

# **Regulamin firmy transportowej MILEKTRANS**

## **Zakres obowiązywania**

1. Niniejszy regulamin określa warunki nabywania biletów oraz przedstawia zasady przewozu osób i rzeczy transportem zorganizowanym i nadzorowanym przez firmę transportową Milektrans.
2. Osoba dokonująca rezerwacji zobowiązana jest do zapoznania się z regulaminem i przestrzegania zasad w nim panujących.

## **Ogólne postanowienia**

1. Przewoźnik zastrzega sobie prawo wyboru pojazdu, którym będzie odbywał się przewóz, nie gwarantuje realizacji całej trasy jednym pojazdem oraz zapewnia sobie możliwość do modyfikowania trasy przejazdu.
2. Podawane godziny wyjazdów mogą się zmienić, pasażer w takim przypadku zostanie poinformowany o zmianie: telefonicznie, bądź wystosowaną wiadomością SMS lub e-mail.
3. Milektrans ma prawo przekazać wykonanie części lub całości usługi innym przewoźnikom.
4. Przewoźnik nie odpowiada za opóźnienia mikrobusu lub odwołania kursów z przyczyn od niego niezależnych.
5. W przypadku przerwania jazdy na skutek awarii pojazdu, kiedy nie ma możliwości kontynuowania jazdy przewoźnik zobowiązuje się do zapewnienia innego środka transportu w ciągu 24 godzin, przy czym jest to uzależnione od miejsca awarii.

## **Rezerwacje**

1. Rezerwacji miejsca w busie można dokonać:
  - a) telefonicznie, pod numerem: +48 609 822 180,
  - b) wysyłając wiadomość SMS, pod numer: +48 609 822 180 (zawierającą dokładne dane: imię, nazwisko, adresy skąd i dokąd ma odbyć się przejazd, datę wyjazdu oraz ilość osób),
  - c) wysyłając wiadomość e-mail na adres: [rezerwacje@milektrans.pl](mailto:rezerwacje@milektrans.pl) (zawierającą dokładne dane: imię, nazwisko, adresy skąd i dokąd ma odbyć się przejazd, datę wyjazdu, ilość osób, oraz numer telefonu),
  - d) poprzez formularz kontaktowy umieszczony na stronie: [www.milektrans.pl](http://www.milektrans.pl),
  - e) poprzez facebook: [www.facebook.com/BUS.HOLANDIA.NIEMCY.POLSKA](https://www.facebook.com/BUS.HOLANDIA.NIEMCY.POLSKA).
2. Każda z form rezerwacji stanowi zawarcie umowy z przewoźnikiem i jednocześnie akceptację warunków zawartych w regulaminie.

3. *Pasażer ma obowiązek potwierdzić przejazd minimum na 24 godziny przed planowanym wyjazdem, przy braku potwierdzenia przewoźnik ma prawo odmówić wykonania przejazdu.*
4. *Rezygnacji z przejazdu można dokonać na 24 godziny przed wyznaczoną godziną wyjazdu, w innym przypadku pasażer zobowiązany jest do pokrycia całkowitego kosztu biletu. O rezygnacji należy poinformować telefonicznie lub w formie SMS.*
5. *Jeśli pasażer rezygnuje z wykupionego przejazdu w określonym poniżej czasie przysługuje mu zwrot pieniędzy:*
  - a) *powyżej (lub równo) 72 godziny, zwracamy całą kwotę,*
  - b) *powyżej (lub równo) 24 godziny, potrącamy 25% kosztów manipulacyjnych, pozostałą część zwracamy,*
  - c) *poniżej 24 godzin, potrącamy 90% kosztów manipulacyjnych, pozostałą część zwracamy.*
6. *Pasażer ma prawo do jednokrotnej zmiany terminu wyjazdu.*

## **Bilety**

1. *Przewoźnik w swojej ofercie posiada bilety jedno-przejazdowe i dwu-przejazdowe.*
2. *Przy wykupieniu biletu w dwie strony, rabat udzielany jest na przejazd w drugim kierunku.*
3. *Bilet dwustronny, otwarty ważny jest przez 4 miesiące od daty wyjazdu.*
  - a) *zmiany lub zgłoszenia daty powrotu należy dokonywać w biurze przewoźnika co najmniej 7 dni przed wyjazdem, a w okresie około świątecznym 30 dni przed wyjazdem,*
  - b) *w przypadku rezygnacji z biletu otwartego do 3 dni przed wyjazdem przewoźnik potrąca 50% ceny biletu powrotnego,*
  - c) *w przypadku rezygnacji z biletu otwartego poniżej 3 dni przed wyjazdem przewoźnik potrąca 100% ceny biletu powrotnego.*
4. *Zakup biletu można dokonać:*
  1. *bezpośrednio u kierowcy,*
  2. *poprzez przedpłatę na konto bankowe:*
    - a) *Dane do przelewu złotówki*  
*MILEKTRANS ŁUKASZ MILEK*  
*ul. Klapacz 32*  
*46-083 Stare Siołkowice*  
*Nr konta 63 1750 0012 0000 0000 3979 5547*
    - b) *Dane do przelewu euro*  
*MILEKTRANS ŁUKASZ MILEK*  
*ul. Klapacz 32*  
*46-083 Stare Siołkowice*  
*Nr konta PL57 1750 0012 0000 0000 3246 0321*

- a) W tytule przelewu należy wpisać imię i nazwisko, datę przejazdu oraz miejscowości skąd, dokąd. Po dokonaniu przelewu należy przesłać potwierdzenie przelewu w pliku pdf na adres [rezerwacje@milektrans.pl](mailto:rezerwacje@milektrans.pl), bądź informację o zmianie sposobu płatności najpóźniej na dwa dni przed planowanym przejazdem. W innym przypadku rezerwacja będzie traktowana jako nieaktualna.
- b) Potwierdzenie dokonania przedpłaty odbywa się dopiero po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku firmy Milektrans.
5. Dokonanie zakupu biletu i zawarcie umowy przewozu oznacza zapoznanie się i zaakceptowanie regulaminu.
6. Bilet jest dokumentem imiennym i nie może być odstąpiony innej osobie.
7. Bilet nie określa przydziału miejsca w mikrobusie.
8. Ceny biletów i opłaty za przewóz rzeczy określone są w naszym cenniku na stronie: [www.milektrans.pl](http://www.milektrans.pl), jednakże są to ceny orientacyjne, informację o aktualnych i szczegółowych cenach można uzyskać kontaktując się z BOK.
9. Przewoźnik wystawia faktury VAT:
  - a) nabywca jest zobowiązany już na początku składania rezerwacji o wspomnieniu, że oczekuje uzyskania faktury za przejazd,
  - b) jeśli nabywca nie posiada numeru NIP to wystawiamy fakturę imienną,
  - c) po sporządzeniu faktury nie ma możliwości zmiany jej formy (np. z faktury imiennej na fakturę dla przedsiębiorcy),
  - d) faktury wystawiane są w formie elektronicznej.

### **Warunki przewozu osobowego**

1. Obowiązkiem pasażera jest zjawienie się na miejscu wyjazdu co najmniej 10 minut przed planowanym rozpoczęciem podróży.
2. Kierowca zobowiązany jest do oczekiwania na klienta pod wskazanym adresem maksymalnie do 10 minut od momentu przyjazdu na miejsce.
3. Pasażer ma obowiązek zapiąć pasy bezpieczeństwa.
4. Brak pasażera w chwili odjazdu niezależnie od tego, czy jest to przystanek początkowy, pośredni, postój na trasie jest traktowany jako jednoznaczna rezygnacja z przejazdu.
5. Zespół Milektrans ma prawo wydawać polecenia i wskazówki dotyczące przestrzegania regulaminu, zaś pasażerowie zobowiązani są do wykonywania ich poleceń.
6. Wsiadanie lub wysiadanie z mikrobusu dozwolone jest tylko w miejscach wyznaczonych przez kierowcę.
7. Zabrania się wsiadania i wysiadania z mikrobusu w przypadku gdy: pojazd się porusza, drzwi pojazdu nie są całkowicie otwarte lub w momencie kiedy kierowca sygnalizuje zamknięcie drzwi, tudzież odjazd.
8. Pasażer zobowiązany jest do opuszczenia mikrobusu w punkcie końcowym, na przystanku, stacji lub miejscu do tego przeznaczonym:
  - a) gdy jest to miejsce przeznaczone dla wysiadających,
  - b) gdy przewoźnik zakończył usługę przewozu,
  - c) gdy zachodzi konieczność wykonania czynności zmiany kierunku.

9. *W momencie postoju pasażer zobowiązany jest do poinformowania kierowcy o oddaleniu się od mikrobusu oraz do powrócenia do pojazdu w czasie wskazanym przez kierowcę.*
10. *Pasażer zobowiązany jest do posiadania odpowiednich dokumentów wjazdowych i wyjazdowych potrzebnych podczas podróży i w momencie przekraczania granicy tj. dowód osobisty, paszport, wymagane wizy. Całkowitą odpowiedzialność za brak wyżej wymienionych dokumentów ponosi pasażer, przewoźnik może odmówić wykonanie przejazdu osobie, która nie ustosunkuje się do powyższych wytycznych.*
11. *Pasażer odpowiada za wszystkie wyrządzone szkody, przewoźnik ma prawo obciążyć taką osobę kwotą odpowiednią do obowiązujących cenników. Jeśli następstwem działań lub zaniechań pasażera jest wyłączenie mikrobusu z eksploatacji pasażer zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz firmy Milektrans kary w wysokości 500 złotych za każdy dzień wyłączenia pojazdu z ruchu.*
12. *W pojazdach zabronione jest spożywanie napojów alkoholowych, środków odurzających, palenie papierosów, w tym e-papierosów i innych wyrobów tytoniowych.*
13. *Osoba, której zachowanie wskazuje na wcześniejsze spożycie alkoholu nie wsiądzie do pojazdu, kierowca nie ma obowiązku przeprowadzać badania alkomatem oraz nie jest zobowiązany do przewiezienia pasażera na posterunek policji w celu odbycia tegoż badania.*
14. *Przewoźnik zastrzega sobie prawo do usunięcia z pojazdu osoby, której zachowanie (stan nietrzeźwości, odurzenia, brak higieny osobistej) zakłóca bezpieczeństwo i/lub komfort podróży. Taką decyzję podejmuje kierowca, w takim przypadku pasażerowi nie przysługuje zwrot kosztów podróży.*
15. *Pasażerowie objęci są ubezpieczeniem NNW, obejmuje ono tylko sytuacje, w których pasażer znajduje się na pokładzie pojazdu.*

### **Warunki przewozu osób małoletnich**

1. *Osoby małoletnie mogą podróżować samodzielnie tylko wtedy, gdy mają stosowne oświadczenie o przewozie osoby małoletniej podpisane przez rodzica/opiekuna prawnego.*
2. *Dzieci poniżej 150 cm wzrostu zobowiązane są do podróżowania w fotelikach, podkładkach itp. Urządzenia do tego odpowiednie klient ma obowiązek zapewnić dziecku we własnym zakresie.*
3. *Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za osoby małoletnie zarówno podczas podróży, jak i postoju.*
4. *Osoby małoletnie zobowiązane są do posiadania aktualnych dokumentów tj. dowód osobisty, paszport, wiza.*

### **Warunki przewozu międzynarodowego**

1. *Pasażer zobowiązany jest do przestrzegania wszystkich ustaw i przepisów dotyczących posiadania niezbędnych dokumentów potrzebnych podczas przekraczania granic. Przewoźnik nie odpowiada za niestosowanie się do tych przepisów, nawet jeśli przepisy zostaną zmienione po dokonaniu rezerwacji.*
2. *Pasażer jest zobowiązany do przewożenia towarów bezcłowych.*
3. *W przypadku nie przestrzegania zasad 1 i 2, przewoźnik nie zwraca poniesionych kosztów podróży.*

### **Warunki przewozu bagażu**

1. *Rzeczy przewożony w luku bagażowym lub innym miejscu do tego przeznaczonym powinny być opisane imieniem i nazwiskiem oraz adresem i numerem telefonu pasażera.*
2. *Pasażer ma prawo do przewozu 2 sztuk bagażu podstawowego (torba, walizka) każdej o wadze do 20 kg oraz 1 sztuki bagażu podręcznego o wadze do 5 kg.*
3. *Bagaż podręczny powinien się mieścić pod siedzeniem lub na półce znajdującej się nad fotelem podróżującego, tak aby nie utrudniał podróży innym pasażerom.*
4. *Bagaż przekraczający wskazane limity/ bagaż dodatkowy może być przewiezony za dodatkową opłatą, w momencie, kiedy pozwoli na to miejsce w luku bagażowym, bądź innym miejscu do tego przeznaczonym.*
5. *Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za przewożone rzeczy.*
6. *Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za bagaże i inne przedmioty pozostawione zarówno w luku bagażowym jak i poza nim.*
7. *Pozostawione przedmioty w mikrobusie nie są objęte ochroną, jeżeli zostanie jakiś przedmiot odnaleziony będzie przechowywany w siedzibie Milektrans do 7 dni od dnia dostarczenia do firmy, po tym czasie zostanie zutylizowany.*
8. *Odnalezione rzeczy przewoźnik może dostarczyć do właściciela za określoną opłatą lub będą do odebrania w siedzibie firmy Milektrans.*

### **Warunki przewozu rzeczy**

1. *Przewoźnik przewozi paczki drobnicowe tj. kartony, walizki, itp.*
2. *Rezerwacji przesyłki z punktu 1 można dokonać:*
  - a) *telefonicznie lub wysyłając wiadomość SMS pod numer: +48 609 822 180,*
  - b) *mailowo: [rezerwacje@milektans.pl](mailto:rezerwacje@milektans.pl),*
  - c) *poprzez formularz kontaktowy zamieszczony na stronie: [www.milektrans.pl](http://www.milektrans.pl),*
  - d) *poprzez facebook: [www.facebook.com/BUS.HOLANDIA.NIEMCY.POLSKA](https://www.facebook.com/BUS.HOLANDIA.NIEMCY.POLSKA).*
3. *Przewoźnik nie przewozi: alkoholu, wyrobów tytoniowych, gotówki, papierów wartościowych, broni, amunicji, artykułów szybko psujących się lub wymagających specjalnych warunków przewozu, szczątek ludzi i zwierząt,*

- narkotyków i innych substancji psychoaktywnych, towarów chemicznych, leków wymagających specjalnego przewozu itp.*
4. *Standardowy wymiar paczki drobnicowej to łącznie 140 cm (długość+szerokość+wysokość).*
  5. *Standardowo paczka drobnicowa musi mieścić się wagowo w przedziale od 20 kg do 40 kg.*
  6. *Przewoźnik zajmuje się również:*
    - a) *przewozem całościowym,*
    - b) *przewozem palet,*
    - c) *przewozem łączonym,*
    - d) *przewozem motorów/rowerów,*
    - e) *materiałów budowlanych,*
    - f) *przewozem przewodzkami,*
    - g) *holowaniem samochodów na lawecie,*
    - h) *przewozem sprzętu RTV/AGD.*
  7. *Wyceny przewozu elementów z punktu 5 dokonujemy indywidualnie pod numerem: +48 570 997 002.*
  8. *Klient ma obowiązek odpowiednio zabezpieczyć przesyłkę.*
  9. *Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub zniszczenia wynikające z nagannego zabezpieczenia przesyłki.*
  10. *Osoba nadająca jest zobowiązana do podania danych osoby odbierającej przesyłkę (imię, nazwisko, numer kontaktowy oraz adres).*
  11. *Przewoźnik zastrzega sobie prawo do przesunięcia odbioru/dostarczenia przesyłki do 2-3 dni, o takim przesunięciu nadawca/odbiorca zostaną uprzednio poinformowani.*
  12. *Kierowca ma prawo otworzyć przesyłkę i sprawdzić, czy nie zawiera ona rzeczy, których przewóz jest niedozwolony. Jeśli takowe rzeczy zostaną znalezione, przesyłka wraca do nadawcy, a opłata za przewóz tej przesyłki nie podlega zwrotowi.*
  13. *Za rzeczy nieodebrane w ustalonym uprzednio terminie zostają naliczone dodatkowe opłaty w wysokości 100% kosztów poniesionych za zlecony przewóz.*
  14. *Za rzeczy nieodebrane przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, będą one przechowywane do 7 dni od momentu dostarczenia ich do siedziby Milektrans, po 7 dniach mogą zostać naliczone kolejne dodatkowe opłaty związane z przechowywaniem.*

### **Warunki przewozu zwierząt**

1. *Milektrans przewozi zwierzęta, których waga nie przekracza 15 kg.*
2. *Osoba przewożąca zwierzę zobowiązana jest do posiadania wszystkich potrzebnych dokumentów, przewoźnik nie ponosi za to odpowiedzialności.*
3. *Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmówienia przewozu zwierzęcia, jeżeli według niego zagraża on pozostałym pasażerom.*

## **Skargi, zastrzeżenia, reklamacje**

1. *Pasażer może zgłaszać swoje niezadowolenie, składać skargi, reklamacje:*
  - a) *elektronicznie na adres: [rezerwacje@milektrans.pl](mailto:rezerwacje@milektrans.pl),*
  - b) *za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego na oficjalnej stronie firmy Milektrans,*
  - c) *zgłoszenia można dokonać nie później niż do 1 roku od zdarzenia będącego powodem skargi/reklamacji.*
2. *Reklamacja musi zawierać:*
  - a) *imię, nazwisko,*
  - b) *adres pasażera,*
  - c) *uzasadnienie składanie reklamacji/skargi.*
3. *Warunkiem rozpatrzenia reklamacji za uszkodzony lub zagubiony bagaż jest otrzymanie pisemnego potwierdzenia zaistniałej sytuacji od obsługi pojazdu, bądź inna forma udokumentowania zdarzenia.*
4. *Milektrans rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni od jej otrzymania.*