

Regulamin korzystania z internetowego systemu sprzedaży biletów

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin internetowej sprzedaży biletów (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki i zasady korzystania z internetowego systemu sprzedaży biletów prowadzonego przez Barbarę Penar prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą: BARBARA Sp. Z o. o. w Krośnie, ul. Tysiąclecia 22c, NIP: 684-264-74-55 (zwana dalej Przewoźnikiem) w ramach serwisu internetowego www.barbara.net.pl (zarejestrowanego w domenie www.barbara.net.pl).
2. Każda osoba (zwana dalej Użytkownikiem) korzystająca i składająca zamówienie za pośrednictwem elektronicznego systemu sprzedaży biletów www.barbara.net.pl jest zobowiązana zapoznać się niniejszym Regulaminem. Każdorazowa możliwość zakupu biletu elektronicznego, na dostępnej trasie, wymaga potwierdzenia faktu zapoznania się z treścią Regulaminu, akceptacji jego postanowień oraz nie zwalnia Użytkownika z przestrzegania zawartych w nim postanowień.
3. Główna strona internetowa, dostępne podstrony, internetowy system sprzedaży biletów oraz wszelka korespondencja prowadzona pomiędzy Przewoźnikiem a Użytkownikiem w celu zawarcia umowy odbywa się w języku polskim.
4. Wszystkie ceny podane na stronach www.barbara.net.pl oraz w internetowym systemie sprzedaży biletów www.barbara.net.pl są cenami brutto i podawane są w polskich złotych (PLN).
5. Internetowy system sprzedaży biletów www.barbara.net.pl, przeznaczony jest do składania zamówień związanych z zakupem biletu na przejazd wybraną i każdą dostępną u Przewoźnika trasą. Internetowy system sprzedaży biletów www.barbara.net.pl umożliwia zakup biletu przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, przez wszystkie dni w roku.
6. Przewoźnik dopuszcza możliwość czasowego wyłączenia Internetowego systemu sprzedaży biletów w sytuacjach wyjątkowych, związanych z pracami konserwatorskimi (w tym aktualizacją treści na stronie Przewoźnika), awariami po stronie operatora internetowego lub siły wyższej. Każdorazowo o przerwie w dostępie do Internetowego systemu sprzedaży biletów, Przewoźnik będzie informował na stronie głównej internetowej serwisu www.barbara.net.pl.

§ 2 Definicje

1. Internetowy system sprzedaży biletów - serwis www.barbara.net.pl, zwany dalej w skrócie „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, do której odnoszą się prawa i obowiązki wynikające z zakupu biletu.
5. Przewoźnik - Barbara Penar prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą: BARBARA Sp. z o. o. z siedzibą w Krośnie, realizująca wybrane połączenia autobusowe, na podstawie stosownych zezwoleń zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa.
6. Strony transakcyjne - strony internetowe serwisu www.barbara.net.pl pozwalające na zakup biletów autobusowych przez Internet.
7. Bilet - bilet elektroniczny będący wygenerowanym z Serwisu i wydrukowanym dokumentem upoważniającym do odbycia podróży przez Pasażera, który stanowi dowód zawarcia umowy na przewóz między Pasażerem a Przewoźnikiem. Bilety są niezbywalne i nie mogą być odsprzedawane.
8. Bilet Ulgowy - Bilet upoważniający do przejazdu ulgowego w ramach ulgi handlowej. Bilet ulgowy nie uwzględnia przysługujących Użytkownikowi ulg ustawowych. Możliwość zakupu biletu ulgowego w ramach ulg ustawowych istnieje wyłącznie u kierowcy lub w punkcie sprzedaży biletów w siedzibie Przewoźnika.
9. Opóźnienie - różnica między zaplanowanym czasem rozpoczęcia przewozu zgodnie z opublikowanym rozkładem a rzeczywistym czasem jego rozpoczęcia.
10. Regulamin Przewozów Przewoźnika - regulamin obowiązujący u Przewoźnika realizującego konkretny przewóz, na podstawie nabytego za pośrednictwem serwisu biletu, którego akceptacja następuje w trakcie procesu rejestracji w serwisie oraz w trakcie procesu logowania – bez rejestracji w serwisie,
11. Umowne Warunki Przewozu - warunki przewozu osób i ich rzeczy określone przez Przewoźnika w Regulaminie Przewozów Przewoźnika, dotyczące praw i obowiązków Pasażera oraz Przewoźnika, w szczególności: ważności biletu, możliwości dokonywania zmian terminu przewozu, rezygnacji z przewozu, warunków przewozu bagażu. Akceptacja niniejszego Regulaminu i Regulaminu Warunków Przewozu jest warunkiem dokonania zakupu biletu.
12. Umowa kupna biletu - umowa zawierana pomiędzy Nabywcą a Przewoźnikiem na zrealizowanie przewozu w ramach zakupionego biletu, zawierana z chwilą zarezerwowania biletu w Internetowym systemie sprzedaży biletów i skutecznego opłacenia zarezerwowanego biletu przez Użytkownika.

§ 3 Internetowy zakup biletu

1. Zakup online Biletu przez Użytkownika składa się z następujących etapów:
 - a) wybór rodzaju biletu (bilet w jedną stronę lub bilet w dwie strony),
 - b) wybór przystanku początkowego oraz przystanku końcowego (miejsce odjazdu i przyjazdu),
 - c) wybór daty i godziny podróży,
 - d) w przypadku zakupu biletu bez rejestracji konta w Internetowym systemie sprzedaży biletów uzupełnienie danych: imię i nazwisko, adres e-mail, nr telefonu, liczba miejsc, uwagi,

- e) w przypadku zakupu biletu poprzez rejestrację konta uzupełnienie danych: adres e-mail, hasło do konta Użytkownika, imię i nazwisko, nr telefonu, liczba miejsc, uwagi,
 - f) wybór rodzaju biletu: normalny lub ulgowy,
 - g) w przypadku wyboru biletu ulgowego – rodzaj przysługującej Użytkownikowi ulgi handlowej.
2. Warunkiem pomyślnie przeprowadzonej transakcji zakupu biletu jest poprawna rejestracja konta lub jednorazowe podanie danych wymaganych przez system – bez rejestracji konta w Internetowym systemie sprzedaży biletów, dokonanie zapłaty za bilet, oraz uprzednia - akceptacja Regulaminu Przewozów Przewoźnika oraz akceptacja zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych. Brak akceptacji postanowień niniejszego regulaminu, poprzez nie zaznaczenie – aktywnego okna uniemożliwia dokonanie zakupu biletu w ramach Internetowego systemu sprzedaży biletów www.barbara.net.pl.
 3. Warunkiem dokonania zakupu biletu jest dostępność miejsc na dany przewóz w momencie zapłaty za bilet oraz dostępność kursu na danej trasie .
 4. Płatności dokonywane są przez system PayU (dawne Płatności.pl), który zapewnia bezpieczne realizowanie transakcji. Aby dokonać płatności za wybraną podróż należy posiadać obsługiwaną przez PayU kartę płatniczą lub konto z dostępem internetowym w odpowiednim banku oraz zabezpieczyć odpowiednią kwotę na obciążenie karty lub rachunku bankowego za zakupiony bilet.
 5. Zakup biletu nie zostanie dokonany w przypadku braku możliwości zablokowania odpowiedniej kwoty na karcie płatniczej lub braku wystarczających środków na koncie.
 6. Z chwilą kliknięcia pola „Zarezerwuj” na panelu Użytkownika pojawi się komunikat potwierdzenia rezerwacji o treści:
„Potwierdzenie rezerwacji
Formularz zamówienia został wysłany do przewoźnika. Rezerwacja będzie akceptowalna po uprzednim opłaceniu biletu za pośrednictwem serwisu PAYU.
Bilet zostanie wysłany na twój adres mailowy:
Uwaga! Jeżeli bilet nie doszedł sprawdź skrzynkę spamu
Jeżeli w ciągu jednej godziny płatność nie zostanie dokonana, rezerwacja zostanie anulowana.
Kwota do zapłaty: PLN”
 7. Z chwilą kliknięcia pola „Zarezerwuj” i skutecznego opłacenia zarezerwowanego biletu dochodzi do zawarcia umowy przewozu pomiędzy Przewoźnikiem a Użytkownikiem.
 8. Od momentu otrzymania z systemu komunikatu o dostępności miejsca na dany przewóz Użytkownik ma jedną godzinę tj. 60 minut, na skuteczne przeprowadzenie operacji zapłaty za bilet w wybrany przez siebie sposób. Po przekroczeniu tego czasu rezerwacja wybranego miejsca na dany przewóz zostaje automatycznie usunięta - wskutek czego nie istnieje możliwość zakupienia biletu w danej sesji.
 9. Za ewentualne skutki nie dokonania zakupu, z przyczyn, o których mowa powyżej Przewoźnik, administrator serwisu www.barbara.net.pl ani jakiegokolwiek inny podmiot nie ponoszą odpowiedzialności.
 10. W formularzu transakcyjnym Użytkownik zobowiązany jest podać imię i nazwisko, adres e-mail, na który przesłany zostanie bilet elektroniczny oraz numer telefonu. Przewoźnik niezwłocznie po odnotowaniu wpływu kwoty należnej za zamówiony bilet wyśle na adres poczty e-mail Użytkownika - bilet w formie elektronicznej – umieszczony w treści wiadomości e-mail oraz jako załącznik - bilet w formacie pliku *.pdf. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za błędne wypełnienie danych przez Użytkownika, w tym błędnie podany adres e-mail Użytkownika.
 11. Wydrukowany bilet jest dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy przewozu oraz upoważniającym do odbycia podróży.
 12. Prawidłowo wygenerowany bilet winien zawierać: nazwę Przewoźnika z danymi teleadresowymi, unikatowy numer biletu, trasę i termin przewozu, imię i nazwisko pasażera, ilość biletów oraz jego wartość podana w PLN.
 13. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika jakichkolwiek nieprawidłowości w podanym przez siebie imieniu i nazwisku lub adresie poczty e-mail, wskazanym podczas składania zamówienia lub w otrzymanym bilecie elektronicznym, Użytkownik w celu usunięcia nieprawidłowości, niezwłocznie powinien zawiadomić o tym Przewoźnika i zadzwonić na numer telefonu +48 603 426 952 (koszt połączenia według stawek operatora).
 14. Wszelkie informacje na temat zakupu biletów, internetowego zakupu biletów oraz aktualnej oferty Przewoźnika można uzyskać telefonicznie pod numerem telefon: +48 603 426 952 (koszt połączenia według stawek operatora).

§ 4 Zmiany, zwroty i operacje dodatkowe dotyczące zakupionych biletów

1. Istnieje możliwość zwrotu lub zmiany biletu zakupionego za pośrednictwem systemu.
2. Zwrotu **prawidłowo** zakupionego biletu Użytkownik może dokonać najpóźniej na 3 godziny przed odjazdem autobusu z przystanku będącego pierwszym w danej relacji, której dotyczy zakupiony bilet.
3. Użytkownikowi dokonującemu zwrotu biletu przysługuje zwrot jego ceny, po potrąceniu na rzecz Przewoźnika opłaty manipulacyjnej odpowiadającej wartości 20 % uiszczonej ceny biletu, w terminie 15 dni roboczych od momentu wykonania procedury zwrotu zakupionego biletu, nie później niż w terminie 30 dni od daty zgłoszenia.
4. Zwrot należności dokonuje się na:
 - a) w przypadku płatności ePrzelewem na konto Użytkownika, wskazanego w formularzu zwrotu,
 - b) w przypadku płatności kartą płatniczą na konto karty Użytkownika, wskazanego w formularzu zwrotu,
5. W przypadku odwołania z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika kursu autobusu, na który Użytkownik zakupił bilet internetowy, Użytkownikowi przysługuje prawo do otrzymania zwrotu 100 % uiszczonej ceny biletu. W celu otrzymania zwrotu Użytkownik winien zwrócić się w terminie 15 dni licząc od daty odwołanego kursu z żądaniem zwrotu uiszczonej ceny biletu przysyłając wiadomość e-mail na adres: biuro.barbara.p@interia.eu. Zwrotu dokonuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni od daty zgłoszenia żądania, o który mowa w zdaniu poprzedzającym.

6. Jeżeli Użytkownik po zakupie biletu odstąpi od Umowy Przewozu z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika, Przewoźnik dokona zwrotu 100 % uiszczony ceny biletu.
7. W przypadku zwrotu opłaty za bilet niewykorzystany z przyczyn zależnych od Użytkownika za pośrednictwem poczty lub banku opłatę za przelew lub przekaz ponosi Użytkownik.
8. Nie uwzględnia się roszczeń o zwrot należności za bilety zwrócone po upływie terminu ich ważności tj. później niż 3 godziny przed odjazdem autobusu z przystanku będącego pierwszym w danej relacji, której dotyczy zakupiony bilet lub po odjeździe środka transportowego, na przejazd którym były wydane, za wyjątkiem sytuacji gdy zmiana lub odstąpienie ma miejsce podczas zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu, z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika.
9. Zmianę zakupionego biletu można dokonać poprzez zalogowanie się na stronę www.barbara.net.pl lub telefonicznie pod numerem telefon: +48 603 426 952 (koszt połączenia według stawek operatora).
10. Zmiana biletu zakupionego na Stronie Internetowej Przewoźnika jest możliwa w miarę dostępności miejsc i terminów. Cena za zmieniony bilet będzie odpowiadać stawkom obowiązującym w danym momencie, według aktualnej oferty Przewoźnika. Przewoźnik nie gwarantuje możliwości dokonania zmiany daty lub terminu podróży zgodnie z życzeniem Użytkownika, ani wysokości cen, jakie będą obowiązywały przy zmianie biletu.
11. W przypadku dokonywania zmiany biletu za pośrednictwem Internetowego systemu sprzedaży biletów, jeśli Całkowita Cena Przewozu za istniejący Bilet jest niższa niż Całkowita Cena za nowy (zmieniony) Bilet, wówczas Użytkownik musi dopłacić Przewoźnikowi kwotę stanowiącą równowartość różnicy w cenie, za pośrednictwem systemu płatności dostępnego w Internetowym systemie sprzedaży biletów.

§ 5 Faktury

1. Faktury, za zakupiony w formie elektronicznej bilet, wystawiane są po zgłoszeniu Przewoźnikowi, konieczności jej wystawienia. Żądanie takie należy zgłosić za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail na adres: biuro.barbara.p@interia.eu. Przewoźnik terminie 7 dni, od daty otrzymania e-maila, o którym mowa powyżej, wystawi i następnie odeśle pocztą elektroniczną, wystawioną fakturę VAT za zakupiony bilet.
2. Do wiadomości e-mail związanej z żądaniem wystawienia faktury VAT, Użytkownik załączy otrzymany przy zakupie, bilet w formie elektronicznej oraz wskaże dane do faktury:
 - a) nazwę podmiotu na który ma zostać wystawiona faktura VAT,
 - b) siedziba podmiotu,
 - c) Numer Identyfikacji Podatkowej NIP.

§ 6 Postępowanie w sprawach reklamacji i skarg

1. Wszelkie reklamacje oraz skargi związane z realizacją umowy przewozu, można zgłaszać telefonicznie od poniedziałku do piątku od 09:00 do 17:00 pod numerem telefonu: +48 785 571 088, za pośrednictwem poczty e-mail: biuro.barbara.p@interia.eu lub pisemnie – pocztą tradycyjną na adres do korespondencji: BARBARA Sp. Z o. o. ul. Tysiąclecia 22c, 38-400 Krosno.
2. Zgłoszona za pośrednictwem poczty e-mail lub pisemnie za pośrednictwem tradycyjnej poczty, reklamacja lub skarga winna zawierać:
 1. - datę sporządzenia reklamacji lub skargi;
 2. - precyzyjne określenie Użytkownika (Imię i Nazwisko) oraz jego adres do korespondencji lub adres poczty e-mail lub numer telefonu kontaktowego;
 3. - opis stanu faktycznego oraz uzasadnienie reklamacji lub skargi;
 4. - określenie zgłaszanego żądania oraz dowody na ich poparcie;
 5. - podpis osoby wnoszącej reklamacje lub skargę;
3. Jeżeli wniesiona reklamacja lub skarga nie spełnia warunków, o których mowa w § 6 ust. 2, a braki te uniemożliwiają rozpoznanie zgłoszonej reklamacji lub skargi, Przewoźnik niezwłocznie poinformuje Użytkownika o stwierdzonych uchybieniach, celem ich uzupełnienia. Użytkownik w terminie 14 dni od daty otrzymania informacji o brakach reklamacji lub skargi winien je uzupełnić. Brak ich uzupełnienia skutkować będzie pozostawieniem reklamacji lub skargi bez rozpoznania. O pozostawieniu reklamacji lub skargi bez rozpoznania na skutek nieuzupełnienia braków, do których Użytkownik został wezwany, Przewoźnik poinformuje Użytkownika za pośrednictwem wskazanego w reklamacji numeru telefonicznego lub też za pośrednictwem poczty e-mail lub pisemnie, za pomocą poczty.
4. Przewoźnik, niezwłocznie w terminie nie dłuższym niż 7 dni ustosunkuje się do złożonej reklamacji lub skargi ze wskazaniem sposobu jej rozpatrzenia.

§ 7 Ochrona danych osobowych

1. Podane dane osobowe (Imię i nazwisko, adres e-mail, nr telefonu) przekazywane przez Użytkowników za pośrednictwem Internetowego systemu sprzedaży biletów, celem dokonania zakupu biletu będą przetwarzane i wykorzystywane przez Przewoźnika wyłącznie w celu zawarcia i realizacji umowy przewozu, w szczególności w celu wystawienia biletu.
2. Administratorem danych osobowych w zakresie niezbędnym do dokonania zakupu biletu jest Przewoźnik BARBARA Sp. Z o. o. z/s w Krośnie.
3. Podane przez Użytkowników dane osobowe (Imię i nazwisko, adres e-mail, nr telefonu) nie będą udostępniane innym podmiotom oraz osobom trzecim.

4. Państwa dane osobowe podane w związku z umową będą przechowywane przez okres niezbędny do prawidłowego wykonania zawartej umowy.
5. W przypadku gdy zostanie wystawiona faktura Vat Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat ze względu na wymogi podatkowe i rachunkowe.
6. Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, a jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody: prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Wszelkie wnioski dotyczące wskazanych powyżej praw prosimy kierować na adres email biuro.barbara.p@interia.eu.
7. Jeśli uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy RODO, przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do GODO a od 25 maja 2018 r. do Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie przez Państwa danych osobowych jest warunkiem świadczenia przez nas usług. W razie niepodania danych osobowych usługi przez nas świadczone niestety nie będą mogły być realizowane.
9. Administratorem danych osobowych niezbędnych do realizacji płatności za pośrednictwem aplikacji PayU S.A., jest spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-324 Poznań, ul. Marcelińska 90, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399.