

REGULAMIN SERWISU ORAZ INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY BILETÓW NA PRZEWÓZ OSÓB ORAZ NA PRZEWÓZ PRZESYŁEK PRZEZ SYSTEM HOPER BILETY

Niniejszy Regulamin HOPER BILETY określa zasady korzystania z systemu HOPER BILETY przez Użytkownika w szczególności w celu nabycia Biletów lub zlecenia Przewozu Przesyłek. Korzystanie z systemu HOPER BILETY oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§1. Warunki techniczne

1. Warunkiem skorzystania z systemu HOPER BILETY jest:
2. zaakceptowanie niniejszego Regulaminu HOPER BILETY, które jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między Użytkownikiem, a Teroplan S.A. oraz Przewoźnikiem, oraz
3. spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) dostęp do sieci Internet,
 - b) zainstalowanie w systemie przeglądarki marki Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera lub Safari wydanej przez jej producenta nie później niż na 2 (słownie: dwa) lata przed datą zakupu Biletu, albo przeglądarki kompatybilnej,
 - c) włączenie w przeglądarce obsługi języka JavaScript,
 - d) podłączenie do systemu sprawnej drukarki, drukującej w formacie A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi lub, jeżeli na dany kurs sprzedawane są Bilety w formie SMS podanie numeru telefonu komórkowego, na który ma być dostarczony Bilet w formie SMS.
4. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków albo nie spełnia wymagań technicznych, korzystanie z systemu HOPER BILETY jest niemożliwe.

§ 2 Zakres zastosowania

1. Regulamin HOPER BILETY ma zastosowanie do korzystania z systemu HOPER BILETY, zakupu Biletów i rezerwacji miejsc w komunikacji wykonywanej przez Przewoźników, jak również do zlecenia tym Przewoźnikom Przewozu Przesyłek. Ponadto Regulamin HOPER BILETY odnosi się tylko do tych kursów, które zostały wyznaczone przez Przewoźników, jako objęte internetową sprzedażą Biletów. Regulamin HOPER BILETY określa:
 1. warunki korzystania z systemu HOPER BILETY;
 2. zasady:
 - zawarcia umowy przewozu,
 - a) zmiany umowy przewozu,
 - b) odstąpienia od umowy przewozu,
 - c) zwrotu należności za niewykorzystane Bilety oraz składania i rozpatrywania wniosków,
 - d) wystawiania faktur VAT,
 - e) prawa i obowiązki Użytkownika, Podróżnego, Teroplan S.A. i Przewoźnika.
2. Użyte w Regulaminie HOPER BILETY określenia oznaczają:

1. **Teroplan S.A.** – Teroplan spółka akcyjna z siedzibą w Oświęcimiu, przy ul. Klucznikowskiej 1, kod pocztowy 32-600 Oświęcim, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000493001, NIP: 5492295534, kapitał zakładowy: 1.425.456,00 zł, wpłacony w całości, obsługująca kompleksowo internetową sprzedaż Biletów Przewoźnika przy wykorzystaniu Kanałów teleinformatycznych;
2. **Przewoźnik** – przedsiębiorstwo przewozowe, którego sprzedaż Biletów przez Kanały teleinformatyczne obsługuje Teroplan S.A., Przewoźnikiem w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest także przedsiębiorstwo przewozowe, które świadczy usługi Przewozu Przesyłek;
3. **System HOPER BILETY** – system dostępny poprzez stronę internetową www.hoper.pl lub inne serwisy, będące w dyspozycji Teroplan S.A. umożliwiające Użytkownikowi, wyszukanie połączeń komunikacyjnych, zawarcie przez Internet umowy przewozu, na swoją rzecz lub na rzecz Podróżnego;
4. **Płatność on-line** – opłacenie należności za pomocą:
 - a) karty płatniczej (z wyjątkiem kart korporacyjnych bezimiennych), albo
 - b) przelewu internetowego on-line, albo
 - c) innej formy płatności obsługiwanej przez system HOPER BILETY. Obsługiwane standardy kart oraz przelewy internetowe wskazane są na stronie www.hoper.pl;
5. **Umowa przewozu osób** – umowa na przewóz osób zawarta z Przewoźnikiem na podstawie nabytego Biletu;
6. **Podróżny** – osoba, na rzecz której zakupiony został Bilet i której dane zostały zamieszczone na Bilecie;
7. **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Systemu HOPER BILETY;
8. **Przewóz Osób** – świadczona przez Przewoźnika usługa przewozu na rzecz Podróżnego;
9. **Umowa przewozu rzeczy** – umowa na przewóz przesyłki zawarta z Przewoźnikiem na podstawie nabytego Biletu;
10. **Przesyłka** – rzecz inna niż bagaż Podróżnego, przyjęta do przewozu na podstawie Zlecenia Przewozu Przesyłki i Listu Przewozowego;
11. **Przewóz Przesyłki** – świadczona przez Przewoźnika usługa przewozu Przesyłki;
12. **List przewozowy** – dokument zatwierdzony (wypełniony) przez Nadawcę i przekazany Przewoźnikowi, zawierający wszelkie informacje niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy Przewozu Przesyłki;
13. **Nadawca** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej nadająca Przesyłkę i zlecająca Przewoźnikowi wykonanie usługi Przewozu Przesyłki;
14. **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, wskazana przez Nadawcę jako przyjmujący Przesyłkę od Przewoźnika;
15. **Kurs** – trasa Przewozu Osób lub Przewozu Przesyłek;
16. **Zlecenie Przewozu Przesyłki**– oświadczenie Użytkownika wyrażone w procesie zakupowym, w przedmiocie zlecenia świadczenia usługi Przewozu przez Przewoźnika złożone poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza w systemie HOPER BILETY, będące podstawą sporządzenia Listu przewozowego;
17. **Regulamin Przewozu** – określony przez Przewoźnika regulamin świadczenia usługi Przewozu Osób lub Przewozu Przesyłek;

18. **Bilet** – imienny dokument potwierdzający zawarcie Umowy przewozu osób, stanowiący połączenie jednorazowego biletu na przejazd wraz z rezerwacją miejsca do siedzenia (miejsca siedzące nie są numerowane), wydrukowany samodzielnie lub otrzymany w formie SMS, po dokonaniu zapłaty; Bilet uprawnia do zajęcia miejsca, ale miejsce, które należy zająć wyznacza kierowca pojazdu lub inna osoba do tego uprawniona np. konduktor w pociągu.
 19. **Przewóz Door to Door** – usługa przewozu Podróżnego od wskazanych w procesie zakupowym adresu początkowego oraz adresu końcowego;
 20. **Bilet Door to Door** - Bilet potwierdzający zawarcie umowy przewozu osoby „od adresu do adresu” co w szczególności oznacza odbiór i dowóz Pasażera ze wskazanego i pod wskazywany (w procesie zakupowym) adres;
 21. **Kod Weryfikujący** – ciąg znaków alfanumerycznych zawarty na Bilecie, który umożliwia weryfikację autentyczności Biletu na wypadek nieposiadania przez kontrolera imiennej listy pasażerów, którzy zakupili Bilet przez system HOPER BILETY. Kod Weryfikujący może być również przedstawiony na Bilecie w postaci kodu dwuwymiarowego, który po zeskanowaniu przez odpowiednie urządzenie przy wykorzystaniu odpowiedniego oprogramowania, może zostać automatycznie zweryfikowany.
 22. **Rachunek bankowy Teroplan** – rachunek bankowy spółki Teroplan S.A. na który wpłacane są środki pieniężne na poczet przyszłych zakupów Biletów poprzez Konto Skarbonka e-podróżnik.
 23. **Konto Skarbonka e-podróżnik** – internetowe konto Użytkownika w systemie HOPER BILETY umożliwiające zakup Biletów. Konto Skarbonka e-podróżnik zawiera cyfrowy zapis odpowiadający wpłaconym i niewykorzystanym przez Użytkownika środkom pieniężnym na Rachunku bankowym Teroplan.
 24. **Środki Skarbonka** – kwota pieniężna, nie większa niż 2.000 zł (słownie: dwa tysiące złotych) wpłacona w walucie polskiej na Rachunek bankowy Teroplan na poczet przyszłych zakupów Biletów poprzez Konto Skarbonka e-podróżnik.
 25. **Dostępne Środki Skarbonka** – Środki Skarbonka wpłacone na Rachunek bankowy Teroplan, które nie zostały wykorzystane na zakup Biletu.
 26. **Taryfa** – ustalona przez Przewoźnika i przypisana do danej linii (kursy Tam i Z powrotem) lub do Kursu stawka cenowa za przewóz jednej lub większej ilości osób. Ilość Biletów przeznaczonych do sprzedaży w ramach Taryfy jest limitowana. Przewoźnik określa każdorazowo ilość Biletów dostępnych do sprzedaży w ramach danej Taryfy. Postanowienia taryfowe o przewozie osób i ceny Biletów określone są przez Przewoźników.
 27. **Dane** – wszelkie informacje zamieszczone w Systemie HOPER BILETY, w szczególności dotyczące połączeń komunikacyjnych. Danymi są np: informacje o rozkładzie jazdy, informacje o czasie przejazdu, informacje o cenie biletów, informacje o Przewoźniku.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące sprzedaży Biletów, o ile odmiennie nie postanowiono, stosuje się odpowiednio do zlecenia Przewozu Przesyłek.
 4. Zasady i warunki świadczenia Przewozu osób lub Przewozu Przesyłki, każdorazowo określa Przewoźnik w Regulaminie Przewozu.
 5. System HOPER BILETY jest własnością Teroplan S.A.
 6. System HOPER BILETY jest systemem informatycznym dostarczającym poprzez serwisy internetowe informacji, bazujących na Danych przekazanych przez Przewoźnika, wobec tego Teroplan S.A. nie odpowiada za umieszczenie w systemie HOPER BILETY błędnych Danych, jeśli takie pochodzą od Przewoźnika.

7. Użytkownik korzystając z Danych zamieszczonych w Systemie HOPER BILETY robi to na własną odpowiedzialność.
8. Teroplan S.A. umieszcza Dane w Systemie HOPER BILETY niezwłocznie po ich uzyskaniu od Przewoźnika. Teroplan S.A. dokłada wszelkich starań, aby Dane były zawsze w wersji bieżącej, jednakże nie gwarantuje, że Dane są w każdym przypadku aktualne, gdyż jest to obowiązek leżący po stronie Przewoźnika.
9. Teroplan S.A. zastrzega, iż zawarte w Systemie HOPER BILETY Dane stanowią utwór w rozumieniu ustawy z dnia 04.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. w Dz.U. z 2006 r. nr 90 poz. 631 ze zm.) oraz bazę danych w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz.U. z 2001 r. nr 128 poz. 1402 ze zm.) i podlegają ochronie na zasadach określonych w tych ustawach. Pobieranie, wykorzystywanie, dalsze rozpowszechnianie, przedrukowywanie, udostępnianie w jakiegokolwiek formie (w tym formie elektronicznej lub w formie dalszego przekazywania danych za pomocą środków porozumiewania na odległość), przetwarzanie w całości lub w części, za wyjątkiem zapoznawania się z informacjami przez Użytkowników do ich użytku osobistego, wymaga pisemnej zgody Teroplan S.A.
10. W przypadku odrębnych postanowień w zakresie zmiany lub zwrotu Biletu przez Przewoźnika w Regulaminie przewozu, w tym zakresie obowiązuje regulamin Przewoźnika, Teroplan S.A. nie odpowiada za treść tego regulaminu.

§2. Zasady korzystania z systemu HOPER BILETY

1. Korzystanie z Systemu E-POZDROZNIK BILETY, w tym korzystanie w celu nabycia Biletu nie wymaga rejestracji konta.
2. Użytkownik może korzystać z Systemu HOPER BILETY wyłącznie w celu osobistym. Korzystanie z Systemu HOPER BILETY dla celów zarobkowych, w szczególności w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wymaga uprzedniej zgody Teroplan S.A. wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Użytkownik, który zamierza nabyć Bilet za pomocą Systemu HOPER BILETY, powinien:
 1. zarejestrować się w systemie HOPER BILETY, ustalając oraz wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
 - a) login i hasło dostępu,
 - b) dane osobowe, tj:
 - imię i nazwisko oraz dokładny adres z kodem pocztowym,
 - adres poczty elektronicznej,
 - w przypadku zakupu Biletu na kurs przewoźnika, który tego wymaga, rodzaj dokumentu potwierdzającego tożsamość i jego numer,
 - w przypadku pobierania faktury VAT na firmę, także nazwę i adres firmy oraz numer NIP,
 - w przypadku dostarczenia Biletu jako SMS, numer telefonu komórkowego, na który ma być dostarczony Bilet,
 - numer telefonu komórkowego, w celu umożliwienia kontaktu w przypadku zdarzeń losowych, np. awarii autobusu
 - lub (bez rejestracji w Systemie HOPER BILETY) przed zakupem Biletu każdorazowo podać niezbędne dane osobowe.
 2. zaakceptować Regulamin HOPER BILETY oraz Regulamin Przewozu,

4. Użytkownik, który zamierza Zlecić Przewóz Przesyłki za pomocą Systemu HOPER BILETY, powinien:
 1. zarejestrować się w systemie HOPER BILETY, ustalając oraz wprowadzając do formularza rejestracyjnego:
 - a) login i hasło dostępu,
 - b) dane, tj:
 - imię i nazwisko oraz dokładny adres z kodem pocztowym,
 - adres poczty elektronicznej,
 - w przypadku pobierania faktury VAT na firmę, także nazwę i adres firmy oraz numer NIP,
 - miejsce przeznaczenia Przesyłki oraz nazwę i adres Odbiorcy;
 - numer telefonu kontaktowego Nadawcy oraz Odbiorcy
 2. zaakceptować Regulamin HOPER BILETY oraz Regulamin Przewozu,
 3. wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
5. Podanie danych osobowych wskazanych w pkt 3 i 4 jest dobrowolne jednak niepodanie wskazanych danych powoduje brak możliwości nabycia Biletu.
6. Każdego Użytkownika obowiązuje bezwzględny zakaz dostarczania lub zamieszczania w systemie HOPER BILETY treści o charakterze bezprawnym. Każdy Użytkownik ponosi odpowiedzialność za sposób w jaki korzysta z systemu E-PODROZINK BILETY, w tym w szczególności za zawartość i formę zamieszczanych treści. Teroplan S.A. zastrzega sobie prawo do usunięcia treści o charakterze bezprawnym jak i usunięcia konta Użytkownika, który takie treści dostarcza.
7. W systemie HOPER BILETY korzystając ze strony www.hoper.pl można dokonać zakupu Biletu na przejazd lub Zlecić Przewóz Przesyłki, codziennie przez 7 (siedem) dni w tygodniu, 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę. Wyjątek stanowi moment, kiedy w systemie HOPER BILETY dokonywane są prace konserwacyjne. Termin, w którym można zarezerwować Bilet na dany Kurs lub Zlecić Przewóz Przesyłki określa Przewoźnik.
8. Użytkownik, który zarejestrował swoje konto może w każdym momencie usunąć swoje konto z Systemu HOPER BILETY wybierając odpowiednią dyspozycję w menu.
9. Rejestrując konto w systemie HOPER BILETY Użytkownik powinien zaakceptować niniejszy regulamin.

Rozdział 2 Warunki handlowe

§3. Zawarcie Umowy przewozu osób

1. Zawarcie Umowy przewozu następuje poprzez:
 - a) dokonanie Płatności on-line (po uzyskaniu potwierdzenia dokonania płatności) i udostępnieniu przez Teroplan S.A. – za pośrednictwem systemu HOPER BILETY – Biletu, do samodzielnego wydrukowania lub Biletu dostarczonego w formie SMS. (w przypadku przewozu osób);
 - b) Dokonanie Płatności on-line (po uzyskaniu potwierdzenia dokonania płatności) i udostępnienia przez Teroplan S.A potwierdzenia Zlecenia Przewozu Przesyłki – za pośrednictwem systemu HOPER BILETY – (w przypadku przewozu rzeczy niestanowiących bagaży Podróżnego).
2. W celu nabycia Biletu Użytkownik powinien określić, poprzez wyszukanie lub uzupełnienie odpowiednich pól w procesie transakcyjnym m.in.:

- a) relacji (przystanek wyjazdu, przystanek przyjazdu),
 - b) daty wyjazdu,
 - c) godziny wyjazdu,
 - d) określeniu liczby osób w każdej z dostępnych Taryf i/albo uprawnionych do ulgi („liczba osób wg taryfy ulgowej”),
 - e) wskazaniu imienia i nazwiska oraz w przypadku zakupu Biletu na kurs Przewoźnika, który tego wymaga, numeru dokumentu tożsamości Podróżnego,
 - f) podanie innych wymaganych informacji.
3. Operatorem Płatności on-line wykonywanej za pomocą karty płatniczej (debetowej lub kredytowej) jest firma PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu. Operatorem Płatności on-line wykonywanej w inny sposób niż kartą płatniczą (debetową lub kredytową) jest Teroplan S.A. lub DialCom24 sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu - właściciel systemu przelewy24.pl.
 4. Płatności on-line może dokonać Użytkownik.
 5. Potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu jest udostępnienie Użytkownikowi do samodzielnego wydrukowania Biletu lub potwierdzenia Zlecenia Przewozu Przesyłki na papierze formatu A-4 w orientacji pionowej lub otrzymanie przez Użytkownika na zadany numer telefonu Biletu w formie SMS. Użytkownik odpowiada za czytelność wydrukowanego Biletu lub przechowywanie Biletu SMS w telefonie komórkowym.
 6. Wydrukowany samodzielnie Bilet lub dostarczony w formie SMS musi zawierać następujące dane:
 - a) imię i nazwisko oraz w przypadku zakupu biletu na Kurs Przewoźnika, który tego wymaga, numer dokumentu potwierdzającego tożsamość Podróżnego,
 - b) Kod Weryfikujący Biletu,
 - c) dane, o których mowa w §3 pkt 2,
 7. Dane, o których mowa w ust. 6 podlegają weryfikacji i muszą być zgodne z danymi będącymi w posiadaniu kontrolera.
 8. Usługi przewozu osób świadczy Przewoźnik na podstawie Regulaminu Przewozu, którego treść udostępniona jest Użytkownikowi w trakcie procesu zakupowego.

§ 3.1 Zakup przez Konto Skarbonka e-podróżnik

1. Jedną z dostępnych form Płatności on-line, oferowanych przez Teroplan S.A., jest Skarbonka e-podróżnik.
2. Użytkownik, po wpłaceniu określonej kwoty pieniężnej na Rachunek bankowy Teroplan, celem jej przyszłego wykorzystania do zakupu Biletów, uzyskuje dostęp do Konta Skarbonka e-podróżnik.
3. Konto Skarbonka e-podróżnik umożliwia zakup Biletów za środki pieniężne uprzednio wpłacone przez Użytkownika na Rachunek bankowy Teroplan.
4. Konto Skarbonka e-podróżnik posiada cyfrowy zapis odpowiadający wpłaconym przez Użytkownika środkom pieniężnym oraz Dostępnym środkom pieniężnym.
5. Użytkownik może dokonać zakupu Biletu poprzez potwierdzenie wyboru odpowiedniej pozycji w oknie dialogowym Konta Skarbonka e-podróżnik pod warunkiem posiadania przez niego Dostępnych środków pieniężnych.
6. Umowa przewozu zostaje zawarta w momencie wyboru pozycji „Potwierdzam zakup” w oknie dialogowym konta Skarbonka e-podróżnik.
7. Postanowienia § 3 ust 5-7 niniejszego regulaminu stosuje się odpowiednio.
8. Użytkownik może w każdym momencie żądać zwrotu Dostępnych środków pieniężnych. Zwrot Dostępnych środków pieniężnych nastąpi na zadeklarowany przez Użytkownika rachunek bankowy w terminie do 14 (czternastu) dni od otrzymania żądania zwrotu.

§ 3.2 Przewóz Przesyłki

1. Przewóz Przesyłki jest usługą świadczoną przez Przewoźnika zgodnie z Regulaminem Przewozu, który udostępniany jest Użytkownikowi w trakcie procesu zakupowego.
2. Przesyłki nie mogą stanowić:
 - a. rzeczy o wadze wraz z opakowaniem przekraczającej 5 kg (pięć kilogramów) oraz wymiarach przekraczających wymiary 35 x 40 x20 cm;
 - b. rzeczy których przewóz jest zabroniony na podstawie przepisów szczególnych;
 - c. rzeczy na których przewóz wymagane jest odrębne zezwolenie;
 - d. rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu lub spowodować uszkodzenie innych przesyłek;
 - e. rzeczy wymagające kontrolowanej temperatury lub innych specjalnych warunków przewozu;
 - f. pieniądze, środki płatnicze, papiery wartościowe, kosztowności, dzieła sztuki;
 - g. rzeczy których wartość deklarowana przekracza kwotę 2000 zł (dwa tysiące złotych);
 - h. dokumenty tożsamości;
 - i. broń i amunicja;
 - j. rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości nie nadają się do przewozu jako Przesyłka;
 - k. rzeczy nieobojętne zapachowo;
 - l. żywe zwierzęta;
 - m. zwłoki i szczątki ludzkie i zwierzęce;
 - n. korespondencja;
3. W celu Zlecenia Przewozu Przesyłki, Użytkownik wybiera Kurs i wypełnia formularz (dostępny **TUTAJ**) podając następujące dane:
 - a. Nazwę i adres Nadawcy;
 - b. Miejsce przeznaczenia Przesyłki oraz nazwę i adres Odbiorcy;
 - c. numer telefonu kontaktowego Nadawcy oraz Odbiorcy
 - d. deklarowaną wartość Przesyłki: i/ do 500 zł lub ii/ do 2.000 zł.
9. Wybór Kursu przez Użytkownika determinuje orientacyjny termin odbioru i dostarczenia Przesyłki. Rzeczywisty termin odbioru i dostarczenia Przesyłki jest ustalany na zasadach określonych w Regulaminie Przewozu.
10. Użytkownik składając zamówienie, zobowiązuje się do uzupełnienia formularza w sposób rzetelny i zgodny ze stanem faktycznym, podając rzeczywiste i prawdziwe informacje w szczególności dotyczące wartości Przesyłki.
11. Wypełniając formularz zamówienia, Użytkownik powinien zapoznać się z treścią Regulaminu Przewozu, zgodnie z którym jest świadczona usługa.
12. Po wypełnieniu formularza, Użytkownik powinien dokonać Płatności on-line w celu opłacenia Przewozu Przesyłki.
13. Po dokonaniu Płatności on-line Użytkownik otrzymuje na wskazany przez niego adres email, wiadomość zawierającą potwierdzenie dokonania opłaty oraz potwierdzenie Zlecenia Przewozu Przesyłki. Jednocześnie Zlecenie Przewozu Przesyłki zostaje przekazane Przewoźnikowi, który na jego podstawie będzie świadczył Przewóz Przesyłki.
14. Teroplan S.A. ani Przewoźnik nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne szkody Użytkownika, Nadawcy, Odbiorcy albo innej osoby trzeciej, spowodowane nieprawidłowym wypełnieniem przez Użytkownika formularza zamówienia, w szczególności poprzez podanie błędnych lub niezgodnych z rzeczywistością danych. W przypadku gdy rzeczywiste cechy Przesyłki będą różnić się od cech podanych przez Użytkownika w formularzu, Przewoźnik może odmówić wykonania Przewozu Przesyłki.
15. Jeżeli podane przez Przewoźnika dane Przesyłki w formularzu zamówienia będą różniły się od cech rzeczywistych Przesyłki, sprawdzonych przez Przewoźnika i będzie to miało

wpływ na cenę usługi Przewozu Przesyłki a Przewoźnik nie odmówi jej wykonania, Użytkownik będzie zobowiązany do pokrycia różnicy w cenie.

16. Usługi Przewozu Przesyłki świadczy Przewoźnik na podstawie Regulaminu Przewozu, którego treść udostępniona jest Użytkownikowi w trakcie procesu zakupowego.

§ 3.3 Przewóz Door to Door

1. Użytkownik wybierając Kurs oznaczony jako „ADRES - ADRES” może nabyć Bilet Door to Door.
2. Użytkownik nabywając Bilet Door to Door zawiera Umowę przewozu w systemie „door to door” tj. „od adresu do adresu” zgodnie z Regulaminem Przewozu, udostępnionym Użytkownikowi w trakcie procesu zakupowego.
3. Prezentowana godzina odjazdu i przyjazdu może się różnić od rzeczywistej z uwagi na charakter usługi. Termin odjazdu będzie każdorazowo ustalany telefonicznie przez Przewoźnika.
4. W procesie zakupu Użytkownik powinien podać adres miejsca początkowego oraz miejsca docelowego, z którego Podróżny będzie odebrany przez Przewoźnika i do którego będzie zawieziony.
5. W pozostałym zakresie, o ile inaczej nie postanowiono, zastosowanie znajduje odpowiednio niniejszy Regulamin.

§4. Zmiana Umowy przewozu

1. Zmiany danych podanych przez Użytkownika, przy zakupie Biletu lub Zleceniu Przewozu Przesyłki mogą być wykonane tylko przez pracowników Teroplan S.A., zajmujących się rozpatrywaniem wniosków o zmianę danych związanych z daną Umową przewozu.
2. Chęć zmian wyraża Użytkownik, wypełniając odpowiedni formularz po zalogowaniu się do swojego konta w systemie HOPER BILETY lub zarządzając biletem bez logowania się do konta Użytkownika po podaniu 20 cyfrowego numeru biletu.
3. Zmiana Biletu w zakresie terminu odjazdu, miejscowości przeznaczenia lub klasy środka transportowego („Przebukowanie”) odbywa się zgodnie z poniższymi postanowieniami.
4. Przebukowanie Biletu możliwe jest do momentu zamknięcia listy rezerwacyjnej (na kurs zakupionego Biletu jak i na kurs Przebukowanego Biletu).
5. Przebukowanie możliwe jest do czasu zamknięcia listy rezerwacyjnej (na kurs zakupionego Biletu jak i na kurs Przebukowanego Biletu), w przypadku gdy dostępne są miejsca w wybranym terminie w tej samej Taryfie.
6. W przypadku Przebukowania na inną Taryfę, Użytkownikowi przysługuje zwrot na odpowiednio stosowanych zasadach określonych w § 6 Regulaminu. Przebukowanie takie jest możliwe jeśli są dostępne miejsca w danej Taryfie w wybranym terminie.
7. Do zmiany Zlecenia Przewozu Przesyłki stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące zmiany Biletu.

§5. Odstąpienie od Umowy przewozu

1. Zasady odstąpienia od Umowy przewozu, zawartej przy użyciu systemu HOPER BILETY określa Przewoźnik z zastrzeżeniem, że Użytkownik może odstąpić od Umowy przewozu. Moment Możliwość odstąpienia on-line określana jest przez Przewoźnika, dla każdego kursu oddzielnie.

2. Odstąpienie od umowy przewozu do momentu zamknięcia listy rezerwacyjnej na dany kurs następuje na zasadach poniższych:
 1. Chęć odstąpienia od umowy wyraża Użytkownik, logując się do swojego konta w systemie HOPER BILETY i korzystając z odpowiedniej funkcjonalności lub wypełniając odpowiedni formularz bez logowania po podaniu 20 cyfrowego numeru biletu. Warunki, na jakich Użytkownik może odstąpić od umowy zostaną przedstawione Użytkownikowi każdorazowo przed nabyciem Biletu.
 2. Zwrotu należności w wysokości określonej przez Przewoźnika dokonuje biuro zwrotów Teroplan S.A.
 3. Użytkownik otrzymuje zwrot w terminie 14 (czternastu) dni roboczych od momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, o którym mowa w pkt 2.
3. Odstąpienie od Umowy przewozu po w sytuacji, gdy nie jest możliwy zwrot on-line na dany kurs następuje na zasadach poniższych:
 - a) Chęć odstąpienia od umowy wyraża Użytkownik wypełniając formularz wraz z oświadczeniem o niewykorzystaniu Biletu dostępnym **TUTAJ** i wysyłając wypełniony, wydrukowany i podpisany formularz wraz z oświadczeniem o niewykorzystaniu Biletu na adres: ul. Zakopiańska 73, Kraków 30-418.
 - b) Zwrot należności za Bilet nastąpi w terminie 14 (czternastu) dni roboczych od dnia otrzymania poprawnie wypełnionego formularza wraz z oświadczeniem o niewykorzystaniu Biletu przez biuro zwrotów Teroplan S.A.
4. Zwrot należności za Bilet w związku z odstąpieniem od Umowy przewozu lub Przebukowaniem Biletu następuje po potwierdzeniu odbioru faktury korygującej wysłanej na adres e-mail Użytkownika.
5. Zwrotu należności dokonuje się na rachunek bankowy, z którego dokonano zapłaty, a w przypadku zmiany rachunku bankowego na nowy numer rachunku bankowego wskazany przez Użytkownika.
6. W przypadkach nie opisanych w §6, jeżeli Użytkownikowi należy się zwrot należności na mocy powszechnie obowiązującego prawa, zwrotu należności dokonuje biuro zwrotów Teroplan S.A.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy przewozu, Teroplan S.A. zastrzega możliwość potrącenia części należności (odstępnego), której wysokość każdorazowo określa Przewoźnik. Kwota potrącenia jest dostępna w Warunkach zakupu i zwrotu biletu w formularzu zakupu Biletu. Potrącenia nie stosuje się, jeżeli Użytkownik odstępuje od Umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika lub Teroplan S.A.
8. W przypadku odstąpienia od umowy przewozu zwrotowi nie podlega kwota opłaty transakcyjnej, o której mowa w § 11.
9. Zgodnie z art. 38 ust. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Użytkownikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy Przewozu Przesyłek, o którym mowa w art. 27 tej ustawy.

§6. Wystawianie faktur VAT

1. Bilet nie jest fakturą VAT .
2. Teroplan S.A. automatycznie wystawia fakturę VAT w każdym przypadku zakupu Biletu lub zlecenia Przewozu Przesyłki na Opłatę transakcyjną oraz na Bilet lub Przewóz Przesyłki w przypadku Przewoźnika który powierza fiskalizację sprzedaży Teroplan S.A.
3. Dane niezbędne do wystawienia faktury VAT pobierane są automatycznie z formularza wypełnionego przez Użytkownika w momencie rejestracji w systemie HOPER BILETY.

4. Faktury VAT przesyłane są za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email podany przez Użytkownika przy zakupie Biletu lub zlecenia Przewozu Przesyłki. Zgodnie z rozdziałem 3 paragrafem 5 Rozporządzenia Ministra Finansów z dn. 28 marca 2011 r. w sprawie zwrotu podatku niektórym podatnikom, wystawiania faktur VAT, sposobu ich przechowywania oraz listy towarów i usług, do których nie mają zastosowania zwolnienia od podatku od towarów i usług (Dz.U. Z 2011 r. Nr 68 poz. 360, z 2012 r. Poz. 1428) wystawiona faktura VAT jest ważna bez podpisów odbiorcy oraz wystawiającego. Akceptacja REGULAMINU lub dokonanie płatności oznacza wyrażenie zgody przez Użytkownika na otrzymanie faktury VAT w formie elektronicznej zgodnie z art. 2 pkt 32 w zw. z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

Rozdział 3 Prawa i obowiązki Stron

§7. Prawa i obowiązki Użytkownika

- I. Użytkownik ma prawo w szczególności do:
 - a) składania wniosków poprzez odpowiednie formularze dostępne po zalogowaniu się do systemu HOPER BILETY;
 - b) wglądu do zawartych przez niego Umów przewozu lub Przewóz Przesyłki za pośrednictwem systemu HOPER BILETY;
- II. Prawa Użytkownika w zakresie ochrony jego danych osobowych określa **Polityka prywatności**.
- III. Użytkownik zobowiązany jest w szczególności:
 1. podać przy rejestracji w systemie HOPER BILETY prawdziwe, kompletne i aktualne dane. W przypadku nie poinformowania Teroplan S.A. o zmianie adresu e-mail lub podania błędnego adresu e-mail, jak również gdy z innych przyczyn nie jest możliwe dostarczenie faktury Vat, Biletu lub potwierdzenia Zlecenia Przewozu Przesyłki, Teroplan S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie faktury Vat, Biletu lub potwierdzenia Zlecenia Przewozu Przesyłki. W takim przypadku Użytkownik może otrzymać ww. dokumenty po pisemnym zgłoszeniu tego faktu i podaniu prawidłowego adresu e-mail.
 2. zaakceptować Regulamin HOPER BILETY, a w przypadku zakupu Biletu dla Podróżnego, który nie jest Użytkownikiem:
 - a. podać w trakcie rezerwowania Biletu i miejsca: imię i nazwisko oraz w przypadku zakupu Biletu na kurs przewoźnika, który tego wymaga, numer dokumentu potwierdzającego tożsamość Podróżnego;
 - b. zapoznać Podróżnego (nie będącego jednocześnie Użytkownikiem) z postanowieniami Regulaminu HOPER BILETY, Polityką prywatności oraz Regulaminu przewozu.
 3. korzystać z systemu HOPER BILETY zgodnie z przepisami prawa i postanowieniami niniejszego Regulaminu HOPER BILETY;
 4. wydrukować czytelnie na papierze formatu A-4 – w orientacji pionowej - Bilet i zachować go do kontroli lub zachować do kontroli Bilet dostarczony w formie SMS;
 5. nie przenosić uprawnień, wynikających z zawarcia Umowy przewozu, na jakiegokolwiek osoby trzeciej, z wyjątkiem prawa do dysponowania Biletem lub Listem przewozowym przez Podróżnego lub Nadawcę lub Odbiorcę.;
- III. Podróżny zobowiązany jest okazać osobom dokonującym kontroli dokumentów przewozu:
 1. ważny, czytelnie wydrukowany lub zachowany jako SMS Bilet, spełniający warunki określone w §3 ust. 6; w przypadku Biletu w formie elektronicznej na urządzeniu mobilnym, Podróżny obowiązany jest do udostępnienia tego

- urządzenia kontrolerowi w sposób umożliwiający zeskanowanie Kodu weryfikacyjnego
2. w przypadku zakupu Biletu na kurs Przewoźnika, który tego wymaga, dokument potwierdzający tożsamość, którego numer został ujęty na Bilecie;
 3. ważny dokument poświadczający uprawnienie do ulgi – w razie korzystania z Biletu ulgowego.
 4. W przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. III, Podróżny traktowany jest jak podróżny bez ważnego Biletu na przejazd.
 5. Akceptując Regulamin HOPER BILETY Użytkownik oświadcza, że:
 - a) wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z systemu HOPER BILETY – w tym imię i nazwisko oraz nr dokumentu tożsamości Podróżnego – są prawdziwe i zgodne z jego najlepszą wiedzą;
 - b) zapoznał Podróżnego, na rzecz którego zakupił Bilet z postanowieniami Regulaminu HOPER BILETY;
 - c) posiada zdolność do zawarcia umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

§8. Biuro obsługi prowadzone przez Teroplan S.A.

1. Teroplan S.A. prowadzi biuro reklamacji w sprawach dotyczących systemu HOPER BILETY.
2. Aby zgłosić reklamację Użytkownik zobowiązany jest przesłać ją pocztą elektroniczną na adres bilety@hoper.pl.
3. Biuro reklamacji rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni kalendarzowych od momentu prawidłowego zgłoszenia reklamacji przez Użytkownika.
4. Biuro reklamacji odpowiada Użytkownikowi za pomocą poczty elektronicznej na adres, z którego Użytkownik wysłał zgłoszenie reklamacji.
5. Teroplan S.A. prowadzi obsługę związaną z systemem HOPER BILETY pod numerem 222 692 082. Biuro reklamacji dostępne jest codziennie w godzinach od 7-23.
6. Teroplan S.A. informuje Użytkownika będącego Konsumentem o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach lub na stronach internetowych podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozpatrywania sporów. Teroplan S.A. informuje, że pod adresem www.ec.europa.eu/consumers/odr dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy Konsumentami i przedsiębiorcami.

§9. Prawa i obowiązki Teroplan S.A. oraz Przewoźnika

1. Teroplan S.A. ma prawo odstąpić w imieniu Przewoźnika od Umowy przewozu zawartej przy wykorzystaniu systemu HOPER BILETY, w przypadku naruszenia przez Użytkownika lub Podróżnego niniejszego Regulaminu HOPER BILETY.
2. W związku z Umową przewozu zawartą za pośrednictwem systemu HOPER BILETY Teroplan S.A. jest zobowiązana do:
 1. ponoszenia kosztów transakcji dokonywanych przy pomocy Płatności on-line, tj.:
 - a) przyjmowania płatności za Bilet lub zlecenie Przewozu Przesyłki,
 - a) dokonywania zwrotu należności za niewykorzystany Bilet na zasadach określonych w §5 oraz zwrotu Dostępnych środków pieniężnych zgodnie z § 3.1 ust. 8;

2. przesłania Użytkownikowi – za pośrednictwem poczty elektronicznej faktury VAT potwierdzającej zakup Biletu lub usługi Przewozu Przesyłki oraz ewentualnie faktury korygującej, w szczególności w przypadku zwrotu należności za niewykorzystany Bilet, do którego wystawiona została faktura VAT lub w przypadku dokonania zmiany danych;
 3. rozpatrzenia wniosków składanych przez Użytkownika.
3. W związku z Umową przewozu zawartą za pośrednictwem systemu HOPER BILETY Przewoźnik jest zobowiązany do: wykonania przewozu zgodnie z zawartą umową.
4. Teroplan S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy przewozu przez Przewoźnika.
 5. Zasady przetwarzania przez Teroplan danych osobowych Użytkownika lub Podróżnego określone zostały w **Polityce prywatności**.

§10. Opłaty transakcyjne

1. Biura podróży lub inne stacjonarne punkty sprzedaży, prowadzące stacjonarną sprzedaż Biletów, na podstawie Umowy partnerskiej zawartej z Teroplan S.A., widniejące na stronie www.hoper.pl jako Punkty sprzedaży, mają prawo doliczać do kwoty zamówienia opłatę transakcyjną. Opłata ta stanowi przychód biura podróży lub innego stacjonarnego punktu sprzedaży.
2. Teroplan S.A. ma prawo doliczać do kwoty zamówienia opłatę transakcyjną. Opłata ta stanowi przychód firmy Teroplan S.A. Wysokość opłaty transakcyjnej jest podawana każdorazowo w trakcie zamówienia.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy przewozu opłata transakcyjna nie podlega zwrotowi, chyba że odstąpienie następuje z winy Teroplan S.A.
4. W przypadku Przewozu Przesyłek może zostać pobierana dodatkowa opłata za wcześniejszy odbiór Przesyłki.

§ 11. Informacja Handlowa

1. Zakładając konto w systemie HOPER BILETY lub nabywając Bilet Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji handlowe. Zgoda ta jest dobrowolna i nie jest wymagana w celu nabycia Biletu.
2. Wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowych umożliwia Teroplan S.A. wysyłanie na adres email Użytkownika informacji dotyczących nowych ofert, promocji, rabatów lub akcji tematycznych stosowanych przez Teroplan S.A. lub Przewoźnika.
3. Użytkownik może w każdej chwili cofnąć zgodę na otrzymywanie informacji handlowych poprzez kliknięcie w link umieszczony w każdej przesłanej informacji lub zgłaszając takie żądanie podczas kontaktu z Biurek Obsługi.

§12. Postanowienia końcowe

1. Systemu HOPER BILETY korzysta z kodów remarketingowych zewnętrznych podmiotów. Kody te używane są do pobierania danych zawartych w Plikach cookies i przekazywania ich podmiotom trzecim, w celu wyświetlania przez nich użytkownikom spersonalizowanej i dopasowanej do ich preferencji reklamy. Przekazywane dane mogą zawierać dane geolokacyjne (na podstawie adresu IP). Korzystając z serwisu Użytkownik wyraża zgodę na przekazywanie danych we wskazany wyżej sposób.
2. Użytkownik w każdym czasie może zrezygnować ze zbierania przez zewnętrzne podmioty, poprzez kody remarketingowe informacji zawartych w Plikach cookies, a tym samym zrezygnować z wyświetlania spersonalizowanej i dopasowanej do ich preferencji reklamy, w sposób wskazany w § 4 ust. 1 Regulaminu wykorzystywania plików cookies.

3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie HOPER BILETY zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.), oraz Regulamin Przewozu.