

REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB

1. Niniejsze postanowienia stanowią regulamin w rozumieniu art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601; z późn. zmianami) i określa warunki przewozu osób.
2. Użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:
 - a) Przewoźnik – przedsiębiorstwo transportowe wyszczególnione w Załączniku 1 do Regulaminu, świadczące usługi międzynarodowego przewozu osób lub krajowego okazjonalnego przewozu osób, wykonujące przewóz w oparciu o stosowną licencję oraz spełniające wszelkie inne wymogi wynikające z przepisów prawa,
 - b) Pasażer – osoba korzystająca z usługi przewozu Przewoźnika na podstawie Ceny Biletu;
 - c) Hoper – marka używana przez Przewoźnika do świadczenia usługi przewozu;
 - d) Bagaż – rzeczy ruchome zabierane przez Pasażera do pojazdu.
3. W momencie zakupu biletu Pasażer zawiera umowę przewozu i akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu.
4. Przewóz Pasażerów odbywa się w oparciu o odpowiedni, ważny na określony dzień bilet.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Sprzedaż biletów prowadzona jest za pośrednictwem serwisów internetowych lub telefonicznie pod numerami: +48 222 692 082 lub innymi numerami telefonów podanymi do wiadomości pasażerów oraz przez aplikację mobilną i stacjonarne punkty sprzedaży. Po zamknięciu listy rezerwacyjnej Przewoźnik skontaktuje się z Pasażerem w celu potwierdzenia dokładnej godziny odjazdu.
2. Pasażer zobowiązany jest do posiadania ważnego biletu uprawniającego do przejazdu, a także winien okazać go na prośbę kierowcy.
3. W przypadku przedwczesnego odjazdu, odstąpienia przez Pasażera od umowy przewozu z powodu awarii pojazdu lub odwołania przejazdu, a także innych okoliczności występujących po stronie Przewoźnika, Pasażer posiadający ważny bilet po złożeniu reklamacji na adres: bilety@hoper.pl i jej pozytywnym rozpatrzeniu otrzyma pełny zwrot należności za zakupiony bilet.
4. W przypadku odstąpienia Pasażera od umowy przewozu z przyczyn niewystępujących po stronie Przewoźnika, do momentu zamknięcia listy rezerwacyjnej na kurs należy dokonać zwrotu biletu z pomocą formularza kontaktowego dostępnego na Stronie Internetowej Przewoźnika. Wyjątkowo, w przypadku gdy Strona Internetowa Przewoźnika jest niedostępna z przyczyn technicznych, Pasażer może zgłosić dyspozycję zwrotu Biletu Elektronicznego zakupionego na Stronie Internetowej Przewoźnika poprzez linię telefoniczną udostępnioną przez Przewoźnika pod numerem: +48 222 692 082. Wysokość potrącenia uzależniona jest od terminu zwrotu i typu przejazdu:

1. Przejazdy krajowe:
 1. Zwrot wykonany ponad 14 dni do czasu zamknięcia listy rezerwacyjnej określonego i podanego przy zakupie biletu wykonywany jest z potrąceniem w wysokości 10% wartości biletu brutto
 2. Zwrot wykonany w terminie przekraczającym 7 dni i nie dłuższym niż 14 dni do czasu zamknięcia listy rezerwacyjnej określonego i podanego przy zakupie biletu wykonywany jest z potrąceniem w wysokości 50% wartości biletu brutto
 3. Zwrot wykonany w okresie do 7 dni do czasu zamknięcia listy rezerwacyjnej określonego i podanego przy zakupie biletu wykonywany jest z potrąceniem w wysokości 90% wartości biletu brutto
2. Przejazdy międzynarodowe:
 1. Zwrot wykonany ponad 3 dni do czasu zamknięcia listy rezerwacyjnej określonego i podanego przy zakupie biletu wykonywany jest w całości, bez potrącenia wartości biletu brutto
 2. Zwrot wykonany w okresie krótszym niż 3 dni do czasu zamknięcia listy rezerwacyjnej określonego i podanego przy zakupie biletu wykonywany jest z potrąceniem w wysokości 50% wartości biletu brutto
5. W przypadku odstąpienia od umowy przewozu po zamknięciu listy rezerwacyjnej należy wypełnić formularz wraz z oświadczeniem o niewykorzystaniu biletu (formularz dostępny pod adresem: hoper.pl/Regulaminy/formularz_odstapienia_Hoper.pdf) i wysłać wypełniony, wydrukowany i podpisany formularz wraz z oświadczeniem o niewykorzystaniu biletu na adres: ul. Zakopiańska 73, Kraków 30-418
6. Zawrzeć umowę przewozu poprzez zakup Biletu może wyłącznie osoba posiadająca zdolność do czynności prawnych – zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.

PRZEWOŹNIK

1. Przewoźnik zobowiązuje się do przewozu Pasażera i jego Bagażu w wyznaczone miejsce.
2. Przewoźnik zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań, aby przewieźć Pasażera i jego Bagaż w czasie, jaki został wyznaczony. Z uwagi na specyfikę działalności Przewoźnika (przewozy „door to door” - „od drzwi do drzwi”) godziny wyjazdu i przyjazdu ustalone przez Przewoźnika po potwierdzeniu drogą telefoniczną, SMS oraz e-mail mogą ulec zmianie, w zależności od miejsc wsiadania i wysiadania pozostałych pasażerów oraz w zależności od sytuacji drogowej. Prezentowane czasy wyjazdu i przyjazdu są jedynie orientacyjne i mogą ulegać zmianie.

3. Przewoźnik nie jest odpowiedzialny za opóźnienia lub odwołania kursów z przyczyn od niego niezależnych (np. żywioły, utrudnienia w ruchu drogowym itp.), ani wynikające z nich dalsze, bliżej nie określone skutki.
4. Przewoźnik może powierzyć wykonanie całości lub części usługi przewozowej innym przewoźnikom. Przewoźnik może dokonać zmiany pojazdu służącego wykonaniu usługi przewozu.
5. W sytuacjach wyjątkowych (np. utrudnienia w ruchu drogowym, remonty lub roboty budowlane, niekorzystne warunki pogodowe itp.) Przewoźnik może zmienić miejsce docelowe Pasażera. W takim przypadku Przewoźnik jest zobowiązany do przewozu Pasażera w miejsce najbardziej dla niego dogodne, z uwzględnieniem jednak szczególnej sytuacji.
6. Przewoźnik jest uprawniony do odmowy wykonania przewozu (lub jego kontynuacji) bez konieczności zwrotu kosztów poniesionych przez Pasażera w związku z podróżą, w przypadku gdy Pasażer:
 1. nie przestrzega warunków umowy przewozu w tym niniejszego Regulaminu;
 2. znajduje się w stanie wskazującym na spożycie alkoholu lub środków odurzających;
 3. zachowuje się w sposób uciążliwy dla współpasażerów;
 4. zachowuje się w sposób zagrażający bezpieczeństwu lub zdrowiu współpasażerów,
 5. w przypadku podróży międzynarodowych, nie posiada wymaganych dokumentów potrzebnych do przekroczenia granicy lub nie stosuje się do przepisów celno-dewizowych, bądź też nie został wpuszczony do kraju przez władze imigracyjne, przewozi towary, które ze względu na ilość lub rodzaj wymagają dłuższej odprawy granicznej i tym samym mogą powodować opóźnienia w odprawie pojazdu na granicy.
7. Przewoźnik zastrzega, iż nie ponosi odpowiedzialności z tytułu podania błędnego adresu (odbioru lub końcowego) przez Pasażera.

PASAŻER

1. Pasażer jest obowiązany posiadać wszelkie wymagane dokumenty niezbędne do odbycia podróży, w tym do przekroczenia granicy.
2. Jeżeli Pasażer w momencie zakupu biletu wybrał opcję z ulgą, to jest zobowiązany do okazania kierowcy dokumentu, uprawniającego go do wybranej ulgi.
3. Pasażer powinien przybyć (oczekiwać) pod wskazanym adresem 10 (dziesięć) minut przed ustaloną przez Przewoźnika godziną wyjazdu;
4. Pasażer jest ponadto zobowiązany do:

1. przekazania Bagaży kierowcy, w celu właściwego ulokowania w pojeździe, poza jednym Bagażem pozwalającym na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem
2. jeśli jednym z podróżnych jest dziecko, które zgodnie z prawem powinno podróżować w specjalnym foteliku, do zapewnienia dziecku fotelika ochronnego. Dziecko powinno podczas całej podróży przebywać w zabezpieczonym foteliku ochronnym, niedozwolone jest przewożenie dzieci na rękach lub na kolanach.

Po wcześniejszym uzgodnieniu, Przewoźnik może udostępnić na czas podróży fotelik dla dziecka o wadze od 9 do 36 kg. O potrzebie udostępnienia fotelika należy poinformować Przewoźnika niezwłocznie po zakupie biletu, telefonicznie pod numerem 222 692 082 lub emailowo na adres bilety@hoper.pl. Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu Pasażera podróżującego z dzieckiem wymagającym fotelika, jeśli fakt ten nie został zgłoszony Przewoźnikowi niezwłocznie po zakupie biletu.

3. stosowania się do poleceń załogi pojazdu;
4. zapinania pasów bezpieczeństwa w pojeździe;
5. w przejazdach krajowych, o ile przepisy prawa, nie stanowią inaczej dzieci do 10 roku życia muszą podróżować pod opieką osoby dorosłej. Dzieci w wieku powyżej 10 lat mogą podróżować samodzielnie po wcześniejszym przekazaniu Przewoźnikowi ZGODY NA SAMODZIELNĄ PODRÓŻ OSOBY MAŁOLETNIEJ wypełnionej przez prawnego opiekuna osoby niepełnoletniej. Wzór ZGODY NA SAMODZIELNĄ PODRÓŻ OSOBY MAŁOLETNIEJ stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
6. w przejazdach międzynarodowych, o ile przepisy prawa, nie stanowią inaczej dzieci do 13 roku życia muszą podróżować pod opieką osoby dorosłej. Dzieci w wieku powyżej 13 lat mogą podróżować samodzielnie po wcześniejszym przekazaniu Przewoźnikowi ZGODY NA SAMODZIELNĄ PODRÓŻ OSOBY MAŁOLETNIEJ wypełnionej przez prawnego opiekuna osoby niepełnoletniej. Wzór ZGODY NA SAMODZIELNĄ PODRÓŻ OSOBY MAŁOLETNIEJ stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
5. W szczególnych przypadkach Przewoźnik może zastosować odstępstwa od zasad opisanych w niniejszym punkcie.
6. Nieobecność Pasażera pod wskazanym adresem w dniu wyjazdu w określonym przedziale czasowym jest równoznaczną z rezygnacją z przejazdu.
7. W pojeździe obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu i spożywania napojów alkoholowych, jak również zażywania środków odurzających.

8. W trakcie przerw w podróży Pasażer ma obowiązek przestrzegać wyznaczonego uprzednio czasu zakończenia przerwy i wsiąść do pojazdu przed upływem wyznaczonego czasu.
9. Przewoźnik oświadcza, iż Pasażer objęty jest ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) Przewoźnika. Ubezpieczenie to obejmuje wyłącznie sytuacje, jakie mogą zdarzyć się w trakcie pobytu Pasażera w pojeździe. W przypadku nieszczęśliwego wypadku powodującego szkodę Pasażera, Pasażer celem uzyskania odszkodowania winien zgłosić szkodę Przewoźnikowi.
10. Pasażer ponosi odpowiedzialność za opóźnienie przewozu spowodowane jego zawnionym zachowaniem.
11. Pasażer ponosi również odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez niego Przewoźnikowi lub innym pasażerom.

BAGAŻ

1. W przejazdach krajowych za Bagaż podręczny uważa się bagaż o maksymalnych wymiarach 75x50x30 cm oraz wadze nie większej niż 25 kg. Pasażer ma prawo do przewozu maksymalnie 3 sztuk Bagażu podręcznego:
 1. Bezpлатnie jednej sztuki Bagażu o wadze do 5 kg i wymiarach pozwalających na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem, jego rozmiary nie powinny utrudniać swobody podróży pozostałym pasażerom,
 2. Bezpлатnie jednej sztuki bagażu o wadze do 25 kg i maksymalnych wymiarach 75x50x30 cm,
 3. Za dodatkową opłatą uiszczaną podczas zakupu biletu jednej sztuki bagażu o wadze do 25 kg i maksymalnych wymiarach 75x50x30 cm (Nadbagaż).
2. W przejazdach międzynarodowych za Bagaż podręczny uważa się bagaż o maksymalnych wymiarach 75x50x30 cm oraz wadze nie większej niż 25 kg. Pasażer ma prawo do przewozu Bagażu podręcznego:
 1. Bezpлатnie jednej sztuki Bagażu o wadze do 5 kg i wymiarach pozwalających na swobodne umieszczenie go pod siedzeniem, jego rozmiary nie powinny utrudniać swobody podróży pozostałym pasażerom,
 2. Bezpлатnie dwóch sztuk bagażu o wadze do 25 kg i maksymalnych wymiarach 75x50x30 cm,
 3. Za dodatkową opłatą uiszczaną podczas zakupu biletu bagażu o wadze do 25 kg i maksymalnych wymiarach 75x50x30 cm (Nadbagaż).
3. Przewoźnik, decyduje o miejscu i sposobie przewożenia Bagażu, biorąc pod uwagę dostępność miejsca oraz komfort i bezpieczeństwo podróży.
4. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania Bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym regulaminie.

5. Przewoźnik informuje, iż zabrania się przewozu bagażu, jak również posiadania przy sobie materiałów i przedmiotów, które mogą zagrażać bezpieczeństwu w transporcie, stwarzać możliwość wyrządzenia szkody innym podróżnym bądź Przewoźnikowi oraz narażać pozostałych Pasażerów na niewygodę.
6. Za rzeczy, które Pasażer przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
7. Przewoźnik odpowiada za przewożone przez Pasażera rzeczy, jeżeli Pasażer umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez Przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym, chyba że szkoda nie powstała z winy Przewoźnika.
8. Zabrania się przewozu rzeczy, których przewóz jest niedozwolony na podstawie odrębnych przepisów prawnych. Zabrania się ponadto przewozu jakichkolwiek zwierząt. Jedynie w wyjątkowych sytuacjach przewoźnik może wyrazić zgodę na przewóz zwierzęcia, po wcześniejszej konsultacji z przewoźnikiem (np. pies przewodnik).
9. Na podstawie art. 23 ust. 3 ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku prawo przewozowe Przewoźnik w razie uzasadnionego podejrzenia ma prawo sprawdzić, czy zawartość Bagażu nie narusza wyżej wymienionych warunków.
10. Ustala się, iż za przewożony bagaż ulokowany w bezpośredniej bliskości zajmowanego miejsca w pojeździe, tzn. przed, pod, obok lub za (w przypadku ostatniego rzędu) zajmowanym siedzeniem, a także na półce bagażowej nad siedzeniem oraz w swoich rzeczach osobistych odpowiedzialność ponosi Pasażer, chyba że szkoda wynikła z winy Przewoźnika.
11. Przewoźnik oferuje przewóz rowerów tylko na wybranych trasach za dodatkową opłatą uiszczaną podczas zakupu biletu. Rowery są przewożone w specjalnym bagażniku dostosowanym do przewozu rowerów lub, w przypadku przewozów międzynarodowych, w luku bagażowym, po uprzednim odmontowaniu przedniego koła przez pasażera.

UMOWA PRZEWOZU

1. Umowa przewozu zostaje zawarta w momencie uiszczenia opłaty za przewóz. W przypadku zamówienia ze sposobem zapłaty w pojeździe lub w przypadku skorzystania z Karty stałego klienta uprawniającej do bezpłatnego przewozu umowa przewozu zostaje zawarta w momencie potwierdzenia zamówienia przez przewoźnika.
2. W momencie zawarcia umowy Pasażer akceptuje treść niniejszego Regulaminu.
3. Z uwagi na specyfikę działalności Przewoźnika, czyli przewóz osób i mienia „door to door” nie istnieje regularny i stały rozkład jazdy. Plan jazdy ustalany jest na bieżąco na podstawie Rezerwacji dokonywanych telefonicznie, w innych kanałach sprzedaży, w szczególności w serwisie hoper.pl, superpks.pl, e-podroznik.pl lub innych kanałów na-

leżących do właściciela systemu E-PODROZNIK BILETY, spółki Teroplan S.A. z siedzibą w Oświęcimiu (nr KRS 0000493001).

4. Prezentowany w serwisach hoper.pl, superpks.pl oraz e-podroznik.pl szkieletowy plan jazdy przedstawia czas dojazdu od ostatniego pasażera w mieście początkowym do pierwszego pasażera w mieście docelowym. Prezentowane czasy odjazdu/ dojazdu są jedynie orientacyjne i mogą ulegać zmianie. Do prezentowanego czasu należy doliczyć czas odbioru pozostałych pasażerów spod wskazanych przez nich adresów.
5. Rezerwacji miejsc dokonuje się bez przydziału określonego numeru miejsca.
6. Na Cenę Biletu składają się:
 - a) Cena podstawowa – czyli opłata za przejazd od danej miejscowości do danej miejscowości na podstawowej trasie przewozu;
 - b) opłata dojazdowa – czyli opłata wyliczona na podstawie konkretnych adresów odbioru i przywozu pasażera,

REKLAMACJE

1. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne związane z realizacją umowy przewozowej należy kierować listownie na adres: ul. Zakopiańska 73, Kraków 30-418 lub pocztą elektroniczną bilety@hoper.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 1. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika;
 2. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo Pasażera;
 3. załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu (Bilet) lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu;
 4. uzasadnienie reklamacji;
 5. kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
 6. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 7. podpis uprawnionego lub podróżnego - w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
3. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do przewoźnika, Przewoźnik zastrzega, iż reklamacje dotyczące Bagażu przewożonego w luku bagażowym można składać w chwili jego wydania bezpośrednio osobie wydającej Bagaż. Jeżeli po wydaniu Bagażu ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, Przewoźnik ustala stan Bagażu na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 14 dni od dnia odbioru przesyłki

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

W zakresie nieuregulowanym w niniejszym regulaminie mają zastosowanie:

1. ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601; z późn. zmianami);
2. ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. nr 16, poz. 93; z późn. zmianami).

Załącznik numer 1

Lista przewoźników świadczących usługi przewozu pod marką Hoper

1. Studio Perfect Star-Ski Agata Staroń, Bobrek 32-661, ul. Długa 12, NIP 5492085305, REGON: 122418848;
2. HOPER 1 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, Michałówka 41, 37-550 Radymno, NIP 7922305332, REGON 38236248300000

ZGODA NA SAMODZIELNĄ PODRÓŻ OSOBY MAŁOLETNIEJ

Ja niżej podpisana/y, _____, będąc prawnym opiekunem małoletniej/ego _____, wyrażam zgodę na samodzielną podróż ww. osoby bez mojej opieki lub bez opieki innych osób pełnoletnich, na trasie z _____ do _____ w dniu _____, wyjazd o godz. _____.

Akceptuję i przyjmuję do wiadomości, że przewoźnik ani jego pracownicy nie sprawuje ani nie zapewnia opieki nad małoletnim w trakcie świadczenia usługi przewozu. Wobec powyższego ponoszę pełną odpowiedzialność za zachowanie małoletniego w trakcie jego przewozu. Jednocześnie oświadczam, że nie będę wnosił/a jakichkolwiek roszczeń dotyczących szkody lub dodatkowych kosztów związanych z samodzielną podróżą małoletniego.

Potwierdzam, że zorganizowałem/am odbiór ww. osoby niepełnoletniej przez _____ [imię, nazwisko, numer kontaktowy].

[podpis]