

**REGULAMIN PRZEWOZÓW OKAZJONALNYCH
REALIZOWANYCH PRZEZ SPÓŁKĘ CHOCHOŁOWSKIE TERMY SP. Z O.O.
Z SIEDZIBĄ W CHOCHOŁOWIE**

I. INFORMACJE OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy regulamin określa organizację i warunki świadczenia przez Spółkę Chochołowskie Termy spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Chochołowie jako przewoźnika, odpłatnych usług grupowego przewozu osób o charakterze okazjonalnym, w oparciu o zawartą bezpośrednio z klientem umowę przewozu.
2. W Regulaminie posłużono się następującymi definicjami, przez które każdorazowo należy rozumieć:
 - a) Bilet – dokument potwierdzający zawarcie Umowy Przewozu, za który uznaje się wydruk z kasy fiskalnej – paragon;
 - b) Cennik – dokument dostępny na stronie <https://www.chocholowskietermy.pl/transport> oraz w Biurze Obsługi Klienta, który określa wysokość opłat za bilet uprawniający do skorzystania z usługi Przewozu okazjonalnego; Spółka ma prawo zmieniać lub aktualizować Cennik, co nie będzie stanowić zmiany niniejszego Regulaminu; za wiążący należy uznawać Cennik obowiązujący w chwili zawierania Umowy przewozu i zakupu Biletu przez Klienta;
 - c) Chochołowskie Termy, Kompleks, Obiekt lub Termy – obiekt ponad nazwą: Chochołowskie Termy, zlokalizowany pod adresem: Chochołów 400, 34-513 Chochołów, którego właścicielem i administratorem jest Spółka Chochołowskie Termy spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Chochołowie;
 - d) Gość, Klient, Pasażer, Uczestnik lub Użytkownik – każda osoba korzystająca z usługi Przewozu okazjonalnego na podstawie stosownej Umowy przewozu oraz uiszczenia opłaty za przejazd zgodnie z Cennikiem, z zastrzeżeniem, iż z usług Przewozu okazjonalnego mogą korzystać wyłącznie osoby, które w dniu realizacji Przewozu bądź będą korzystać bądź uprzednio korzystały z pozostałych usług świadczonych przez Spółkę w Kompleksie Chochołowskie Termy;
 - e) Personel – zespół osób zaangażowanych w zarządzanie i działalność Obiektu, w tym w szczególności pracownicy i współpracownicy, dyrekcja, kierownicy (menadżerowie) itp.;
 - f) Przewoźnik lub Spółka – Chochołowskie Termy spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Chochołowie (34-513) Chochołów 400, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000261672, REGON: 120300433, NIP: 7361640322, posiadająca licencję nr 0000011 na wykonywanie krajowego transportu drogowego w zakresie przewozu osób samochodem osobowym oraz licencję nr 0000050 na wykonywanie krajowego transportu drogowego w zakresie przewozu osób pojazdem samochodowym przeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu powyżej 7 i nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą;
 - g) Przewóz okazjonalny, Przewóz lub usługi przewozowe/usługi Przewozu – przewóz osób wykonywany przez Przewoźnika odpłatnie w oparciu o stosowną Umowę przewozu zawartą

- pomiędzy Spółką jako Przewoźnikiem a Klientem, w czasie i na zasadach określonych w Umowie przewozu oraz z uwzględnieniem reguł określonych w niniejszym Regulaminie;
- h) Strefa Przewozu lub Strefa Świadczenia usługi Przewozu – oznaczony obszar, w ramach którego Spółka świadczy usługi przewozowe;
 - i) Umowa Przewozu – umowa zawarta pomiędzy Przewoźnikiem a Klientem, na podstawie której Przewoźnik zobowiązuje się do dokonania na rzecz Klienta Przewozu okazjonalnego za wynagrodzeniem, z ustalonego miejsca początkowego do ustalonego miejsca docelowego mieszczącego się Strefie Świadczenia usługi Przewozu, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Każda osoba chcąca skorzystać z usługi Przewozu jest bezwzględnie zobowiązana do uprzedniego zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu, a kolejno do przestrzegania jego postanowień. Zawarcie Umowy Przewozu oznacza akceptację Regulaminu.
 4. Regulamin udostępniony jest do wglądu na oficjalnej stronie internetowej Term oraz w siedzibie Spółki (w Biurze Obsługi Klienta).

II. WARUNKI REALIZACJI PRZEWOZU; UMOWA PRZEWOZU

§ 2

1. Z usług Przewozu okazjonalnego świadczonych przez Spółkę mogą korzystać wyłącznie Użytkownicy, którzy w dniu realizacji Przewozu bądź będą korzystać bądź uprzednio korzystali z pozostałych usług świadczonych przez Spółkę w Kompleksie Chochołowskie Termy. Usługi Przewozu nie są świadczone na rzecz osób niebędących klientami Spółki.
2. Usługi Przewozu okazjonalnego świadczone są w dniach otwarcia Obiektu, w godzinach ustalanych przez Spółkę i podawanych do wiadomości w komunikatach zamieszczanych na oficjalnej stronie internetowej Term. Spółka ma prawo zmieniać lub aktualizować ww. komunikaty, co nie będzie stanowić zmiany niniejszego Regulaminu; za wiążące należy uznawać godziny określone w komunikacie obowiązującym w chwili zawierania Umowy przewozu i zakupu Biletu przez Klienta.
3. Kierownictwo Obiektu zastrzega sobie ponadto możliwość zmiany podanych godzin świadczenia usług Przewozu oraz ich zawieszenia/wstrzymania w określone dni/godziny, o czym Klienci będą stosownie informowani, w tym w szczególności poprzez umieszczenie informacji w Obiekcie.
4. Z uwagi na charakter okazjonalny usług przewozowych świadczonych przez Przewoźnika, nie istnieje stały i regularny rozkład jazdy. Plan podróży, w tym w szczególności czas, miejsce początkowe, miejsce docelowe i trasa przejazdu są ustalane każdorazowo przed realizacją danego Przewozu, z zastrzeżeniem, iż ww. muszą mieścić się w ustalonej Strefie Przewozu.
5. Usługi Przewozu świadczone są przez Spółkę zarówno z terenu Obiektu Chochołowskie Termy do wybranego przez Klienta miejsca docelowego zlokalizowanego w jednej ze stref wskazanych w dokumencie graficznym stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu (w obowiązującej Strefie Przewozu), jak i w kierunku odwrotnym, tj. z wybranego przez Klienta miejsca początkowego zlokalizowanego w jednej ze stref wskazanych w dokumencie graficznym stanowiącym Załącznik nr 1 do Regulaminu (w obowiązującej Strefie Przewozu) do Obiektu Chochołowskie Termy. Przewóz nie jest realizowany poza obowiązującą Strefę Przewozu.

§ 3

1. Klient chcący skorzystać z usługi Przewozu okazjonalnego świadczonej przez Spółkę, polegającej na przewozie z terenu Obiektu Chocholowskie Termy do wybranego przez Klienta miejsca docelowego zlokalizowanego w obowiązującej Strefie Przewozu, zobowiązany jest do zgłoszenia się do Biura Obsługi Klienta celem zweryfikowania możliwości realizacji przejazdu w danym czasie. W tym celu Klient zobowiązany jest do określenia daty, godziny, miejsca docelowego, do którego Przewóz ma zostać zrealizowany oraz ilości osób, które chciałyby skorzystać z przejazdu. Po weryfikacji przez Personel dostępności pojazdu i określenia szacunkowej godziny realizacji Przewozu, Klient proszony jest o akceptację przedstawionych warunków, na jakich Przewóz może zostać zrealizowany, a jeśli je zaakceptuje warunkiem koniecznym jest uiszczenie stosownej opłaty za ustaloną trasę i wskazaną, wiążącą ilość osób, które korzystać będą z przejazdu, według obowiązującego Cennika, a w przypadku, gdy przewóz będzie realizowany samochodem osobowym (nieprzeznaczonym konstrukcyjnie do przewozu powyżej 7 i nie więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą), ze względu na wymogi ustawowe, każdorazowo także odrębne zawarcie Umowy Przewozu według wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu. W tym przypadku zawarcie Umowy Przewozu następuje poprzez złożenie przez każdego Klienta, który korzystać będzie z Przewozu, czytelnego podpisu (imię i nazwisko) na obowiązującym wzorze Umowy; gdy z Przewozu korzystać będzie osoba małoletnia lub ubezwłasnowolniona, Umowę Przewozu zawiera w jej imieniu uprawniony rodzic/opiekun prawny.
2. Klient chcący skorzystać z usługi Przewozu okazjonalnego świadczonej przez Spółkę, polegającej na przewozie z wybranego przez Klienta miejsca początkowego zlokalizowanego w obowiązującej Strefie Przewozu do Obiektu Chocholowskie Termy, zobowiązany jest do złożenia stosownego zamówienia na Przewóz w następujących krokach:
 - I. Złożenie zamówienia na Przewóz w następujący sposób:
 - a) telefonicznie pod numerem: +48 885 708 002;
 - b) za pośrednictwem formularza na stronie: <https://www.chocholowskietermy.pl/formularz-rezerwacyjny-termobus/>;
 - c) za pośrednictwem narzędzia LiveChat dostępnego na stronie <https://www.chocholowskietermy.pl/>;
 - d) osobiście w Biurze Obsługi Klienta.Składając zamówienie na Przewóz Klient określa datę, godzinę, miejsce początkowe, z którego Przewóz ma zostać zrealizowany (dokładny adres) oraz ilość osób, które chciałyby skorzystać z przejazdu, w tym ilość dzieci, które wymagają posiadania fotelików/podstawek do przewozu, a także podaje dane umożliwiające zwrotny kontakt (obowiązkowo numer telefonu, a opcjonalnie imię oraz adres e-mail). Klient może także sformułować dodatkowe uwagi.
 - II. Po weryfikacji przez Personel dostępności pojazdu, Klientowi przekazywana jest (w przypadku składania zamówienia bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta – osobiście, w przypadku składania zamówienia telefonicznie lub za pośrednictwem formularza na stronie www – co do zasady telefonicznie, a w przypadku podania adresu e-mail i wskazania tej opcji kontaktu jako preferowanej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na dane kontaktowe podane w trakcie dokonywania zamówienia, a w przypadku składania zamówienia za pośrednictwem narzędzia LiveChat – w ramach tego narzędzia) stosowna informacja zwrotna o możliwości/nieвозмоści zrealizowania Przewozu i jego warunkach.
 - III. Jeśli Klient potwierdzi przedstawione warunki zobowiązany jest do uiszczenia z góry stosownej opłaty za Przewóz (z uwzględnieniem ustalonej trasy i wskazanej, wiążącej ilości

osób, które korzystać będą z przejazdu) według obowiązującego Cennika. W przypadku składania zamówienia telefonicznie lub za pośrednictwem formularza bądź za pośrednictwem narzędzia LiveChat na stronie www, Personel Spółki przekazuje stosowny link umożliwiający zrealizowanie płatności w ramach udostępnianych przez Spółkę następujących sposobów płatności: płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą oraz płatność kodem BLIK za pośrednictwem systemu płatności online Przelewy24. Możliwe aktualne sposoby płatności określone są na stronie Term oraz na stronie internetowej: <http://www.przelewy24.pl/>. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest PayPro SA z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000347935, NIP: 7792369887, o kapitale zakładowym wynoszącym 4 737 100,00 zł, w całości opłaconym oraz wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem UKNF IP24/2014. Szczegółowy regulamin płatności Przelewy24 znajduje się na stronie: <http://www.przelewy24.pl/>.

- IV. W momencie skutecznego zrealizowania płatności i uzyskania przez Spółkę potwierdzenia uzyskania środków z tego tytułu Przewóz traktowany będzie jako zamówiony, a Umowa Przewozu jako zawarta.
3. Potwierdzeniem zawarcia Umowy Przewozu i dokonania stosownej opłaty za Przewóz jest wydruk z kasy fiskalnej (paragon), stanowiący jednocześnie Bilet będący podstawą do realizacji Przewozu. W przypadku wskazanym w ust. 1 powyżej, w razie zgłoszenia w tym zakresie odrębnego, wyraźnego żądania, Klient może otrzymać również kopię podpisanej Umowy Przewozu.
 4. Spółka zastrzega, iż zawarcie Umowy Przewozu na skutek realizacji procedur opisanych w powyższych ustępach nie wiąże się z rezerwacją wszystkich miejsc dostępnych w pojeździe, którym Przewóz będzie realizowany. Rezerwacją objęta jest wyłącznie liczba miejsc odpowiadająca ilości osób zgłoszonych przez danego Klienta w toku dokonywania zamówienia Przewozu, stosownie potwierdzona i opłacona (ilości osób zgłoszonych w ramach jednej transakcji). Ewentualnie pozostałe wolne miejsca mogą zostać wykorzystane przez innych Klientów chcących skorzystać z Przewozu na danej trasie, po zawarciu odrębnej Umowy Przewozu.
 5. Spółka zastrzega, iż ze względu na okazjonalny charakter świadczonych Usług przewozowych i brak stałego rozkładu jazdy, Przewóz zostanie zrealizowany tylko pod warunkiem dostępności pojazdu wykorzystywanego do Przewozu w danym czasie.
 6. Spółka zastrzega, iż z uwagi na specyfikę działalności (przewozy nieregularne, okazjonalne), czas oczekiwania na realizację Przewozu nie jest stały i z góry określony, godziny wyjazdu i przyjazdu są zróżnicowane, a ww. elementy nie są objęte gwarancją i nie stanowią części Umowy Przewozu.
 7. Spółka nie gwarantuje, iż Przewóz zostanie zrealizowany dla danej grupy Klientów chcących skorzystać z Przejazdu łącznie, w jednym czasie, czy tym samym pojazdem.

V. PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA

§ 4

1. Przewoźnik jest zobowiązany do przewozu Uczestników w wyznaczone miejsce, z uwzględnieniem warunków i zastrzeżeń określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Przewoźnik oświadcza, iż posiada niezbędne dokumenty uprawniające go do wykonywania przewozu osób oraz że Przewóz realizowany będzie z wykorzystaniem pojazdów sprawnych technicznie i świadczony przez kierowców legitymujących się odpowiednimi uprawnieniami.
3. W sytuacjach wyjątkowych (np. awaria pojazdu, kolizja itp.) Przewoźnik dołoży wszelkich starań, aby Pasażer mógł kontynuować podróż w możliwie najszybszym czasie. W sytuacjach takich Przewoźnik może dokonać zmiany pojazdu lub zmienić wykonawcę Usługi Przewozu. Pasażer nie ponosi z tego tytułu dodatkowych kosztów.
4. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w Przewozie i ich dalsze skutki, a także za wszelkie szkody mogące powstać w wyniku czynników i zdarzeń losowych, niezależnych od Przewoźnika, w szczególności takich jak:
 - a) problemy techniczne;
 - b) opóźnienia wynikające z wypadków, kolizji drogowych lub korków;
 - c) trudne warunki atmosferyczne;
 - d) akty wandalizmu i terroryzmu;
 - e) prace drogowe i wynikające z nich objazdy, zamknięcie dróg lub problemy z przepustowością na drodze;
 - f) wypadek na drodze;
 - g) zatrzymania oraz inne działania i kontrole uprawnionych organów państwowych, w tym w szczególności Policji;
 - h) inne utrudnienia w ruchu drogowym.
5. Przewoźnik jest zobowiązany do przestrzegania wszelkich przepisów prawa (w tym prawa o ruchu drogowym, prawa przewozowego itp.). Prawa te są przeważające nad indywidualnymi potrzebami Pasażera i nie mogą być w żaden sposób przez Pasażera ograniczane lub łamane.
6. Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku Przewozu, jeżeli:
 - a) zachodzą okoliczności uniemożliwiające Przewóz, których Przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom;
 - b) Uczestnik nie zastosował się do przepisów przewozowych;
 - c) ze względu na przedmiot i rodzaj Przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych;
 - d) Uczestnik nie stawiał się w umówionym miejscu i godzinie rozpoczęcia Przewozu; czas oczekiwania kierowcy na Uczestnika w ustalonym miejscu początkowym w sytuacji opisanej w § 3 ust. 2 Regulaminu wynosi maksymalnie 15 minut.
7. Przewoźnik jest uprawniony do odmowy wykonania Przewozu lub jego kontynuacji, a także do usunięcia Pasażera z pojazdu (samodzielnie lub w razie potrzeby z pomocą organów porządkowych), gdy Uczestnik:
 - a) nie posiada ważnego Biletu;
 - b) zachowuje się w sposób zagrażający porządkowi lub bezpieczeństwu osób znajdujących się w pojeździe;
 - c) zachowuje się agresywnie, niebezpiecznie, wulgarnie, uciążliwie dla innych;
 - d) nie przestrzega przepisów porządkowych lub innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa przy przewozie osób bądź zasad Przewozu określonych w niniejszym Regulaminie i Umowie – dotyczy to w szczególności osób, których zachowanie wskazuje na znajdowanie się w stanie nietrzeźwości, pod wpływem środków odurzających lub narkotyków bądź innych środków o podobnym działaniu, tj. środków zakłócających lub ograniczających ocenę sytuacji bądź powodujących nienaturalne zachowanie, osób naruszających porządek publiczny,

- ogólnie przyjęte normy zachowania, zasady moralności lub stwarzających ryzyko i zagrożenie dla siebie lub innych bądź dla mienia;
- e) nie stosuje się do zaleceń i upomnień Personelu i załogi danego pojazdu (w szczególności kierowców).
8. Osoby, które pomimo odmowy ich przewiezienia wsiadły do pojazdu lub nie przestrzegają niniejszego Regulaminu, przepisów porządkowych lub innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa przy przewozie i pomimo upomnienia nie stosują się do wskazówek i żądań osób wymienionych w ust. 7 pkt e) powyżej, obowiązane są opuścić pojazd na ich wezwanie.
9. W przypadkach szczególnych, takich jak np. zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, zakłócenie porządku, naruszenie przepisów regulujących przewóz lub zasad wnoszenia odpłatności za przewóz, niestosowania się do żądań i wezwań, obsługa pojazdu uprawniona jest do wezwania do interwencji i skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia itp., w tym do zmiany ustalonej dla danego Przewozu trasy przejazdu w celu skorzystania z tej pomocy. Za spowodowanie zatrzymania, opóźnienia lub zmiany trasy w ww. przypadkach odpowiedzialność ponosi Pasażer.
10. Kierowca ma prawo odmówić zabrania do Przewozu większej ilości osób, niż wynosi liczba miejsc określonych w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.
11. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) skutki podania przez Pasażera błędnego adresu miejsca początkowego i miejsca docelowego Przewozu;
 - b) niestawienie się Pasażerów w umówionym miejscu i godzinie rozpoczęcia Przewozu;
 - c) odwołanie Przewozu z przyczyn od Przewoźnika niezależnych i przez niego niezawinionych oraz wynikające z tego skutki.
12. Za niewykonanie usługi Przewozu z winy Przewoźnika, Pasażerowi przysługuje zwrot kwoty stanowiącej równowartość opłaconej przez niego usługi.

VI. PRAWA I OBOWIĄZKI PASAŻERÓW

§ 5

1. Po dopełnieniu formalności, o których mowa w § 3 powyżej, Uczestnicy powinni oczekiwać na realizację Przewozu: (i) w przypadku określonym w § 3 ust. 1 – we wskazanym przez Personel miejscu, (ii) w przypadku określonym w § 3 ust. 2 – w miejscu ustalonym w procesie zamówienia Przewozu – co najmniej 5 minut przed ustaloną godziną wyjazdu.
2. Podczas Przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i egzekwowania postanowień niniejszego Regulaminu oraz innych przepisów prawnych, Pasażerowie stosują się do wskazówek i poleceń wydawanych przez kierujących i/lub inne upoważnione osoby.
3. Warunkiem realizacji Przewozu i umożliwienia wejścia do pojazdu celem skorzystania z Przewozu jest (i) w przypadku określonym w § 3 ust. 1 Regulaminu – okazanie kierowcy ważnego, czytelnego Biletu, (ii) w przypadku określonym w § 3 ust. 2 Regulaminu – posiadanie i okazanie kierowcy potwierdzenia ustalenia zamówienia Przewozu i realizacji płatności za zamówiony Przewóz, co stanowić będzie podstawę do wydania przez kierowcę stosownego Biletu.
4. Personel Term, w tym w szczególności kierowca realizujący Przewóz, uprawniony jest do żądania od Pasażerów okazania do wglądu dokumentów jednoznacznie potwierdzających wiek Pasażera (w przypadku chęci skorzystania przez danego Pasażera z dodatkowych rabatów ze względu na

wiek, jeżeli takie przysługują), w szczególności takich jak dowód osobisty, legitymacja itp. W przypadku braku takich dokumentów i/lub odmowy ich okazania, zakup Biletu ulgowego nie będzie możliwy.

5. Pasażerowie w trakcie Przewozu powinni zachowywać się tak, aby nie naruszać bezpieczeństwa prowadzenia pojazdu, nie zakłócać przejazdu innym Uczestnikom, nie zagrażać mieniu innych Pasażerów, ich zdrowi i życiu, a także, aby nie utrudniać obsłudze prowadzenia pojazdu w sposób bezpieczny oraz nie uszkadzać i nie niszczyć mienia Przewoźnika.
6. Zabrania się wsiadania lub wysiadania z pojazdu w trakcie jego jazdy oraz otwierania okien i szyberdachu (jeśli dotyczy), bez uzyskania zgody załogi pojazdu.
7. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na ustalonych przystankach i po zatrzymaniu się pojazdu. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające pojazd oraz osoby starsze i niepełnosprawne.
8. Zabrania się wsiadania i wysiadania z pojazdu:
 - a) podczas ruchu pojazdu;
 - b) przed całkowitym otwarciem drzwi pojazdu;
 - c) po sygnale oznajmiającym zamknięcie drzwi lub odjazd pojazdu (jeśli dotyczy).
7. Pasażerowie obowiązani są opuścić pojazd na uzgodnionym dla nich przystanku docelowym oraz na każde uzasadnione polecenie kierowcy.
8. Kierowca zatrzymuje pojazd wyłącznie w miejscach uprzednio ustalonych z Pasażerami, z zastrzeżeniem, iż jeżeli dane miejsce zatrzymania oceni jako niebezpieczne/niedozwolone, uprawniony jest do zatrzymania gdzie indziej, możliwie jak najbliżej pierwotnie ustalonego miejsca. Pasażer zamierzający wysiąść w danym miejscu powinien uprzedzić o tym kierowcę z odpowiednim wyprzedzeniem, tak aby możliwe było bezpieczne zatrzymanie pojazdu w danym miejscu.
9. Uczestnicy są nadto zobowiązani do:
 - a) przestrzegania przepisów porządkowych;
 - b) stosowania się do poleceń załogi pojazdu;
 - c) okazywania, na wezwanie uprawnionych służb, wymaganych dokumentów;
 - d) zapinania pasów bezpieczeństwa w pojeździe.
10. Pasażerowie nie są uprawnieni do stawiania kierowcy jakichkolwiek żądań, które byłyby sprzeczne z postanowieniami niniejszego Regulaminu, a także z przepisami powszechnie obowiązującymi, w tym w szczególności z zasadami bezpieczeństwa ruchu drogowego.
11. W pojeździe obowiązuje całkowity zakaz palenia papierosów, wyrobów tytoniowych, nowatorskich wyrobów tytoniowych oraz papierosów elektronicznych itp., a także wnoszenia i zażywania środków odurzających, narkotyków, substancji psychotropowych bądź innych środków o podobnym działaniu.
12. Zabrania się wnoszenia do pojazdu i spożywania żywności, napojów oraz wszelkiego rodzaju alkoholu i napojów alkoholowych.
13. Pasażerowie zobowiązani są do zachowywania czystości w pojeździe.
14. W przypadku zanieczyszczenia pojazdu kierowca może żądać od odpowiedzialnego Pasażera przywrócenia pojazdu do stanu przed zanieczyszczeniem, a w razie odmowy żądać okazania dokumentu tożsamości celem obciążenia należnością na rzecz Przewoźnika z tytułu usunięcia przez niego takiego zanieczyszczenia.
15. Katalog zachowań zabronionych określonych w powyższych ustępach nie jest wyczerpujący. Spółka jest uprawniona do określenia innych przedmiotów i zachowań niedozwolonych.

VII. PRZEWÓZ DZIECI

§ 6

1. W przypadku, gdy z Przewozu ma korzystać dziecko mające poniżej 150 cm wzrostu, rodzic/opiekun zobligowany jest do samodzielnego zapewnienia odpowiedniego fotelika bezpieczeństwa, spełniającego obowiązujące przepisy prawa w zakresie homologacji oraz dostosowanego do wzrostu i wagi dziecka.
2. Przewoźnik dopuszcza możliwość przewożenia dzieci mających co najmniej 135 cm wzrostu:
 - a) przy wykorzystaniu podstawki spełniającej obowiązujące przepisy prawa w zakresie homologacji oraz dostosowanej do wzrostu i wagi dziecka i prawidłowo przytrzymywanych za pomocą pasów bezpieczeństwa; lub
 - b) prawidłowo przytrzymywanych za pomocą wyłącznie pasów bezpieczeństwa – w przypadkach, kiedy ze względu na masę i wzrost dziecka nie jest możliwe zapewnienie (dopasowanie) ani właściwego fotelika bezpieczeństwa ani podkładki; oświadczenie w tym przedmiocie składa rodzic/opiekun na swoją wyłączną odpowiedzialność.
3. W przypadku nieposiadania przez Klienta odpowiednich własnych fotelików/podstawek dla każdego przewożonego dziecka, gdy jest to wymagane, Przewoźnik na czas przejazdu może udostępnić fotelik/podstawkę z posiadanych przez siebie modeli, z zastrzeżeniem, iż Przewoźnik nie gwarantuje pełnego wyboru i stałej dostępności fotelików/podkładek.
4. Jeśli dane dziecko nie będzie posiadało odpowiedniego fotelika/podstawki, w tym nie będzie możliwości jego udostępnienia przez Spółkę, Przewoźnik uprawniony jest do odmowy wykonania usługi Przewozu.

VIII. PRZEWÓZ BAGAŻU I INNYCH

§ 7

1. Uczestnicy mają prawo do przewiezienia swoich rzeczy (bagażu) bądź poprzez wniesienie ich do wnętrza pojazdu bądź poprzez umieszczenie w oddzielnym schowku bagażowym, z zastrzeżeniem, iż Przewoźnik w każdym przypadku ma prawo do odmowy przewozu bagażu o zbyt dużych rozmiarach czy bagażu, który według oceny Przewoźnika zagraża bezpieczeństwu pozostałych podróżnych i/lub ich bagaży. Niezależnie od miejsca umieszczenia bagażu nie ma możliwości jego powierzenia pod opiekę Choczołowskich Term – Pasażerowie zobowiązani są do sprawowania stałego nadzoru nad przewożonym bagażem oraz podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone rzeczy.
2. Do wnętrza pojazdu można wnosić jedynie niewielkie przedmioty, stanowiące bagaż podręczny, pod warunkiem umieszczenia ich w sposób, który nie tamuje przejścia, nie przeszkadza innym Uczestnikom i nie naraża ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo. Zabronione jest umieszczanie bagażu na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
3. Bagaż umieszczony do przewozu w luku/schowku bagażowym powinien być zabezpieczony i zapakowany samodzielnie przez Klienta w taki sposób, aby nie uległ w czasie przewozu uszkodzeniu lub zniszczeniu. Dotyczy to także walizek wykonanych z delikatnych materiałów, łatwo ulegających zaciągnięciu lub przerwaniu.

4. Przedmioty o wysokiej wartości bądź mogące ulec łatwemu uszkodzeniu przy przewozie (np. gotówka, papiery wartościowe, biżuteria, elektronika, sprzęt komputerowy itp.) oraz rzeczy posiadające wartość naukową lub zabytkową mogą być przewożone wyłącznie jako bagaż podręczny.
5. Przewóz rzeczy takich jak wózki dziecięce, wózki inwalidzkie, rowery, narty itp. jest dozwolony pod warunkiem zgłoszenia zamiaru przewiezienia na etapie umawiania Przewozu i o ile możliwe będzie umieszczenie tych przedmiotów w pojeździe bez stwarzania zagrożenia dla bezpieczeństwa przewożonych podróżnych i ich bagaży.
6. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia bagażu w ramach Przewozu, fakt ten należy natychmiast zgłosić kierowcy i sporządzić protokół szkody. Protokół powinien zostać podpisany przez kierowcę oraz Pasażera. W przypadku zgłaszania reklamacji, protokół wraz z dowodem zakupu biletu należy przesłać Przewoźnikowi.
7. Zabronione jest przewożenie:
 - c) przedmiotów mogących wyrządzić szkodę podróżnym lub mieniu Przewoźnika i utrudniających warunki odbywania podróży;
 - d) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów administracyjnych, celnych, sanitarno-porządkowych, w tym: materiałów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, trujących, radioaktywnych i innych niebezpiecznych;
 - e) nabitej broni palnej (zakaz nie dotyczy osób, które są uprawnione do jej noszenia za względu na pełnione funkcje).
8. Ze względu na charakter prowadzonej działalności i konieczność zapewnienia najwyższych standardów sanitarnych, obowiązuje całkowity zakaz przewozu zwierząt.
9. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bagaż zawiera rzeczy, których przewozić nie wolno, kierowca ma prawo sprawdzić w obecności podróżnego zawartość tego bagażu, a w razie potwierdzenia się podejrzeń bądź w razie odmowy poddania się sprawdzeniu – odmówić zabrania danej osoby i jej rzeczy do Przewozu.
10. Jeżeli nie można ustalić właściciela bagażu podlegającego sprawdzeniu, kierowca dokonuje tej czynności przy udziale dwóch postronnych świadków i postępuje z zakwestionowanymi przedmiotami w sposób określony przepisami o rzeczach znalezionych.
11. Przewoźnik ma prawo odmówić zabrania bagażu, jeżeli nie spełnia on wymogów określonych w niniejszym Regulaminie i w powszechnie obowiązujących przepisach.
12. Za bagaż, który podróżny przewozi ze sobą, Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, za wyjątkiem sytuacji, gdy jego uszkodzenie lub zgubienie wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika.
13. Przedmioty pozostawione przez Uczestnika w pojeździe nie są objęte ochroną i odpowiedzialnością Przewoźnika.
14. Sposób postępowania z rzeczami nieodebranymi przez Pasażera po zakończeniu Przewozu określają przepisy o rzeczach znalezionych.

IX. PRZEWOZY SPECJALNE

1. Spółka dopuszcza możliwość zrealizowania Przewozów o charakterze specjalnym, tj. na zasadach i warunkach, w tym do miejsc, każdorazowo odrębnie ustalanych z Klientem zainteresowanym takim przewozem.
2. Możliwość oraz warunki realizacji Przewozu specjalnego, w tym w szczególności wysokość opłat za taki przewóz, ustalane są indywidualnie i wymagają odrębnego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta Spółki.

X. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

§ 9

1. Pasażer odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone Przewoźnikowi lub innym osobom, w tym innym Pasażerom na zasadach określonych w przepisach prawa.
2. Przewoźnik odpowiada za szkodę w bagażu, jeśli doszło do niej z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Przewoźnika.
3. Powstanie szkody, na którą Pasażer został narażony podczas Przewozu, powinno być zgłoszone niezwłocznie po jej ujawnieniu.
4. Zakres i wysokość odszkodowania należnego Pasażerowi poszkodowanemu z winy Przewoźnika ustala się na zasadach określonych przepisami ustawy Prawo przewozowe i Kodeksu Cywilnego.
5. Tryb wzajemnego dochodzenia roszczeń przez Przewoźnika i usługobiorcę w postępowaniu sądowym (po wyczerpaniu drogi reklamacji/wezwania), określają przepisy art. 75 ustawy Prawo przewozowe.

XI. PROCEDURA REKLAMACYJNA

§ 10

1. Wszelkie reklamacje i zażalenia oraz uwagi i wnioski należy zgłaszać osobiście w Biurze Obsługi Klienta Term, pisemnie na adres siedziby Spółki lub drogą elektroniczną na adres: bok@chocholowskietermy.pl, z dopiskiem: „Reklamacja”. Formularz reklamacyjny, za pośrednictwem którego można zgłosić reklamację, jest dostępny w Biurze Obsługi Klienta Term oraz na stronie internetowej Spółki.
2. Reklamacja powinna być zgłoszona niezwłocznie po zauważeniu uchybienia w świadczonych przez Spółkę usługach.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno, aczkolwiek nie jest to wymóg rozpatrzenia reklamacji, zawierać: dane umożliwiające Spółce kontakt z reklamującym, informacje i okoliczności dotyczące przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości.
4. Spółka rozpatruje zgłoszoną reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni licząc od dnia jej prawidłowego złożenia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Spółka w tym terminie powiadamia reklamującego o przyczynach opóźnienia, a także o przewidywanym, niezbędnym terminie rozpatrzenia reklamacji.
5. Informacja o rozpatrzeniu reklamacji zostanie przekazana reklamującemu w formie pisemnej lub elektronicznej (wiadomość e-mail) na wskazane przez reklamującego dane kontaktowe.

XII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY

§ 11

1. W odniesieniu do umów przewozu osób nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (z wyjątkami określonymi wprost w tej ustawie), zatem prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 14 dni nie przysługuje.
2. Zasady odstąpienia od umowy przewozu osób regulują przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe, zgodnie z którymi podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu.
3. Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Wysokość odstępnego wynosi równowartość ceny Biletu.
4. Odstępne w wysokości określonej w ust. 3 powyżej obowiązuje również wówczas, gdy podróżnego w sytuacjach opisanych w § 4 ust. 7 i 8 Regulaminu, nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie do procedury odstąpienia stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy ustawy dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe.

XIII. DANE OSOBOWE

§ 12

1. Administratorem danych osobowych osób korzystających z usług przewozowych świadczonych przez Przewoźnika jest Spółka Chocholowskie Termy Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Chocholowie (34-513) Chochółów 400, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000261672, REGON: 120300433, NIP: 7361640322.
2. Wymagane przepisami informacje szczegółowe dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych osób korzystających z usług przewozu okazjonalnego świadczonych przez Spółkę zawarte są w Klauzuli informacyjnej stanowiącej Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu. Treść ww. klauzuli oraz innych klauzul precyzujących zasady przetwarzania danych osobowych osób korzystających z pozostałych usług oferowanych przez Termy, dostępna jest także na oficjalnej stronie internetowej Spółki pod adresem: <https://www.chocholowskietermy.pl>, w zakładce: <https://www.chocholowskietermy.pl/polityka-przetwarzania-danych-osobowych-polityka-transparentnosci-klauzule-informacyjne/>.

XIV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13

1. We wszelkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny oraz innych właściwych aktów prawnych.
2. Spółka zastrzega możliwość zmiany postanowień niniejszego Regulaminu. Zmiany Regulaminu obowiązujące będą w terminie podanym wraz z informacją o jego zmianie (z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej). Za wiążącą dla danego Klienta należy uznawać tę wersję Regulaminu, która

obowiązuje w chwili korzystania z usług Spółki w danym momencie (zmiany będą dotyczyły umów zawartych po wejściu w życie zmienionej wersji Regulaminu).

3. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu. Aktualizacja listy załączników, zmiana ich tytułów, numeracji, dodawanie/usuwanie załączników i podobne działania obowiązują automatycznie i nie wymagają zachowania procedury opisanej w ust. 2 powyżej.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 19 stycznia 2026 roku i w całości zastępuje wersję poprzednio obowiązującą.

Lista Załączników:

1. Załącznik nr 1 – Strefa Przewozu – dokument graficzny;
2. Załącznik nr 2 – Wzór umowy przewozu;
3. Załącznik nr 3 – Klauzula informacyjna dotycząca zasad przetwarzania danych osobowych osób korzystających z usług przewozu okazjonalnego świadczonych przez Spółkę Chochołowskie Termy.