

#### § 5

1. Operator odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu autobusu z miejsca odprawy podróżnych lub późniejszego przyjazdu do miejsca docelowego.
2. Operator może ponosić wobec podróżnego odpowiedzialność na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/20011 z 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 [dz. U. U.E 1/2011.51.1]
3. Za rzeczy i zwierzęta, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem Operator ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
4. Operator odpowiada za rzeczy podróżnego umieszczone podczas przewozu w schowku bagażowym autobusu jak za przesyłkę, ponosząc skutki ich utraty, ubytku lub uszkodzenia.
5. Powstanie szkody, na którą podróżny został narażony podczas przewozu, powinno być zgłoszone niezwłocznie po jej ujawnieniu i wymaga pisemnego potwierdzenia przez obsługę autobusu.
6. Zakres i wysokość odszkodowania należnego podróżnemu poszkodowanemu z winy Operatora ustala się na zasadach określonych odpowiednimi przepisami Ustawy Prawo Przewozowe i Kodeksu Cywilnego.

#### § 6

Podróżny odpowiada za zawinione przez siebie, względnie przez osobę pozostającą pod jego bezpośrednią opieką uszkodzenie lub zanieczyszczenie autobusu, albo innych urządzeń Operatora i obowiązany jest zapłacić odszkodowanie z tego tytułu w wysokości rzeczywistych kosztów wyrządzonej szkody.

#### § 7

Tryb wzajemnego dochodzenia roszczeń przez Operatora i podróżnego w postępowaniu sądowym (po wyczerpaniu drogi reklamacji/wezwania), określają przepisy art. 75 Ustawy Prawo Przewozowe.

### ROZDZIAŁ III ZASADY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I SKARG

#### § 8

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez Operatora są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach ustawy Prawo przewozowe i wydanych na jej podstawie przepisach wykonawczych, w szczególności na podstawie rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266).
2. Podróżny może złożyć do Operatora reklamację:
  - a) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
  - b) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
  - c) gdy nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiada ważny w dniu przejazdu dokument przewozu (bilet imienny) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do ulgowego przejazdu.
3. Reklamację składa się w formie pisemnej.