

## **1. СФЕРА ЗАСТОСУВАННЯ**

1) Положення про транспортування та бронювання GTV BUS, іменовані надалі «Положення», визначають умови:

а) бронювання через сервіс, доступний за адресою [www.gtvbus.pl](http://www.gtvbus.pl), далі іменованій «Сервіс»,

б) перевезення людей та вантажів, організованого та контрольованого GTV Office Sp. z o.o. з місцезнаходженням за адресою: вул. Хутніча, 5, 46-040 Озімек, KRS 0000696080, REGON 368313739, NIP 9910514597, далі «GTV BUS».

2) Вся інформація щодо умов користування Сервісом описана в Політиці конфіденційності.

3) Правила перевезення посилок доступні за адресою <https://gtvbus.pl/miedzynarodowy-przewoz-paczek/>

## **2. БРОНЮВАННЯ**

1) GTV BUS надає можливість бронювання перевезення людей і вантажів: а) за допомогою Сервісу; б) для підприємців, що постійно співпрацюють з GTV BUS - через систему, надану GTV BUS; с) у разі перевезення в межах даної країни, за межами Польщі (внутрішня подорож), звернувшись у Службу обслуговування клієнтів GTV BUS; d) через спеціальний додаток.

2) GTV BUS пропонує такі форми оплати квитків та оплат за перевезення людей і вантажів: а) за допомогою онлайн-платежів (посилання на оплату діє протягом 72 годин з моменту бронювання, після цього часу бронювання буде автоматично скасовано); б) для підприємців, що постійно співпрацюють з GTV BUS, за допомогою банківського переказу (після здійснення платежу банківським переказом підтвердження платежу необхідно надіслати у файлі PDF на адресу електронної пошти [przelew@gtvbus.pl](mailto:przelew@gtvbus.pl), підтвердження необхідно надіслати протягом 72 годин з моменту бронювання, після цього часу бронювання буде автоматично скасовано); с) у випадку Внутрішніх подорожей банківським переказом (після здійснення оплати банківським переказом

ви повинні надіслати підтвердження оплати у файлі PDF на адресу електронної пошти [przelew@gtvbus.pl](mailto:przelew@gtvbus.pl), підтвердження має бути надіслано протягом 72 годин з момент бронювання, після цього часу бронювання буде автоматично скасовано); d) за допомогою PayPo – через систему відкладених платежів.

3) У разі бронювання через Сервіс моментом укладання договору перевезення вважається отримання покупцем/пасажиром підтвердження бронювання на адресу електронної пошти, вказану під час процедури покупки або при реєстрації облікового запису у Сервісі. Бронювання підтверджується після зарахування платежу GTV BUS. Час підтвердження оплати залежить від термінів обслуговування платіжної організації/банку і може відрізнятись для окремих постачальників таких послуг.

4) Якщо ви хочете скористатися внутрішньою поїздкою, будь ласка, зв'яжіться із Службою обслуговування клієнтів GTV BUS, щоб перевірити можливість реалізації перевезення: a) Служба обслуговування клієнтів після позитивної перевірки можливості реалізації перевезення інформує Замовника про ціну, місце і час відправлення та інші умови перевезення; b) Умовою перевезення є оплата за бронювання заздалегідь, на банківський рахунок, вказаний GTV BUS; c) Правила скасування, викладені в розділі 10 нижче, також застосовуються до бронювання внутрішніх поїздок.

5) Бронювання та укладення договору перевезення означає ознайомлення зі змістом цього Положення і прийняття його без зауважень.

6) Підтвердження бронювання в електронній формі надсилається на електронну адресу покупця і може бути представлено водієві в електронному вигляді або у вигляді роздруківки.

7) Підтвердження бронювання є іменним документом і не може бути передане іншій особі.

8) Бронювання здійснюється без призначення конкретного номера місця в транспортному засобі.

9) Ціни проїзду та збори за перевезення вантажів вказані в чинному прайс-листі на Сервісі.

10) При бронюванні поїздки кожен клієнт може скористатися додатковою опцією у вигляді придбання «Гарантії повернення коштів» у фіксованій сумі 19 злотих або 4,5 €. Придбання додаткової опції гарантує клієнту відшкодування вартості бронювання. Деталі повернення в положеннях 2.В. **(ПЕРЕД СВЯТАМИ НЕМАЄ МОЖЛИВОСТІ КУПИТИ ГАРАНТІЮ ВІДШКОДУВАННЯ ВАРТОСТІ БРОНЮВАННЯ)**

11) **Пасажир має можливість змінити або скасувати бронювання через Службу обслуговування клієнтів по телефону +48606200002 за наступних умов:**

2.А. У разі повернення коштів (скасування бронювання):

1) більше ніж (або рівно) за 72 години, ми робимо відрахування 10% вартості оплати, решту суми буде повернено;

2) більше ніж (або рівно) за 24 години ми робимо відрахування 25% вартості оплати, решту суми буде повернено;

3) більше, ніж (або рівно) за 24 години, скасування бронювання можна замінити на квиток OPEN;

4) менше ніж за 24 години ми утримуємо 95% вартості оплати, повертаємо залишок;

5) якщо Пасажир не скористається бронюванням (Пасажир не з'являється в місці відправлення у час, зазначений в §4 п.1), GTV BUS може утримати плату за обслуговування в розмірі 99% від вартості попереднього бронювання;

6) У день бронювання та одночасного скасування бронювання в той же день ми робимо відрахування 10% вартості оплати, решту суми повертаємо.

12) **У випадку отримання коштів після скасування бронювання потрібно заповнити формуляр заяви на сайті <https://gtvbus.pl/zwrot-za-rezerwacje/> або вислати лист на**

**адресу: [reklamacje@gtvbus.pl](mailto:reklamacje@gtvbus.pl) найпізніше до року від дати скасування бронювання. Повернення коштів відбувається протягом 14 днів від дати отримання заяви на повернення.**

1) Бронювання «OPEN»:

a) скасування дати бронювання можна замінити на бронювання OPEN, яке можна використати протягом 30 днів з дати скасування початкового виїзду або переписати його на нову конкретну дату виїзду (може стягуватися додаткова плата, якщо бронювання на змінену дату дорожче);

b) Пасажир має можливість відмовитися від бронювання «OPEN» через службу зв'язків з клієнтами за телефоном +48 606 200 002.

Повернення коштів після скасування бронювання буде здійснено за таких умов:

1) понад (або дорівнює) 72 годинам ми вираховуємо 10% комісії, решта суми повертається;

2) протягом (або дорівнює) 24 годинам ми вираховуємо 25% комісії, решта суми повертаємо;

3) менше ніж за 24 години, ми вираховуємо 95% комісії та повертаємо решту суми;

c) за невикористане бронювання "OPEN" кошти не повертаються;

d) бронюванням "OPEN" може користуватися лише особа, чиє ім'я та прізвище вказано в бронюванні. Бронювання "OPEN" не може бути передане третій особі.

2.A) У випадку зміни дати виїзду (зміна бронювання):

a) більш ніж (або рівно) за 72 години до запланованого перевезення, є можливість зміни дати відправлення - без додаткових витрат (може бути доплата, якщо бронювання на змінену дату дорожче);

b) менше ніж за 72 години, але більше (або рівно) за 24 години до запланованого початку перевезення, можлива зміна дати і означає:

- перша зміна дати бронювання безкоштовна.
- друга зміна дати бронювання означає додаткову оплату в розмірі 10% від початкової ціни.
- третя зміна дати бронювання означає додаткову оплату в розмірі 50% від початкової ціни бронювання.
- кожна наступна зміна дати бронювання призводить до стягнення повної оплати;

c) Зміна терміну виїзду менше ніж за 24 години до виїзду неможлива.

2. В) У разі повернення коштів (скасування бронювання)  
ГАРАНТІЯ СКАСУВАННЯ:

**(ПЕРЕД СВЯТАМИ НЕМАЄ МОЖЛИВОСТІ КУПИТИ ГАРАНТІЮ ВІДШКОДУВАННЯ ВАРТОСТІ БРОНЮВАННЯ).**

a) більше ніж (або рівно) за 12 годин до запланованого виїзду ми повертаємо 100% вартості бронювання;

b) менш ніж за 12 годин до запланованого виїзду ми повертаємо кошти в розмірі 50% вартості бронювання, в цьому випадку скасування бронювання може бути не пізніше ніж за 3 години до запланованого виїзду;

c) у разі невикористання пасажиром бронювання (неприбуття в пункт відправлення на час, зазначений в пп. 4 п. 1, GTV BUS може утримувати плату за послуги в розмірі 99% від початкової ціни бронювання;

d) менш ніж за 3 години до запланованого виїзду ми повертаємо кошти в розмірі 5% вартості бронювання.

2) Змінити дату відправлення пасажиром менше ніж за 24 години до запланованого початку подорожі неможливо.

3) GTV BUS виставляє рахунки-фактури з ПДВ відповідно до чинних правил оподаткування ПДВ для кожної операції. У разі бронювання покупцем, який не є підприємцем (який не використовує ідентифікаційний податковий номер), виписується іменний рахунок-фактура. Незалежно від форми оформлення замовлення (через сервіс, по телефону чи особисто), покупець зобов'язаний на етапі оформлення замовлення уточнити, чи очікує він рахунок-фактуру як підприємець (тобто надати ідентифікаційний номер та інші необхідні дані) або іменний рахунок-фактуру. Після оформлення замовлення змінити тип рахунку-фактури (тобто з іменного рахунку-фактури на рахунок-фактуру для підприємця) неможливо.

4) Рахунки-фактури, дублікати рахунків-фактур та коригувальні рахунки-фактури виписуються та доставляються в електронному вигляді. Прийняття засад цього Положення означає погодження з використанням електронних рахунків-фактур (включаючи дублікати та коригувальні рахунки).

5) У разі виписки коригувального рахунку, зокрема у разі повернення коштів, пасажир зобов'язаний негайно підтвердити отримання коригувального рахунку, повернувши підписану копію цього рахунку до GTV BUS. Перерахування суми відшкодування буде можливим лише після підписання коригувального рахунку та доставки його до GTV BUS.

### **3. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ПЕРЕВЕЗЕННЯ**

1) GTV BUS залишає за собою право приймати рішення щодо вибору транспортного засобу для перевезення.

2) Подорож може здійснюватися бусом або автобусом.

3) GTV BUS не гарантує виконання всього транспортного маршруту одним транспортним засобом. Можлива заміна транспортного засобу під час перевезення.

4) Час запланованого прибуття та виїзду може бути змінений. Про таку зміну Пасажира буде негайно повідомлено SMS, електронною поштою або телефоном.

- 5) GTV BUS залишає за собою право змінювати маршрут.
- 6) Перевізник має право укласти субпідряд на виконання частини або всього перевезення. У разі встановлення субпідрядників Перевізник несе відповідальність за дії чи бездіяльність субпідрядників, як за власні дії чи бездіяльність, лише в обсязі, що стосується виконання перевезення.
- 7) Перевізник не несе відповідальності за затримки або скасування поїздок з незалежних від нього причин, зокрема, у випадку форс-мажорних обставин, таких як, наприклад: закриття кордону, дія стихії, ускладнення руху або перетину кордону або будь-які інші наслідки цього.
- 8) У разі затримки транспорту більш ніж на 6 годин пасажир має право на відшкодування витрат на проїзд у розмірі 50% вартості квитка.

#### **4. ПЕРЕВЕЗЕННЯ ЛЮДЕЙ**

- 1) Пасажири повинні бути пристебнуті ременями безпеки.
- 2) Час очікування водія клієнта за вказаною адресою проживання – не більше 10 хвилин з моменту прибуття транспортного засобу.
- 3) Пасажир повинен зайняти будь-яке місце в транспортному засобі принаймні за 5 хвилин до запланованого відправлення.
- 4) Перевізник не чекатиме пасажирів, які не дотримуються вищезазначених положень. Вищезазначене стосується як початкової зупинки, проміжних зупинок і зупинок на маршруті, так і зупинок у місці пересадки на інший транспортний засіб. Відсутність пасажира на момент відправлення вважається скасуванням поїздки.
- 5) Служба транспортного засобу та водії GTV BUS можуть давати поради, зауваження та розпорядження, спрямовані на забезпечення безпеки пасажирів, належне виконання перевезення та виконання засад Положення.
- 6) Пасажири зобов'язані виконувати інструкції, зауваження та розпорядження осіб, зазначених у пункті 5.

7) Вхід і вихід із транспортного засобу дозволяється лише на зупинках, станціях або пунктах, визначених для цього водієм, після підтвердження, що транспортний засіб безпечно зупинено у відведеному місці.

8) Люди, які виходять з транспортного засобу, мають перевагу перед тими, хто в нього сідає.

9) Забороняється сідати та виходити з транспортного засобу:

а) під час руху транспортного засобу;

б) до того, як двері транспортного засобу повністю відкриються в) після сигналу водія перевізника про те, що двері зачиняються або транспортний засіб виїжджає.

10) Пасажири зобов'язані залишити транспортний засіб на останній зупинці, станції або визначеному місці на маршруті:

а) коли це призначена зупинка або станція для виходу;

б) коли GTV BUS завершив обслуговування даного маршруту;

с) коли є обґрунтована необхідність змінити напрямок руху, за чітким розпорядженням служби транспортного засобу або водія.

11) У разі зупинки на автозаправних станціях пасажир зобов'язаний кожного разу пристосуватися до перерви, встановленої водієм, або повідомити водія, що він знаходиться далеко від транспортного засобу та повернутися до транспортного засобу у визначений водієм час. У разі закінчення встановленої водієм перерви і неприбуття пасажира до транспортного засобу водій намагається зв'язатися з пасажиром, а якщо спроба виявиться невдалою, водій має право з'їхати з зупинки і продовжити рух по маршруту.

12) Пасажир зобов'язаний виконувати всі вимоги щодо подорожі, тобто мати дійсні виїзні, в'їзні та інші документи, що дозволяють подорожувати та перетинати кордон, у тому числі: посвідчення особи або паспорт, а також необхідні візи.



13) Пасажир несе повну відповідальність за відсутність цих документів - GTV BUS не зобов'язаний перевіряти їх перед початком подорожі. GTV BUS залишає за собою право відмовити у перевезенні особи, яка не має дійсного проїзного документа та/або візи, необхідної для перетину кордону.

14) Пасажир несе відповідальність за шкоду, заподіяну GTV BUS (зокрема за знищення обладнання транспортного засобу) та/або іншим пасажиром на загальних засадах, передбачених положеннями Цивільного кодексу.

15) Пасажир, який пошкодив транспортний засіб, зобов'язаний сплатити GTV BUS суму, що дорівнює витратам, необхідним для повного усунення шкоди. Коли наслідком дій або бездіяльності пасажиром є виведення транспортного засобу з експлуатації, пасажир зобов'язаний сплатити GTV BUS штраф в розмірі 500,00 злотих за кожен день виведення транспортного засобу з експлуатації. Викладене не виключає можливості вимагати відшкодування збитків на загальних умовах, що перевищують розмір штрафу.

16) Забороняється вживати в транспортних засобах алкогольні напої та наркотичні речовини, а також палити сигарети, електронні сигарети та інші тютюнові вироби. Люди, поведінка яких свідчить про попереднє вживання алкоголю чи наркотичних речовин, не будуть допущені до проїзду.

17) Водій не зобов'язаний проводити тест на тверезість для Пасажира, стан якого свідчить про вживання алкоголю. Водій також не зобов'язаний викликати поліцію або відвозити клієнта до найближчого відділення поліції для проходження теста на тверезість.

18) Водій має право відмовити в поїзді Пасажиру, у якого є такі симптоми, як кашель, нежить або підвищена температура тіла.

19) Пасажир, будь-яка поведінка якого, у тому числі не дотримання обмежень, встановлених у зв'язку з епідемією, стан алкогольного чи наркотичного сп'яніння або недотримання особистої гігієни, що порушує комфорт інших

пасажирів, загрожує безпеці та порядку, негайно висаджується з транспортного засобу у відведеному місці - без права претендувати на відшкодування вартості даної поїздки.

20) Пасажир, висаджений з транспортного засобу через недотримання цього Положення, має право на повернення 5% вартості оплати. Сума, що залишилася, буде відрахована на неустойку.

21) Рішення про висадку пасажирів з транспортного засобу приймає водій.

**22) Пасажир застрахований Перевізником від нещасних випадків. Страхівка покриває лише ситуації, які можуть виникнути під час перебування пасажирів в транспортному засобі. Інші випадкові події, що спричиняють пошкодження пасажирів поза транспортним засобом, не покриваються зазначеною страховкою.**

## **5. ПЕРЕВЕЗЕННЯ ДІТЕЙ ТА НЕПОВНОЛІТНІХ ОСІБ**

1) Діти та неповнолітні віком до 12 років можуть перевозитися на внутрішніх та міжнародних маршрутах лише за умови їхнього супроводу під час подорожі повнолітньою особою, яка є опікуном або має відповідну заяву від законного опікуна.

*Завантаж заяву для неповнолітнього, який подорожує з особою, яка не є опікуном*

2) Діти та неповнолітні, незалежно від віку, можуть подорожувати лише на підставі дійсних документів, що дозволяють їм перетинати кордон (посвідчення особи, паспорт, візи).

3) Неповнолітні віком від 12 до 18 років можуть подорожувати самостійно за умови наявності у них форми «Заява про перевезення неповнолітнього», заповненої одним із батьків або опікуном дитини. Цю форму слід заповнити та підписати під час реєстрації, а потім передати персоналу, перш ніж сісти в транспортний засіб. Перевізник не несе відповідальності за

неповнолітніх, які подорожують без законного опікуна, а також не несе відповідальності, коли вони знаходяться поза транспортним засобом. *Завантаж заяву для неповнолітнього, що подорожує без супроводу*

4) Діти зростом до 150 см перевозяться згідно з відповідними технічними умовами, викладеними у правилах Європейського Союзу щодо дитячих утримуючих систем у транспортному засобі. Клієнт зобов'язаний самостійно забезпечити дитяче крісло (автокрісло, підкладку) в транспортному засобі.

## **6. МІЖНАРОДНІ ПЕРЕВЕЗЕННЯ**

1) У разі поїздок, які передбачають перетин кордону, пасажир несе відповідальність за дотримання всіх законів і правил щодо документів та посвідчень особи, необхідних при перетині кордону, а також положень щодо віз, валюти, митних зборів. GTV BUS не несе відповідальності за наслідки недотримання пасажиром цих правил, навіть якщо ці правила будуть змінені після бронювання.

2) Для поїздок, які передбачають перетин кордону, кожен пасажир несе відповідальність за наявність усіх необхідних проїзних документів та за дотримання правил країни, до якої він бажає прибути або через яку він бажає проїхати. (Загальне правило: посвідчення особи для громадян Європейського Союзу та Європейської економічної зони, паспорти для громадян інших країн).

3) Кожен пасажир, який подорожує за кордон або приїжджає з-за кордону, повинен перед кожною поїздкою пред'явити водієві або працівнику обслуговування дійсне посвідчення особи або документ, що підтверджує його особу. Водій або працівник обслуговування перевіряє на відповідність інформацію, що міститься в документі, що посвідчує особу, та квитку, представленому пасажиром.

4) GTV BUS залишає за собою право відмовити в прийомі до транспортного засобу пасажира, який не може пред'явити необхідні для подорожі документи, в тому числі документи, що посвідчують особу.

5) У разі настання обставин, зазначених у п. 3 і 4, GTV BUS не відшкодовує вартість бронювання та не виплачує компенсацію в будь-якій іншій формі.

6) Пасажир зобов'язується перевозити тільки безмитні вантажі за їх кількістю та видом.

## **7. ПЕРЕВЕЗЕННЯ БАГАЖУ**

1) Кожна одиниця багажу, що перевозиться в багажному відділенні або в місці, призначеному для перевезення, має бути позначена ім'ям та прізвищем пасажирів, адресою та номером телефону. Зобов'язок позначити багаж у зазначений вище спосіб виконує пасажир. Багаж повинен бути отриманий пасажиром в кінці подорожі.

2) Пасажир має право безкоштовно провозити 3 одиниці багажу, у тому числі 1 місце ручної поклажі вагою до 5 кг та 2 місця основного багажу вагою не більше 20 кг кожен. Основним багажем, зокрема, може бути: валіза, дорожня торба або рюкзак.

3) Ручна поклажа повинна мати розміри, які дозволяють легко розмістити її під сидінням або на полиці, розташованій безпосередньо над сидінням пасажирів. Ручна поклажа не повинна перешкоджати свободі пересування інших пасажирів.

4) Сума розмірів кожного основного та додаткового багажу не повинна перевищувати 165 см (ширина + висота + глибина).

5) Основний багаж, що перевищує зазначені ліміти, а також додатковий багаж можна перевозити лише за умови, що це дозволено в багажному відділенні або у визначеному місці та за додаткову плату. Передбачається, що оплачуваний додатковий багаж (надмірний багаж) має максимальну вагу 20 кг. З метою докупити додатковий багаж потрібно зв'язатися з Відділом обслуговування пасажирів та здійснити оплату в розмірі 75 злотих або 17 євро.

6) GTV BUS має право відмовити в прийнятті багажу, якщо він не відповідає вимогам, встановлених цим Положенням.

7) Відповідальність GTV BUS за багаж, що перевозиться в багажному відділенні або в місці, призначеному для перевезення, обмежується сумою, заявленою пасажирською вартістю багажу, безпосередньо перед початком подорожі. За відсутності такої декларації передбачається, що вартість багажу становила до 150 злотих.

8) Якщо пасажир подає декларацію про вартість багажу на суму, що перевищує 500 злотих, перевізник має право вимагати від пасажирів пред'явити документи, що підтверджують вартість речей, що перевозяться в багажі, та документ, що підтверджує укладення договору страхування багажу на випадок втрати або пошкодження. Якщо вищезазначені документи не будуть представлені, перевізник залишає за собою право:

а) вимагати від пасажирів подання декларації про обов'язок безпосередньо доглядати за багажом (включаючи завантаження та розвантаження);

б) відмовитися від перевезення багажу.

9) Перевізник не несе відповідальності за особисті речі та ручну поклажу, що знаходяться поза багажним відділенням та під безпосереднім наглядом пасажирів, якщо пошкодження відбулося не з його вини.

10) Речі, залишені в транспортному засобі перевізника, забуті або з інших причин, не підпадають під захист і відповідальність перевізника: одяг, рюкзаки, парасолі, подушки, ковдри, шаліки, шапки, навушники, рукавички, чашки, шкарпетки, зарядні пристрої, окуляри, іграшки, косметичні та парфюмерні вироби, ліки та інші речі приватного вжитку. Якщо такі предмети знайдені працівниками обслуговування, вони будуть зберігатися в GTV BUS протягом 7 днів з моменту доставки до головного офісу компанії. Якщо залишений багаж представляє собою продукти харчування або товари, що вимагають особливого температурного режиму зберігання, то такий багаж буде підлягати утилізації.

11) З огляду на час у дорозі та специфіку перевезення багажу в транспортних засобах перевізник не несе відповідальності за перевезення предметів, що ламаються та швидко псуються в основному та додатковому багажі, а також комп'ютерів, у тому числі ноутбуків, фотоапаратів та інших електронних пристроїв, а також грошей та коштовностей, виробів з золота та срібла, векселів, цінних паперів, комерційних документів, паспортів та інших документів, рідин та ліків, які потребують холодного зберігання.

12) Будь-які предмети, згадані в пункті 10, повинні перевозитися в ручній поклажі під виключним наглядом і відповідальністю пасажирів та на його ризик.

13) Щоб повідомити про втрачений багаж, заповніть форму на <https://gtvbus.pl/zaginiony-bagaz/> не пізніше 7 днів після закінчення поїздки. Заявки, отримані після цього терміну, не розглядатимуться. Термін розгляду заявки про загублений багаж до 30 днів.

14) Витрати на пересилання знайденого багажу до власника покриває отримувач багажу.

## **8. ПЕРЕВЕЗЕННЯ ТВАРИН**

1) Подорожуюча особа може перевозити під своїм наглядом домашніх тварин, таких як кішка, собака вагою до 15 кг, морська свинка, хом'як, мініатюрний кролик, за умови придбання окремого квитка, якщо це не становить незручностей для інших пасажирів.

2) Пасажир несе відповідальність за поведінку тварини в транспортному засобі та за шкоду, заподіяну твариною під час поїздки.

3) Власник тварини зобов'язаний до підтримання чистоти під час подорожі. При заподіянні шкоди транспортному засобу, пасажир зобов'язаний до покриття витрат на усунення шкоди.

4) Перевізник має право на відмову в перевезенні тварини, якщо дана тварина може бути небезпечна для інших пасажирів.

5) Під час перевезення особа, яка перевозить тварину, повинна мати при собі такі документи, які на вимогу водія пред'являються:

a) у випадку перетину кордону – мати дійсні документи, які дають право на перетин кордону.

b) мати актуальне підтвердження про щеплення проти сказу.

c) мати актуальний та дійсний ветеринарний огляд тварини.

6) Інвалід або особа з обмеженими фізичними можливостями може перевозити собаку-помічника під своїм наглядом. Під час перевезення ця особа повинна мати при собі такі документи, які вона зобов'язана пред'явити на вимогу водія:

a) довідка, що підтверджує статус собаки-помічника

b) діючий сертифікат про щеплення собаки-помічника

c) мати дійсний сертифікат про щеплення собаки від сказу. 7) Собака-помічник має бути оснащена упряжкою, для безпеки та комфорту інших пасажирів має бути в наморднику та знаходитися на повідку.

## **9. СКАРГИ ТА РЕКЛАМАЦІЇ**

1) Пасажир може подавати скарги, претензії та клопотання в письмовій формі на адресу GTV TRANSPORT Sp. z o.o. Sp.k. Вул. Хутніча, 5, 46-040 Озімек рекомендованим листом, електронною поштою на адресу: reklamacje@gtvbus.pl або через контактну форму, доступну на Сервісі, не пізніше ніж протягом 1 року з моменту настання події, яка є предметом скарги (напр. реалізація перевезення).

2) Скарга повинна містити:

a) ім'я, прізвище та адресу пасажирів;

b) обґрунтування скарги;

с) суму претензії (окремо по кожному транспортному документу);

д) номер банківського рахунку або адреса для виплати компенсації чи іншої належності;

е) підпис уповноваженої особи або подорожуючої особи - у разі подання скарги в письмовій формі.

3) До скарги додається підтвердження бронювання або його копія (скан).

4) Умовою розгляду скарги у разі пошкодження або втрати багажу є отримання службою транспортного засобу письмового підтвердження про пошкодження або втрату багажу на квитку пасажира або в окремому документі та додавання декларації вартості багажу, якщо такий подано.

5) Якщо скарга не містить елементів, зазначених у п. 2-4 вище, Перевізник попросить особу, яка подає скаргу, завершити розгляд скарги протягом 14 днів з моменту отримання запиту.

6) Служба обслуговування клієнтів Перевізника розгляне скаргу протягом 30 днів з моменту її надходження, після чого скаржнику буде повідомлено про її розгляд відповідно до порядку її подання.

7) Умови подання та детальний порядок розгляду скарг регулюються положеннями Наказу Міністра транспорту та будівництва від 24 лютого 2006 року про визначення стану вантажів та розгляду скарг.

У питаннях, не передбачених Положенням, застосовуються загальноприйняті положення польського законодавства, зокрема положення Закону про транспорт від 15 листопада 1984 року та Цивільного кодексу від 23 квітня 1964 року.

## **10. ЗАМОВЛЕННЯ БІЛЕТУ ДЛЯ ТРЕТЬОЇ ОСОБИ**

1) Покупець квитка, який здійснює покупку для третьої особи, що є надалі Пасажир, є стороною Договору.



2) Покупець квитка несе відповідальність за інформування третьої сторони, для якої він або вона купує квиток, про необхідність ознайомлення зі змістом цих Правил та зобов'язання дотримуватися їх положень.

3) Незнання третьою стороною, для якої було здійснено закупівлю, щодо положень цих Правил не є підставою для будь-яких скарг, претензій чи запитів до GTV BUS.

5) Оформляючи замовлення та купуючи квиток для третьої особи, Покупець підтверджує, що повідомив Пасажира про необхідність ознайомлення з Правилами та зобов'язав його дотримуватися їх положень.

6) Покупець несе повну відповідальність за будь-які наслідки, спричинені недотриманням Пасажиром положень цих Правил.

## **11. РЕГЛАМЕНТ ВІДЕОМОНІТОРИНГУ**

### **§ 1**

1. Положення визначає принципи роботи системи відеоспостереження в автобусах GTV, у тому числі місця встановлення відеокамер системи у транспортних засобах, правила запису та збереження інформації та спосіб її збереження, а також можливість доступу до даних при виникненні надзвичайної події.

2. Адміністратором системи моніторингу та персональних даних є GTV

Office Sp. z o.o., ul. Hutnicza 5, 46-040 Ozimek, NIP: 9910514597, REGON: 368313739,

внесена до реєстру підприємців Національного судового реєстру, який обслуговує районний суд в Ополе, 8-й господарський відділ Національного судового реєстру під номером:0000696080.

3. Обробка даних регулюється положеннями RODO (Регламенти Європейського парламенту і Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб щодо обробки персональних даних та вільний рух таких даних і

анулювання Директива 95/46/ЄС (Загальний регламент захисту даних) від 27 квітня 2016 р. (ОВ ЄВРОПА. L № 119, стор. 1) і національними положеннями щодо захисту персональних даних.

## § 2

1. Метою моніторингу є (з урахуванням статті 6(1)(f) GDPR, статті 6(1)(b) RODO і ст. 14 розділ 1 Закону - Закон про транспорт):

- а) обмеження доступу неавторизованих і небажаних осіб;
- б) забезпечення безпеки майна, у тому числі запобігання крадіжкам та пошкодженню;
- в) підвищення безпеки;
- г) обмеження хуліганських дій та інших небажаних і загрозованих проявів щодо здоров'я та безпеки людей, які користуються засобами транспорту;
- д) обмеження руйнувань та крадіжок транспортних засобів Товариства, а також реєстрація подій, що сприяють встановленню особи, яка вчинила правопорушення чи злочин;
- е) пояснення конфліктних ситуацій, скарг, претензій, дорожніх подій, аварій та тілесних пошкоджень;
- г) підтримка ідентифікації винних у пошкодженні або крадіжці;
- h) обмеження осудливої поведінки та подій, які можуть мати негативний вплив на бізнес і імідж компанії.

2. Ви маєте право запросити доступ до персональних даних у адміністратора, право виправляти, видаляти або обмежувати обробку, право на заперечення їх обробки.

3. Ви маєте право подати скаргу до наглядового органу: Голові Управління з Охорони Особистих Даних.

## § 3

1. Моніторинг працює 24 години на добу.

2. Записується та зберігається на фізичному носії лише зображення (відео) з камер системи моніторинг. Звук (аудіо) не записується.

3. Територія, яку охоплюють камери спостереження, позначається за рахунок розміщення відповідних інформаційних табличок чи наклейок.

#### § 4

Система відеоспостереження складається з камер(и) (які також є реєстратором), яка розміщена на лобовому склі, спрямована вперед до водія та деяких пасажирів, а також на тих пасажирів, що входять чи виходять з транспортного засобу, записуючи зображення в кольорі та з дозволеною роздільною здатністю, що дозволяє провести ідентифікація осіб через відповідне програмне забезпечення.

#### § 5

Відповідає за роботу та належне функціонування системи моніторингу адміністратор даних.

#### § 6

1. Запис зображення може бути доступним за згодою адміністратора:

а) працівники адміністратора в рамках діяльності, що виконується під час роботи внутрішнього провадження, спрямованого на з'ясування обставин, наприклад подій, пов'язаних з осудною поведінкою, хуліганськими діями, конфліктними ситуаціями або пов'язані з виявлення осіб, які вчинили карні дії (знищення майна, крадіжки тощо) на території підприємства;

б) компетентні органи (включаючи поліцію, прокуратуру, суди) щодо їх виконання службових завдань.

2. Записи надаються на електронному носії та передаються під розписку.

3. Термін зберігання записів 90 днів. Після закінчення цього терміну записи видаляються автоматично шляхом перезапису наступних записів.

4. Люди, які мають доступ до зображення, зафіксованого відеоспостереженням, поінформованя щодо відповідальності за захист персональних даних.