

Regulamin zakupu biletów:

Regulamin Internetowej Sprzedaży Biletów serwisu <https://zakexpress.pl> zwany dalej Regulaminem.

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady korzystania z serwisu internetowego zakexpress.com.pl (Serwis) przez jego Użytkowników, w szczególności określa warunki i zasady zakupu biletów autobusowych Przewoźnika, którego kursy zostały udostępnione za pośrednictwem w/w serwisu w tym również warunki dokonywania płatności za bilety za pomocą systemu płatności internetowej PayU SA

2. Każdy Użytkownik zobowiązany jest, w chwili podjęcia czynności zmierzających do dokonania zakupu za pośrednictwem Serwisu, do zapoznania się z Regulaminem, zaakceptowania jego treści oraz przestrzegania jego postanowień.

3. Administratorem serwisu jest Biuro Usług Turystycznych Żak Tourist sp. z o.o, ul. Rybacka 2 , 16-300 Augustów NIP: 846-13-93-881, REGON: 790349162

4. Użytkownik może kontaktować się z Administratorem Serwisu, elektronicznie pod adresem zakexpress@o2.pl lub korespondencyjnie pod adresem BUT ŻAK TOURIST sp. z o.o. ul. Turystyczna 16, 16-300 Augustów

§ 2 Definicje

Na potrzeby niniejszego regulaminu pojęcia w nim zawarte oznaczają:

1. Internetowy system sprzedaży biletów - serwis <https://zakexpress.com.pl>, zwany dalej Serwisem

2. Nabywca biletu - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupu biletu w imieniu własnym i na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby.

3. Użytkownik - osoba korzystająca z serwisu w celu zakupu biletu.

4. Pasażer - osoba uprawniona do podróży na podstawie biletu elektronicznego, do której odnoszą się prawa i obowiązki wynikające z zakupu biletu.

5. Przewoźnik - Biuro Usług Turystycznych Żak Tourist sp. z o.o, ul. Rybacka 2 , 16-300 Augustów NIP: 846-13-93-881, REGON: 790349162 realizujący na podstawie stosownych zezwoleń zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa wybrane połączenia autobusowe.

6. Operator płatności – PayU SA z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 182, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON

300523444.

7. Strony transakcyjne - strona internetowa serwisu zakexpress.com.pl pozwalająca na zakup biletów autobusowych przez Internet.

8. Bilet - bilet elektroniczny w postaci pliku PDF, będący wygenerowanym z serwisu zakexpress.com.pl i wydrukowanym dokumentem upoważniającym do odbycia podróży przez Pasażera, który stanowi dowód zawarcia umowy o przewóz między Pasażerem a Przewoźnikiem.

9. Bilet SMS – bilet elektroniczny wysyłany przez Serwis na numer telefonu w formie SMS, bilet jednorazowy 4 upoważniający do odbycia podróży przez Pasażera, który stanowi dowód zawarcia umowy o przewóz między Pasażerem a Przewoźnikiem.

10. Regulamin internetowej sprzedaży biletów zakexpress.com.pl - niniejszy regulamin, zwany w dalszej treści Regulaminem, którego uprzednia akceptacja wymagana jest w celu dokonania zakupu biletu przez Internet.

11. Regulamin Przewozów - regulamin obowiązujący u Przewoźnika.

12. Umowne Warunki Przewozu - warunki przewozu osób i ich rzeczy określone przez Przewoźnika w Regulaminie Przewozów, dotyczące praw i obowiązków Pasażera oraz Przewoźnika, w szczególności: ważności biletu, rezygnacji z przewozu, warunków przewozu bagażu. Akceptacja Warunków Przewozu jest warunkiem dokonania zakupu biletu.

§ 3 Zakup biletu - zasady i warunki

1. Użytkownik za pośrednictwem stron transakcyjnych Serwisu dokonuje wyboru trasy, terminu, godziny przewozu oraz odpowiedniej taryfy cenowej.

2. Technicznym warunkiem pomyślnie przeprowadzonej transakcji zakupu biletu jest: poprawne przejście przez proces zakupowy czyli wybranie trasy, daty wyjazdu, rodzaju ulgi lub promocji, podanie adresu email (opcjonalnie numeru telefonu komórkowego w przypadku zakupu biletu SMS oraz imienia i nazwiska pasażera w przypadku kursów międzynarodowych) na który ma być wysłany bilet i dokonanie zapłaty za bilet w systemie transakcyjnym Operatora Płatności, oraz uprzednio - przed dokonaniem zakupu w sposób, o którym mowa w pkt. 4 poniżej - akceptacja Regulaminu Przewozów oraz niniejszego Regulaminu.

3. Warunkiem dokonania zakupu biletu jest dostępność miejsc na dany przewóz w momencie zapłaty za bilet. Szczegółowe instrukcje dotyczące procedury zakupu oraz informacje w przedmiocie dostępności miejsc pojawiać się będą w trakcie dokonywania zakupu w formie komunikatów.

4. Od każdej transakcji zakupu dokonywanej poprzez Serwis, pobierana jest Opłata transakcyjna.

5. Po naciśnięciu przycisku „Płać” Użytkownik za pośrednictwem strony transakcyjnej dokonuje płatności za wybrany bilet przez Operatora Płatności, który

zapewnia bezpieczne realizowanie transakcji.

6. Od momentu otrzymania z systemu komunikatu o dostępności miejsca na dany przewóz Użytkownik ma 60 minut na skuteczne przeprowadzenie operacji zapłaty za bilet w wybrany przez siebie sposób. W przypadku gdy do odjazdu zostało mniej niż 24 h, czas ten wynosi 30 minut. Po przekroczeniu powyższego czasu blokada wybranego miejsca na dany przewóz zostaje automatycznie usunięta - wskutek czego nie istnieje możliwość zakupienia biletu w danej sesji. Samodzielna modyfikacja tytułu przelewu powoduje jego odrzucenie. Przeprowadzenie transakcji poza systemem Operatora Płatności jest niemożliwe.

7. Za ewentualne skutki nie dokonania zakupu, z przyczyn, o których mowa powyżej administrator Serwisu nie ponosi odpowiedzialności.

8. Podczas rejestracji Użytkownik zobowiązany jest podać adres email, na który przesłany zostanie bilet elektroniczny.

9. W celu dokonania płatności za wybraną podróż należy posiadać obsługiwaną przez Operatora Płatności kartę płatniczą lub konto z dostępem internetowym w odpowiednim banku oraz zabezpieczyć odpowiednią kwotę na obciążenie karty lub rachunku bankowego za zakupiony bilet.

10. Zakup biletu nie zostanie dokonany w przypadku braku możliwości zablokowania odpowiedniej kwoty na karcie płatniczej lub braku wystarczających środków na koncie.

11. Po skutecznym dokonaniu płatności Użytkownik na posiadanym sprzęcie umożliwiającym wydruk formatu A4 - drukuje właściwy bilet. Koszty wydrukowania biletu elektronicznego ponosi każdorazowo Użytkownik. W przypadku zakupu biletu z zaznaczoną opcją „Bilet na SMS”, bilet zostanie wysłany na numer telefonu podany podczas procesu zakupu.

12. Wydrukowany bilet lub bilet w formie SMS jest dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy przewozu oraz upoważniającym do odbycia podróży. Nabywca biletu zobowiązany jest do zapewnienia możliwości odczytania z wydrukowanego biletu, co najmniej podstawowych elementów jego treści określonych w ust. 12 pkt. 3,4,5,6,7 oraz przechowywania biletu SMS przez cały czas trwania umowy przewozu. Pasażer jest zobowiązany zapewnić możliwość okazania biletu w formie SMS przez cały czas podróży, w szczególności do zapewnienia, iż aparat telefoniczny, smartfon lub inne podobne urządzenie przy pomocy, którego odebrano bilet w tej formie, nie rozładuje się w trakcie podróży.

13. Prawidłowo wygenerowany bilet winien zawierać:

- a) numer,
- b) imię i nazwisko
- c) datę wystawienia,
- d) cenę,
- e) trasę,
- f) termin przewozu
- g) zakres uprawnień do ulgowego przejazdu, z których korzysta pasażer

- h) dane Przewoźnika

14. Dokonanie zakupu za pośrednictwem Serwisu skutkuje zawarciem wiążącej Umowy przewozu pomiędzy Nabywcą biletu i Przewoźnikiem oraz oznacza akceptację Umownych Warunków Przewozu, a w szczególności warunków dotyczących stosowanych cen, warunków potrącenia odstępnego w przypadku odstąpienia przez podróżnego od umowy przewozu.

15. Płatności online obsługuje Operator Płatności, który przez własny system transakcyjny udostępnia formy płatności określone w serwisie PayU pod adresem <http://payu.pl/nasi-partnerzy>.

§ 4 Zmiany, zwroty i operacje dodatkowe dotyczące zakupionych biletów

1. Istnieje możliwość zwrotu biletów nabytych przez Serwis (odstąpienia od umowy przewozu) przed rozpoczęciem podróży.

2. Stosownie do art. 17 ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2012 poz. 1173 tekst jedn.) Podróżnemu:

- który odstąpił od umowy przewozu albo
- którego nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego (dotyczy to w szczególności osób zagrażających bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie albo uciążliwych dla podróżnych) przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika.

3. W przypadku dyspozycji zwrotu biletu najpóźniej na 10 minut przed odjazdem z przyczyn leżących po stronie Pasażera Serwis pobiera odstępne w wysokości 20% wartości biletu. Zwroty biletów za pośrednictwem serwisu zakexpress.com.pl są możliwe najpóźniej na 10 minut przed odjazdem kursu z przystanku początkowego. Zwroty z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika wykonywane są w całości. W przypadku dyspozycji zwrotów do transakcji wykonanych kartami płatniczymi, zwroty następują bezpośrednio na rachunek bankowy powiązany z kartą w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze.

4. W przypadku zwrotu biletu opłata transakcyjna nie jest zwracana.

5. Zmiany terminu podróży można dokonać poprzez stronę internetową lub w punkcie nabycia biletu do 1 h przed odjazdem autokaru.

6. Czynności związane z realizacją uprawnień, o których mowa w niniejszym paragrafie mogą być wykonywane przez Serwis:

- dla Użytkownika, który kupił bilet po zalogowaniu do konta w serwisie zakexpress.com.pl (zakładka Moje konto – Historia zrealizowanych zamówień – Szczegóły zamówienia – Akcje – Zwróć z opłatą – „Wykonaj zwrot z potrąceniem opłaty manipulacyjnej”).
- dla Użytkownika kupującego przez konto anonimowe (bez rejestracji Użytkownika w serwisie zakexpress.com.pl), po poprawnym wypełnieniu formularza zwrotu,

dostępnego pod adresem <https://zakexpress.com.pl/pl/zarządzaj-biletem/zwrot-biletu>

7. Postanowienia ust. 1- 5, nie ograniczają prawa podróżnego także do zmiany umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu, co jest uprawnieniem podróżnego wynikającym z ustawy, o której mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu.

§ 5 Wystawianie faktur VAT

1. W przypadku chęci otrzymania Faktury VAT, należy wybrać odpowiednią opcję (zaznaczyć przycisk TAK przy pytaniu "Czy chcesz otrzymać fakturę VAT" znajdującym się w procesie zakupu biletu (krok 3 Dane kupującego).

2. Serwis udostępnia możliwość pobierania faktury VAT do zrealizowanej transakcji zakupu biletów za pośrednictwem Serwisu pod warunkiem zaznaczonej opcji TAK przy opcji „Czy chcesz otrzymać fakturę VAT”, która znajduje się w procesie zakupu krok 3 Dane kupującego.

3. Serwis umożliwia korektę danych i wystawienie noty korygującej do faktury poprzez odnośnik przesłany w wiadomości z biletem wysłanej na adres e-mail podany w procesie zakupu lub poprzez konto zarejestrowanego użytkownika.

4. Serwis umożliwia korektę danych i wystawienie faktury korygującej do faktury pierwotnej oraz faktury z nowymi danymi poprzez odnośnik przesłany w wiadomości z biletem wysłanej na adres e-mail podany w procesie zakupu lub poprzez konto zarejestrowanego użytkownika. Użytkownik ma możliwość jednokrotnej zmiany danych na fakturze do 14 dni od daty zakupu. Niespełnienie tych warunków uniemożliwia edycję faktury.

5. Akceptacja regulaminu lub dokonanie płatności oznacza wyrażenie zgody przez użytkownika na otrzymanie faktury VAT w formie elektronicznej zgodnie z art. 2 pkt 32 w zw. z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

6. W przypadku nie zaznaczenia w trakcie zakupu biletu opcji TAK przy pytaniu „Czy chcesz otrzymać fakturę VAT”, Użytkownik nie ma możliwość wygenerowania faktury VAT.

§ 6 Prawa i obowiązki Stron

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Serwisu zgodnie z jego przeznaczeniem, obowiązującymi przepisami prawa oraz Regulaminem.
2. Użytkownik zobowiązany jest podać przy zakupie w systemie prawdziwe i aktualne dane
3. Wykorzystywanie serwisu do składania przez Użytkownika nieprawdziwych oświadczeń lub wprowadzanie nieprawdziwych danych jest niedozwolone.
4. Zabronione jest posługiwanie się cudzymi środkami płatniczymi przy dokonywaniu płatności, jak również wykorzystywanie jakichkolwiek danych i informacji podlegających ochronie prawnej na zasadach określonych w stosownych przepisach.
5. Serwis zakexpress.com.pl zastrzega sobie prawo do zawiadomienia właściwych organów państwowych w przypadku powzięcia podejrzenia, iż zaistniały okoliczności świadczące o wykorzystywaniu serwisu do działań o charakterze przestępczym.
6. Administrator serwisu informuje, że zgodnie z art. 15 ust. 2 i 3 ustawy Prawo przewozowe:
 - a. osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte ze środka transportowego;
 - b. osoby uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.
7. Przewoźnik ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku podania nieprawdziwych danych niezbędnych do zakupu biletu lub danych dotyczących płatności za pomocą Operatora Płatności.

7 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje dotyczące realizacji zakupu biletu przez Serwis zakexpress.com.pl są przyjmowane w formie pisemnej w terminie do 30 dni od daty ujawnienia nieprawidłowości w realizacji transakcji zakupu, na adres: BUT ŻAK TOURIST ul. Turystyczna 16, 16-300 Augustów lub na adres email reklamacje@zakexpress.pl Reklamacja będzie rozpoznana przez Administratora Serwisu w terminie 14 dni od daty jej wpłynięcia, przy czym termin ten ulega wydłużeniu w przypadku wezwania Użytkownika przez Administratora Serwisu do uzupełnienia reklamacji w trybie określonym w ust.3 niniejszego paragrafu.
2. W składanej reklamacji winny się znaleźć wszystkie niezbędne informacje o transakcji: dane użytkownika (imię, nazwisko, adres), adres e-mail (z którego dokonano zakupu), numer telefonu, opis reklamacji dotyczącej danej transakcji, numer reklamowanego zamówienia.
3. W przypadku gdy reklamacje, które nie będą zawierały informacji wymienionych w pkt. 2 albo innych informacji koniecznych do rozpatrzenia reklamacji, Administrator

Serwisu wezwie Użytkownika do ich uzupełnienia w określonym terminie, nie krótszym niż 7 dni, z zastrzeżeniem, że w przypadku nie uzupełnienia reklamacji nie zostanie ona merytorycznie rozpatrzona. Stanowisko w przedmiocie reklamacji oraz wezwanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, zostaną przesłane na adres e-mail podany przez Użytkownika podczas rejestracji w serwisie bądź na adres, z którego nadesłano reklamację.

4. Użytkownik ma prawo do żądania usunięcia konta w Serwisie zakexpress.com.pl przez zgłoszenie pocztą elektroniczną na adres [email:zakexpress@o2.pl](mailto:zakexpress@o2.pl) Usunięcie konta zostaje wykonane jedynie w przypadku zgłoszenia z adresu email przynależnego do konta.

5. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu uprawniony może złożyć w dowolnym punkcie odprawy Przewoźnika lub w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika jako właściwa do załatwiania reklamacji. Niezależnie od powyższego, za skutecznie złożoną będzie także uważana reklamacja złożona na adres Administratora Serwisu tj. BUT ŻAK TOURIST ul. Turystyczna 16, 16-300 Augustów

6. Administrator Serwisu wskazuje, że zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. Nr. 38 poz. 266, zwanym dalej „Rozporządzeniem”): Reklamacja z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu powinna zawierać:

datę sporządzenia reklamacji;

imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;

imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;

tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;

kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);

wykaz załączonych dokumentów;

podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

7. Do reklamacji powinny być dołączone oryginał biletu i/lub bilet bagażowy oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

8. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez Przewoźnika.

9. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 niniejszego paragrafu, Przewoźnik jest uprawniony do wezwania 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.

§ 8 Ochrona danych osobowych

1. Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych

osobowych (t. j. Dz. U. z 2014 r., poz. 1182) Biuro Usług Turystycznych Żak Tourist Sp. z o.o. informuje , iż:

Administratorem danych osobowych pasażerów jest Przewoźnik - Biuro Usług Turystycznych Żak Tourist sp. z o.o, ul. Rybacka 2 , 16-300 Augustów NIP: 846-13-93-881, REGON: 790349162

2. Dane osobowe pasażerów będą przetwarzane w celach marketingowych jedynie w przypadku, gdy Użytkownik wyrazi na to zgodę i nie będą udostępniane innym odbiorcom.

3. Użytkownik posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz do ich poprawiania.

4. Dane są przetwarzane jedynie w celu i zakresie koniecznym do realizacji umowy przewozu oraz nabycia biletu za pośrednictwem serwisu zakexpress.com.pl, a odbiorcami danych są jedynie osoby odpowiedzialne za funkcjonowanie Serwisu zakexpress.com.pl oraz za realizację umowy przewozu ze strony Przewoźnika.

5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, z zastrzeżeniem postanowień punktu 6 i 7 niniejszego paragrafu.

6. Nie podanie adresu e-mail przy logowaniu uniemożliwia zakup biletu.

7. Zgodnie z art. 16 ust. 3 ustawy Prawo przewozowe, na bilecie mogą być umieszczane inne informacje, w tym dane osobowe Pasażera (np. imię i nazwisko), jeżeli jest to niezbędne dla Przewoźnika w regularnym przewozie osób. W przypadku przewozów międzynarodowych Przewoźnik jest uprawniony do żądania imienia i nazwiska Pasażera

§ 9 Opłaty transakcyjne

1. Przy każdej transakcji zakupu biletu zawartej poprzez Serwis pobierana jest opłata transakcyjna w kwocie 1 zł brutto. Kwota ww. opłaty jest przychodem firmy BUT Żak Tourist Sp. z o.o.

2. Biura podróży lub inne stacjonarne punkty sprzedaży prowadzące stacjonarną sprzedaż biletów na podstawie umowy handlowej podpisanej z firmą BUT Żak Tourist Sp. z o .o. Mają prawo doliczyć do kwoty zamówienia opłatę transakcyjną. Opłata transakcyjna naliczona przez punkty sprzedaży stacjonarnej jest przychodem punktów sprzedaży i nie jest przychodem BUT Żak Tourist sp. z o.o.

3. Przy zwrocie biletu zakupionego poprzez Serwis opłata transakcyjna nie podlega zwrotowi.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Serwis nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za korzystanie i dokonywanie zakupu biletu przez Użytkownika w sposób sprzeczny z Regulaminem i

Regulaminem Przewozów.

2. Akceptacja Regulaminu na Serwisie stanowić będzie jednocześnie oświadczenie, że Użytkownik zapoznał się z treścią Regulaminu i Regulaminu Przewozów. Brak akceptacji warunków Regulaminu uniemożliwia zakup biletu poprzez Serwis.

3. Umowy zawierane za pośrednictwem serwisu, zawierane są na czas wykonania przewozu na jaki zakupiono bilet. Minimalny czas trwania zobowiązań klienta z takich umów obejmuje czas do opuszczenia środka transportu - z końcem trasy, na którą zakupiono bilet albo na przystanku wcześniejszym (jeżeli klient opuści pojazd wcześniej).

4. Administrator Serwisu zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu. Do transakcji zawartych za pośrednictwem Serwisu stosowny będzie Regulamin obowiązujący w dacie zakupu biletu.

5. Administrator Serwisu zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu.

6. Niniejszego Regulaminu nie stosuje się do zakupu biletów autobusowych różnych przewoźników, dokonywanych za pośrednictwem Serwisu pod adresem:

www.zakexpress.com.pl

Regulamin obowiązuje od dnia 04.03.2020 roku