

# **Regulamin przewozów**

## **REGULAMIN PRZEWOZÓW**

**obowiązujący w NET-BUS Przewóz Osób Danuta Pietrzyk**

**wydany zgodnie z art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe**

**/tekst jedn.: Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.**

**Przewóz pasażerów przez NET-BUS Przewóz Osób Danuta Pietrzyk z siedzibą w Starachowicach, ul. Agrestowa 12, zwanej dalej NET-BUS, odbywa się zgodnie z następującymi warunkami:**

### **I. WARUNKI OGÓLNE**

1. Pasażer zawiera umowę przewozu poprzez nabycie biletu.
2. Przewóz pasażerów odbywa się w oparciu o odpowiedni bilet, ważny na określony dzień, godzinę i trasę przejazdu.
3. Pasażer ma obowiązek okazać kierowcy, a także uprawnionym organom i upoważnionej przez NET-BUS osobie, podczas kontroli w czasie podróży, dokument uprawniający do korzystania z ulgowego przejazdu, zgodnie z odpowiednimi przepisami.
4. Pasażer uprawniony do przewozu na podstawie biletu elektronicznego okazuje kierowcy, a także podczas kontroli w czasie przewozu uprawnionym organom i osobie upoważnionej przez NET-BUS, odcinek biletu elektronicznego oraz dokument tożsamości pasażera ze zdjęciem wskazanego na bilecie elektronicznym.
5. Każdy pasażer może zabrać ze sobą bezpłatnie jedno dziecko do lat 4, z zastrzeżeniem, że nie korzysta ono z oddzielnego miejsca do siedzenia.
6. Dzieci poniżej 13 roku życia mogą podróżować wyłącznie z opiekunem.
7. Wsiadanie i wysiadanie z autobusu jest dozwolone wyłącznie w miejscach określonych w rozkładzie jazdy oraz wskazanych przez kierowcę autobusu.
8. Pasażer, który nabył bilet w kasie lub w internetowym systemie sprzedaży biletów powinien stawić się na przystanku co najmniej 15 minut przed planowanym odjazdem autobusu.
9. Do kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych upoważniony jest kierowca oraz inne uprawnione osoby i osoby upoważnione przez NET-BUS legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. .
10. Wszelkie reklamacje i uwagi związane z wykonaniem umowy przewozu należy kierować na adres:

- listownie: NET-BUS Przewóz Osób Danuta Pietrzyk ul. Agrestowa 12, 27-200 Starachowice,
- pocztą elektroniczną: biuro@net-bus.pl
- lub za pośrednictwem kasy w której zakupiono bilet,
- w sytuacjach nagłych lub nieuwzględnionych w niniejszym regulaminie pasażerowie mogą kontaktować się z Działem Przewozów po numerem telefonu 606 303 075

11. Bagaż podręczny, przewożony w autobusie oraz przedmioty pozostawione przez pasażera po zakończeniu podróży nie jest objęty odpowiedzialnością NET-BUS.

12. Postanowienia niniejszego Regulaminu obowiązują również nabywców biletów za pomocą internetowego systemu sprzedaży biletów.

13. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio właściwe przepisy ustaw i aktów wykonawczych do ustaw, w szczególności: ustawy z dnia 15.11.1984r. prawo przewozowe (Dz.U. 2000, Nr 50, poz. 601 z późn.zm.), ustawy z dnia 6.09.2000 o transporcie drogowym (Dz.U. 2007, Nr 125, poz. 874 z późn. zm.), ustawy z dnia 20.06.1992r o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz.U. 2002, Nr 175, poz. 1440 z późn. zm.), ustawy z dnia 23.04.1964r. kodeks cywilny (Dz.U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

## II. BILETY

1. Pasażer powinien niezwłocznie po nabyciu sprawdzić prawidłowość wystawionego biletu.

2. ~~Kasy prowadzą przedsprzedaż biletów maksymalnie 30 dni przed planowaną podróżą~~

3. Pasażer może zarezerwować bilet za pośrednictwem rezerwacji telefonicznej. Zarezerwowany bilet winien zostać wykupiony u kierowcy najpóźniej 10 min. przed odjazdem autobusu. W stosunku do biletów nie wykupionych w tym terminie rezerwacja wygasa.

4. Po rozpoczęciu podróży przekazywanie biletu innym pasażerom jest zabronione.

5. Na miejsce biletów skradzionych lub zagubionych nie będą wystawiane wtórniki.

6. Bilet uszkodzony, zniszczony lub przeprawiany jest nieważny.

7. W trakcie podróży pasażerowie winni zachować bilet do kontroli.

8. Kierowca ma prawo do dysponowania miejscami w autobusie niezależnie od zajętego miejsca przez pasażera w sytuacji, gdy wymagają tego zasady współzycia społecznego, a w szczególności, gdy zmiany miejsca wymaga pasażer cierpiący na chorobę lokomocyjną lub inną czy też będący osobą niepełnosprawną.

9. W przypadku stwierdzenia przez uprawnione osoby braku ważnego biletu pasażer zostanie zobowiązany pod rygorem usunięcia z pojazdu do nabycia biletu do miejsca docelowego oraz zostanie nałożona na niego opłata dodatkowa w kwocie:

a) 100 zł - za przejazd bez ważnego biletu,

b) 80 zł - za przejazd bez odpowiedniego bądź ważnego dokumentu uprawniającego

do przejazdu bezpłatnego albo ulgowego,

c) 40 zł - za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, a w szczególności za zabranie ze sobą do środka transportu:

- rzeczy wyłączonych z przewozu albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych - bez zachowania tych warunków np. materiały i przedmioty niebezpieczne,
- zabieranie ze sobą do środka transportowego zwierząt i rzeczy, za których przewóz taryfa przewiduje opłaty - bez uiszczenia tych opłat,

d) 300 zł - za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny.

10. W przypadku natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej lub najdalej w ciągu 7 dni od daty wystawienia dokumentu zobowiązującego do uiszczenia tej opłaty, wysokość opłaty dodatkowej obniża się o 30%.

11. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu przewoźnik lub osoba przez niego upoważniona pobierają właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawiają wezwanie do zapłaty. Pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej (w wysokości nie wyższej niż 10% opłaty ustalonej w ust. 9), podlegają zwrotowi, a przypadku wezwania do zapłaty - umorzeniu, w przypadku udokumentowania przez podróżnego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.

12. W razie braku dokumentu ze zdjęciem, do biletu elektronicznego, w uzasadnionych przypadkach, kierowca może odmówić dokonania przewozu Pasażera.

### III. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA BILETY

1. W przypadku przedwczesnego odjazdu autobusu, odstąpienia przez podróżnego od umowy z powodu awarii autobusu, odwołania przejazdu lub braku wolnych miejsc, a także innych przyczyn uniemożliwiających wykonanie zaciągniętych przez NET-BUS zobowiązań wobec pasażera, pasażer posiadający ważny bilet otrzyma pełen zwrot należności za zakupiony bilet. Reklamacje takie rozpatrywane będą na podstawie oryginalnego biletu i poświadczenia wystawianego przez kierowcę. Obowiązek poświadczenia biletu nie dotyczy sytuacji, gdy przyczyną powstania roszczenia o zwrot jest przedwczesny odjazd autobusu lub odwołanie przejazdu.

2. W przypadku odstąpienia pasażera od umowy przewozu z przyczyn nie występujących po stronie NET-BUS zwrot należności za przejazd stosowny do niewykorzystanego świadczenia może być dokonany po okazaniu oryginalnego biletu i poświadczenia wystawionego przez kierowcę tylko w siedzibie firmy. Przed rozpoczęciem podróży nie później niż 15 min. przed odjazdem autobusu lub w trakcie przewozu pasażer zgłasza chęć odstąpienia od umowy. W przypadku biletu elektronicznego jego zwrot jest możliwy tylko przed rozpoczęciem podróży nie później niż na 24 godziny przed odjazdem, za pomocą Internetu zgodnie z informacją

zawartą w regulaminie systemu sprzedaży biletów który znajduje się na stronie internetowej za pośrednictwem której nastąpił zakup biletu lub bezpośrednio w siedzibie przewoźnika w godzinach 8:00 - 16:00.

3. Podróżny, który odstąpił od umowy lub którego nie dopuszczono do przewozu, zgodnie z art. 15 ustawy prawo przewozowe,, winien uzyskać od kierowcy poświadczenie niewykorzystania biletu, na podstawie którego otrzyma zwrot poniesionych kosztów z potrąceniem odstępnego w wysokości 20% wartości biletu brutto.

4. W celu dokonania zmian umowy podróżny powinien otrzymać od kierowcy odpowiednie poświadczenie. W przypadku zmiany umowy w trakcie przewozu w zakresie biletu elektronicznego należy okazać dokument ze zdjęciem.

5. W przypadku zwrotu opłaty za bilet niewykorzystany z przyczyn zależnych od pasażera za pośrednictwem poczty lub banku opłatę za przelew lub przekaz ponosi odbiorca.

6. W przypadku dokonywania zwrotu biletu elektronicznego przez internetowy system sprzedaży biletów zwrot, po potrąceniu odstępnego w wysokości 20% wartości biletu brutto dokonywany jest na rachunek bankowy z którego realizowana była płatność za bilet elektroniczny.

7. Nie uwzględnia się roszczeń o zwrot należności za bilety zwrócone po upływie terminu ich ważności lub po odjeździe środka transportowego, na przejazd którym były wydane, za wyjątkiem sytuacji gdy zmiana lub odstąpienie ma miejsce podczas zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu.

#### IV. BAGAŻ

1. Kierowcy są odpowiedzialni za umieszczenie bagażu pasażerów w luku bagażowym.

2. Bagaż oddany do przewozu w luku bagażowym powinien być zapakowany w taki sposób, aby nie uległ w czasie przewozu uszkodzeniu lub zniszczeniu .

3. NET-BUS przewozi w pomieszczeniach bagażowych jedną sztukę bagażu o sumie wymiarów /długość, wysokość, szerokość/ nie przekraczającej 200 cm na oddającego ten bagaż pasażera. Bagaże dodatkowe i ponadwymiarowe przewiezione zostaną w miarę możliwości za dodatkową opłatą.

4. Na pokład autobusu można wziąć jedynie bagaż podręczny, którego rozmiary pozwalają na umieszczenie na półkach nad głowami pasażerów, lub pod fotelem.

5. NET-BUS zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu bagażu o dużych rozmiarach (wózki dzieciinne, rowery, narty itp.), jeżeli kierowca stwierdzi, że bagaż ten nie zmieści się do luku bagażowego, lub zagraża bezpieczeństwu przewozu pasażerów i ich bagaży.

6. Z przewozu środkiem transportowym wyłączone są: rzeczy niebezpieczne mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, rzeczy, których przewóz jest prawnie zabroniony, zwłoki i szczątki zwłok ludzkich. W razie uzasadnionego podejrzenia kierowca może sprawdzić, czy zawartość przesyłki bagażowej nie narusza powyższego wyłączenia. Kierowca dokonuje sprawdzenia w obecności podróżnego przewożącego bagaż lub jeżeli jest to

niemożliwe w obecności innych pasażerów. W razie ujawnienia naruszenia powyższego wyłączenia koszty związane ze sprawdzeniem przesyłki ponosi podróżny przewożący taki bagaż.

7. Rzeczy szczególnie cenne (gotówka, papiery wartościowe, biżuteria, elektronika), oraz posiadające wartość naukową lub artystyczną winny być przewożone wyłącznie jako bagaż podręczny.

8. Kierowca wydaje bagaż nie jest obowiązany do sprawdzenia czy osoba zgłaszająca się po odbiór bagażu jest uprawniona do odbioru. W razie wątpliwości kierowca może żądać odpowiedniego pisemnego zabezpieczenia.

9. W przypadku składania reklamacji dotyczącej uszkodzenia bagażu należy przedstawić uszkodzony bagaż celem dokonania stosownych oględzin w siedzibie firmy oraz potwierdzenie kierowcy sporządzone w momencie stwierdzenia zajścia zdarzenia lub oświadczenie uzasadniające brak takiego potwierdzenia.

## V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ NET-BUS Z TYTUŁU ZAGINIĘCIA BAGAŻU

1. NET-BUS nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, chyba że szkoda powstała z winy tego przewoźnika.

2. W przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu wysokość odszkodowania nie może przewyższać zwykłej wartości bagażu.

3. W razie utraty bagażu należy niezwłocznie poinformować osobiście o tym fakcie kierowcę, który kieruje pojazdem, w celu uzyskania potwierdzenia utraty, a następnie dokonać zgłoszenia pisemnie na adres:

NET-BUS Przewóz Osób Danuta Pietrzyk ,

ul. Agrestowa 12,

27-200 Starachowice

5. Z bagażem pozostawionym w autobusach NET-BUS postępuje się stosownie do przepisów dotyczących rzeczy znalezionych oraz właściwych przepisów prawa przewozowego.

6. Jeżeli bagaż jest pozostawiony w autobusie kierowca ma prawo otworzyć go w celu zbadania jego zawartości.

## VI. ZWROT POZOSTAWIONEGO BAGAŻU

1. Bagaż pozostawiony w luku bagażowym, jeżeli zgodnie z przepisami dotyczącymi rzeczy znalezionych nie został jeszcze przekazany właściwemu organowi, zostanie wydany uprawnionemu pasażerowi za pokwitowaniem po udowodnieniu swoich uprawnień do odbioru.

2. W przypadku bagażu podręcznego jego wydanie nastąpi po zidentyfikowaniu w sposób nie budzący wątpliwości, co do tego, że zostaje wydany osobie uprawnionej.

## VII. OBOWIĄZKI NET-BUS

1. NET-BUS odpowiada za przewóz pasażerów do ich miejsca przeznaczenia określonego w bilecie

2. Jeżeli z jakiegokolwiek przyczyny niezależnej od NET-BUS, przewoźnik ten nie jest w stanie dowieźć pasażera do miejsca przeznaczenia własnymi autobusami, zapewnia przewóz zastępczy, a w przypadku odstąpienia pasażera od umowy, dokonuje zwrotu należności za bilet bez dokonywania jakichkolwiek potrąceń.

3. NET-BUS nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od przewoźnika, w szczególności takie jak:

a) wypadki lub kolizje drogowe powodujące opóźnienia na trasie autobusu;

b) wyjątkowo trudne warunki atmosferyczne;

c) pożar, uszkodzenia dworca autobusowego;

d) zastosowanie się do żądań policji i innych uprawnionych organów;

e) śmierć lub wypadek na drodze;

f) akty wandalizmu i terroru;

g) zamknięcie drogi, objazdy, wyjątkowe natężenie ruchu;

h) inne okoliczności niezależne od przewoźnika.

4. NET-BUS nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w przypadku, gdy pasażer nie zgłosi się do autobusu po postoju przeznaczonym na przerwę czy odpoczynek.

5. NET-BUS zastrzega sobie prawo do zmiany środka transportu, rozkładu jazdy itp. w sytuacji, kiedy z przyczyn niezależnych od przewoźnika będzie to konieczne.

## VIII. NARUSZENIE PORZĄDKU

1. Radia, magnetofony i inne urządzenia grające pasażerów w tym instrumenty muzyczne nie mogą być używane w trakcie podróży. Pasażerowie mogą słuchać własnych odbiorników pod warunkiem, iż nie są one słyszalne przez innych.

2. Zabronione jest picie alkoholu w autobusach oraz przebywanie w nich osób znajdujących się pod wpływem alkoholu.

3. Zabrania się palenia tytoniu w autobusach i zażywania substancji odurzających.

4. Zabrania się zajmowania miejsc oraz pozostawiania na pokładzie autobusów pasażerom będącym pod wpływem alkoholu narkotyków, lub innych substancji odurzających.

5. Zabrania się wyrzucania w czasie jazdy z autobusów jakichkolwiek przedmiotów.

6. Zakazane jest zajmowanie w autobusie miejsc zajętych już w sposób widoczny przez innych pasażerów.
7. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być nie dopuszczone do przewozu lub usunięte z pojazdu.
8. Osoby uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.
9. Pasażerowie lub inne osoby będące sprawcami szkody, odpowiadają za szkody wyrządzone NET-BUS i innym pasażerom. W razie wykrycia uszkodzenia bądź widocznego zanieczyszczenia autobusu pasażer zobowiązany jest do naprawienia szkody powstałej z tego tytułu w mieniu NET-BUS.

## IX. PRZEWOŻENIE ZWIERZĄT

1. W autobusach NET-BUS dopuszcza się przewożenie zwierząt domowych w rozumieniu przepisów o ochronie zwierząt. Zwierzęta powinny być przewożone na kolanach pasażera w specjalnych pojemnikach przeznaczonych do ich transportu lub, jeśli są to psy, powinny być przewożone na podłodze autobusu w kagańcach i na smyczy.
2. Przy zgłaszaniu zwierząt do przewozu należy okazać kierowcy dokument potwierdzający aktualne obowiązkowe szczepienie lub świadectwo zdrowia, zgodnie z odpowiednimi przepisami, dotyczącymi zwalczania chorób zakaźnych zwierząt.
3. Opłata za przewóz zwierząt równa jest cenie biletu z ulgą 25%. Wyjątek stanowią psy - przewodnicy towarzyszące osobom niewidomym oraz zwierzęta przewożone na kolanach pasażerów w specjalnych pojemnikach wymaganych do przewozu zwierząt (nie zajmujące osobnego miejsca) lub w miejscach przeznaczonych do przewozu bagażu podręcznego, opłata za ich przewóz nie jest pobierana. Kierowca ma prawo odmówić przewozu zwierzęcia, jeżeli zagraża to bezpieczeństwu pozostałych pasażerów.

## X. PRZEWÓZ MIĘDZYNARODOWY

1. W przewozie międzynarodowym, tj. w przewozie okazjonalnym odbywającym się według harmonogramu jazdy z przekroczeniem granicy Rzeczypospolitej Polskiej, stosuje się postanowienia rozdziałów I, IV, V, VI, VII, VIII niniejszego Regulaminu.
2. Pasażer odbywający podróż z przekroczeniem granicy państwa jest zobowiązany posiadać ważny dokument podróży /np. paszport/ uprawniający do przekroczenia granicy, wymaganą wizę lub inny ważny dokument uprawniający do wjazdu i pobytu na tym terytorium, zezwolenie na wjazd do innego państwa lub zezwolenie na pobyt w innym państwie, jeżeli dokumenty takie są wymagane.
3. W przewozie międzynarodowym pasażer nie będący obywatelem kraju członkowskiego Unii Europejskiej jest zobowiązany posiadać ważny dokument podróży /np. paszport/ oraz dokument uprawniający do wjazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub wyjazdu z tego terytorium, zgodnie z postanowieniami odpowiednich przepisów, a w szczególności ustawy z dnia 13 czerwca 2003r. o cudzoziemcach /Dz. U. 2006, Nr 234, poz. 1694/. Jeżeli

przewóz, zgodnie z treścią umowy przewozu, odbywa się przez terytorium kraju członkowskiego Unii Europejskiej, pasażer nie będący obywatelem kraju członkowskiego Unii Europejskiej jest zobowiązany posiadać ważny dokument podróży /np. paszport/ oraz dokument uprawniający do wjazdu na terytorium państw członkowskich Unii Europejskiej, przez które odbywa się przewóz.

4. Przy wsiadaniu do pojazdu pasażer, o którym mowa w pkt. 1-3 obowiązany jest okazać kierowcy dokumenty wskazane w pkt. 2 i 3.

5. Kierowca może odmówić wykonania przewozu w razie nie posiadania przez pasażera dokumentów, o których mowa w pkt. 2 i 3.

6. W przypadku stwierdzenia przez uprawnione organy, że pasażerowi nie przysługuje prawo wjazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, opuszczenia tego terytorium lub wjazdu na terytorium albo opuszczenia terytorium innego państwa, przewoźnik NET-BUS nie ponosi kosztów kar poniesionych z tego tytułu uregulowanych w przepisach poszczególnych państw.

8. Dzieci i młodzież do ukończenia 16 roku życia mogą podróżować wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej.

9. W celu dokonania prawidłowej odprawy pasażer powinien przybyć na miejsce odjazdu autobusu co najmniej 30 min. przed planowanym odjazdem.

10. W przewozach międzynarodowych NET-BUS nie przewozi zwierząt.

## XI. ULGI HANDLOWE W KOMUNIKACJI KRAJOWEJ

1. NET-BUS, obok ulg przewidzianych w odpowiednich przepisach, udziela w komunikacji krajowej ulgi handlowej zgodnie z cennikiem dla następujących pasażerów:

- a) dzieci od 4 do 7 roku życia;
- b) młodzież ucząca się na podstawie ważnej legitymacji szkolnej;
- c) studenci na podstawie ważnej legitymacji studenckiej;

2. Prawo do uzyskania ulgi wskazanej w ust. 1 należy udokumentować kierowcy przy wsiadaniu do autobusu.

~~3. Ponadto NET-BUS udziela w komunikacji krajowej ulgi handlowej na zakup biletów przez Internet w wysokości:~~

- ~~a) 5% rabatu od cen podanych w cenniku – bilet w jedną stronę,~~
- ~~b) 10% rabatu od cen podanych w cenniku – jednorazowy zakup biletu w dwie strony,~~
- ~~c) 10% rabatu od cen podanych w cenniku – bilet grupowy powyżej 5 osób w jedną stronę,~~
- ~~d) 15% rabatu od cen podanych w cenniku – bilet grupowy powyżej 5 osób przy jednorazowym zakupie biletu w dwie strony~~

4. W przypadku zastosowania ulgi wskazanej w pkt. 3 obowiązują również inne ulgi ustawowe i handlowe.

5. Ulga, o której mowa w pkt. 3 ma zastosowanie wyłącznie w przypadku nabycia biletów na początkowym lub końcowym przystanku na całą długość bez uwzględniania przystanków pośrednich danej linii.

6. Sprzedaż biletów dla zorganizowanych grup odbywa się wyłącznie w systemie rezerwacji internetowej ramach wolnych miejsc. Rezerwacje telefoniczne nie są przyjmowane.

## XII. REKLAMACJE

1. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku.

2. Reklamacje z tytułu sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

3. Reklamację składa się w formie pisemnej. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) datę sporządzenia reklamacji;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
- 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- 6) wykaz załączonych dokumentów;
- 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, 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.

4. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 3 NET-BUS 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 NET-BUS uzupełnionej reklamacji.

5. Reklamacje, pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 1 i 2.

6. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez NET-BUS.

7. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, NET-BUS zaś - po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.