

3. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 8 ust. 1-7 Regulaminu, Operator wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nie-uzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Operatora uzupełnionej reklamacji.
4. Reklamacje, o których mowa w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 2 i 3.
5. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez Operatora i powinna zawierać:
  - a) nazwę i siedzibę Operatora,
  - b) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
  - c) podstawę prawną wraz z uzasadnieniem w razie nieuznania reklamacji (w całości lub części),
  - d) w razie uznania roszczenia - uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
  - e) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
  - f) podpis osoby występującej w imieniu Operatora.
6. Bieg przedawnienia zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty.
7. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, Operator w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo, gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
8. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, Operatorowi zaś - po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.

## § 10

1. Podróżny może skierować do Operatora skargę/wniosek dotyczący jakości świadczonych usług, zachowania pracowników, niewywiązania się Operatora z zawartej umowy przewozu lub dotyczący innej sprawy, za którą odpowiada Operatora, w tym z zakresu praw i obowiązków podróżnego wynikających z Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004.
2. Skarga/wniosek nie może zawierać wniosku o odszkodowanie.
3. Skargi/wnioski należy składać w ciągu 7 dni od daty zdarzenia, podając szczegółowy opis zdarzenia (m.in. datę, numer rejestracyjny autobusu, relację oraz godzinę odjazdu autobusu, itp.)
4. Skargę lub wniosek pasażer może złożyć:
  - a) korespondencyjnie na adres Operatora,
  - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej Operatora,