie przez załogę busa usunięty z pojazdu.
17. Informacja o wysokości opłaty za przewóz paczek oraz możliwa wielkość przewożonej paczki jeśli dana trasa przewiduje taką opcję, będzie możliwa do uzyskania poprzez kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klienta (BOK).

§7 Zwierzęta

1. Przewóz zwierząt możliwy jest wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu z przewoźnikiem, po omówieniu wielkości zwierzęcia i jego charakterystyki. W przypadku przewozu zwierzęcia za granicę zgoda będzie uzależniona od udokumentowania posiadania dokumentów uprawniających do przewożenia zwierzęcia za granicę.
2. Zwierzę musi być przewożone w pojeździe w odpowiednim transporterze, natomiast na przystankach, poza pojazdem, pies musi być trzymany lub na smyczy i w kagańcu.
3. Pasażer przewożący zwierzę ponosi pełną odpowiedzialność za ewentualne szkody spowodowane przez zwierzę, również współpasażerom.
4. Podróżny może przewieźć pod swoją opieką za opłatą w wysokości 100% ceny biletu jak dla Pasażera zwierzę futerkowe takie jak kot, pies waga do 15kg, świnka morska, chomik, królik miniaturka, jeżeli nie jest one uciążliwe dla pozostałych pasażerów. Dodatkowo, pasażer jest odpowiedzialny za ulokowanie zwierzęcia pod ścianką/oknem w kontenerze oraz zajęcie miejsca pomiędzy zwierzęciem, a kolejnym pasażerem. Zwierzę nie może siedzieć/leżeć na siedzeniu pasażera poza kontenerem ani na kolanach Pasażera.
5. Pasażer przewożący zwierzę zobowiązany jest do utrzymania czystości podczas podróży. W przypadku zanieczyszczeń spowodowanych przez zwierzę, pasażer w miarę możliwości ma obowiązek usunąć zanieczyszczenie na bieżąco we własnym zakresie, a gdy jest to niemożliwe w całości lub w części- pokrywa wszelkie koszty związane z ich usunięciem lub naprawą.
6. Podczas przewozu osoba przewożąca zwierzę musi posiadać następujące dokumenty, które zobowiązana jest okazać na żądanie kierowcy:
 - A) w przypadku przekroczenia granicy – ważny dokument umożliwiający przekroczenie granicy przez zwierzę;
 - B) posiadać aktualne zaświadczenie o szczepieniu zwierzęcia przeciwko wściekliźnie;
 - C) posiadać aktualne i ważne badania weterynaryjne zwierzęcia.
7. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu zwierzęcia w przypadku, gdy zachowanie zwierzęcia stanowi zagrożenie dla innych pasażerów lub personelu. Decyzję w tym zakresie podejmuje kierowca i jego zdanie jest wiążące dla pasażera.

8. Pasażer przyjmuje do wiadomości, że przewóz zwierząt w transporcie przeznaczonym dla ludzi nie jest obowiązkowy i stanowi dobrą wolę przewoźnika. Obecność zwierzęcia należącego do pasażera, który odbiera jego zachowanie za akceptowalne może nie być uznane za akceptowalne przez współpasażerów (np. częste szczekanie, wycie, wyrywanie się, nieprzyjemne zapachy). Pasażer decyduje się na przewóz zwierzęcia wyłącznie na swoje ryzyko, tj. w sytuacji, gdy pomimo zgody na przewóz uzgodnionej przed rozpoczęciem podróży zwierzę okaże się uciążliwe w jej trakcie, przewoźnik może nakazać opuszczenie przez zwierzę po rozpoczęciu podróży, i wówczas pasażer opuszczający z nim pojazd nie może zgłaszać roszczeń z powodu niewykorzystania swojego i wykupionego dla zwierzęcia biletów.

§8 Ogólne warunki przewozu

1. Przewoźnik zobowiązuje się do wykonania przewozu z należytą starannością oraz zapewnienia pasażerom bezpieczeństwa i komfortu podróży.
2. Godziny odjazdów i przyjazdów mają charakter orientacyjny i mogą ulec zmianie z przyczyn niezależnych od przewoźnika (np. warunki drogowe, korki, kontrole).
3. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z przyczyn niezależnych od niego.
4. Przewoźnik nie gwarantuje realizacji całej trasy przewozu jednym pojazdem. Możliwe są zmiany pojazdu w trakcie realizacji przewozu.
5. Przewoźnik zastrzega sobie możliwość modyfikacji trasy przejazdu,
6. W busach zabronione jest spożywanie napojów alkoholowych i innych środków odurzających, oraz palenie tytoniu i e-papierosów.
7. Przewoźnik nie odpowiada za odwołania kursów z przyczyn od niego niezależnych (np. zamknięcie granic, ze względu na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa bądź w wypadku klęski żywiołowej, a także innych decyzji administracyjnych) ani wynikających z nich dalszych skutków. W takim przypadku Pasażer ma prawo do zmiany trasy albo daty wyjazdu, lub uzyskania od przewoźnika zwrotu ceny biletu.
8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia i ich dalsze skutki spowodowane czynnikami administracyjnymi (np. kontrole celne, kontrole policyjne, kontrole ITD) lub innymi czynnikami niezależnymi od Przewoźnika (np. problemy techniczne, warunki atmosferyczne, utrudnienia w ruchu drogowym lub na przejściach granicznych).
9. W przypadku awarii busa podczas podróży Przewoźnik zapewnia możliwość kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub terminalu, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży.
10. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za wcześniejszy niż podany w rozkładzie jazdy przyjazd busa do miejsca docelowego i dalsze wynikające z tego negatywne skutki dla pasażera.
11. Aby Przewoźnik mógł poinformować Pasażera o odwołaniu lub opóźnieniu odjazdu, albo o zmianie rozkładu jazdy po dniu zakupu biletu, konieczne jest, aby Pasażer przekazał w trakcie

rezerwacji/zakupu wymagane dane kontaktowe (np. numer telefonu komórkowego, adres e-mail). Brak tych danych uniemożliwi Przewoźnikowi kontakt z Pasażerem.

§9 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować:
 - a) pisemnie (listem poleconym) na adres Przewoźnika lub
 - b) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@probus.com.pl

- nie później niż w terminie roku od dnia zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji.
2. Osobą uprawnioną do składania reklamacji jest Pasażer lub jego prawny opiekun, następcą prawnym bądź pełnomocnik. Reklamacja musi być podpisana przez osobę uprawnioną.
 3. Przy zgłoszeniu reklamacji należy: opisać datę, trasę, zaistniałe okoliczności, zastrzeżenia, doznane szkody oraz określić sposób oczekiwanej rekompensaty.
 4. Do reklamacji należy dołączyć bilet lub jego kserokopię, a w przypadku reklamacji dotyczącej bagażu pisemny opis uszkodzeń i potwierdzenie jego uszkodzenia (dokumentacja zdjęciowa) lub utraty.
 5. Jeżeli reklamacja nie odpowiada warunkom określonym powyżej, Przewoźnik wzywa Pasażera, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Jeśli reklamacja zostanie uzupełniona w terminie 14 dni, za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnienia. Przewoźnik udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14, a w wyjątkowych sytuacjach w terminie 30 dni od jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie poczytuje się za uznanie reklamacji.
 6. Warunki składania i szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji regulują przepisy wykonawcze do Ustawy Prawo Przewozowe.

§10 Postanowienia końcowe

1. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej Przewoźnika (www.probus.com.pl)
2. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji.