

## OGÓLNE WARUNKI UMOWY

### I. Zawarcie umowy

Zawarcie umowy pomiędzy Klientem a Przewoźnikiem następuje po potwierdzeniu zlecenia przez Przewoźnika oraz wpłaceniu zaliczki wskazanej na formularzu zlecenia przez Klienta, o ile zaliczka taka będzie wymagana i wskazana w formularzu zlecenia. Proces składania zlecenia przebiega w sposób następujący:

- a) Klient przesyła zapytanie wskazując przedmiot zamówienia, tj. rodzaj środka transportu, ilość osób, planowany termin wyjazdu i powrotu, miejsce podstawienia oraz miejsce odbioru.
- b) Przewoźnik potwierdza dostępność środka transportu oraz przekazuje wstępną wycenę w zwrotnej wiadomości email wraz z załączonym formularzem zlecenia,
- c) Klient akceptuje wycenę i przesyła na adres mailowy transport@dkbus.pl wypełniony formularz zlecenia - potwierdza chęć złożenia zlecenia na warunkach wynikających z formularza zlecenia oraz niniejszych Ogólnych Warunków Umowy (dalej: OWU),
- d) Przewoźnik potwierdza przyjęcie zlecenia.

Klient ma prawo odstąpić od umowy najpóźniej trzy dni przed planowanym terminem realizacji zlecenia, przy czym wpłacona kwota zaliczki będzie traktowana jako odstępné.

Przewoźnik ma prawo odstąpić od umowy w przypadku niestawienia się pasażerów w umówionym miejscu i czasie, bądź w przypadku, gdyby pasażerowie wymagali świadczenia usług niewynikających ze zlecenia (np. transport nietypowych/niestandardowych przedmiotów, przewóz zwierząt, zmiana kierunku podróży, etc.), a także w przypadku stawienia się pasażerów w stanie wskazującym na bycie pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających. Przewoźnik ma również prawo odmówić przewozu konkretnej osoby lub osób, w przypadku, gdy ich stan wskazuje na bycie pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających, a to w szczególności, aby zapewnić bezpieczeństwo realizacji przewozu oraz pozostałych pasażerów.

Wobec braku odmiennych postanowień poczynionych między stronami na piśmie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej przewóz odbywa się trasą najszybszą.

Cena wskazana w formularzu zlecenia może ulec zmianie w przypadku wykonania dodatkowych usług przez Przewoźnika, a w szczególności w przypadku pokonania dodatkowej, nieplanowanej trasy. W takim wypadku cena ulegnie podwyższeniu o kwotę umówioną między Przewoźnikiem a Klientem, a w przypadku braku takiego porozumienia – proporcjonalnie (na zasadzie proporcji dodatkowo pokonanej trasy do trasy planowanej).

Zapłata za całość wykonanego zlecenia nastąpi nie później niż w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT, na rachunek bankowy tam wskazany.

Klient nie może przenieść wynikającego z zawartej umowy uprawnienia do realizacji zlecenia na osobę trzecią bez zgody Przewoźnika.

## **II. Środek transportu**

Przewoźnik wskazuje w formularzu zlecenia prognozowany środek transportu, przy użyciu którego nastąpi realizacja zlecenia. Przewoźnik zastrzega, że realizacja zlecenia może odbyć się przy użyciu innego środka transportu, a wyjątkowych sytuacjach przy użyciu większej ilości środków transportu, o podobnym standardzie. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Przewoźnika lub gdy w formularzu zlecenia nie zastrzeżono inaczej realizacja zlecenia może odbyć się pojazdem o innym roku produkcji lub o innym standardzie, przy czym wszystkie pojazdy będą spełniały takie wymagania jak klimatyzacja i pasy bezpieczeństwa. W przypadku zmiany liczby pasażerów Przewoźnik zastrzega sobie prawo zmiany środka transportu na mniejszy (wystarczający do przewozu mniejszej grupy osób), co nie powoduje obniżenia wynagrodzenia Przewoźnika, o ile strony nie uzgodniły inaczej.

Zmiana środka transportu na zasadach opisanych powyżej nie może stanowić podstawy dochodzenia obniżenia ceny.

## **III. Obowiązki Klienta**

Klient ma obowiązek dołożyć wszelkich starań, aby zapewnić przestrzeganie przez osoby przewożone przepisów porządkowych obowiązujących w środku transportu oraz stosowanie się do zaleceń kierowcy i/lub pilota. W przypadku szkód wyrządzonych przez osoby przewożone konkretnym środkiem transportu w ramach zlecenia Klient ponosi odpowiedzialność solidarną z osobą przewożoną. W przypadku, gdy realizacja zlecenia wymaga udziału więcej niż jednego kierowcy (m.in. ze względu na ograniczony czas pracy i obowiązek odpoczynku) naliczona zostanie dodatkowa opłata w kwocie 500 zł oraz 1 zł za kilometr dojazdowy w przypadku każdego dodatkowego kierowcy.

Klient ma obowiązek ponoszenia ewentualnych kosztów zakwaterowania i wyżywienia kierowcy (min. dwa posiłki dziennie), a także pokrywania opłat, jak np. za mosty, tunele, wjazdy do miast parking, etc., o ile nie zostało inaczej ustalone pomiędzy Przewoźnikiem a Klientem (dokonanie odmiennych ustaleń możliwe jest na piśmie lub w drodze porozumienia zawartego za pośrednictwem e-mail, przy czym e-maile należy kierować pod adres [transport@dkbus.pl](mailto:transport@dkbus.pl)).

Klient zobowiązany jest zweryfikować stan licznika pojazdu przed rozpoczęciem realizacji zlecenia oraz po zakończeniu realizacji zlecenia, aby stwierdzić jaki dystans został pokonany. Niezależnie od Klienta sczytania licznika dokona również Przewoźnik. W przypadku braku weryfikacji przebiegu przez Klienta, traci on możliwość kwestionowania ustaleń przewoźnika.

Pasażerowie mają obowiązek zabezpieczenia bagażu w sposób należyty, z zastrzeżeniem ust. IV poniżej. W przypadku rzeczy szczególnie wartościowych, jak np. komputer, telefon, etc. pasażerowie mają obowiązek przechowywać je pod osobistym nadzorem w bagażu podręcznym, a Klient ma obowiązek poinformować o tym pasażerów. W przypadku przedmiotów szczególnie wartościowych powierzonych Przewoźnikowi (np. rowery, elektryczne hulajnogi, etc.) Pasażerowie mają obowiązek dołożyć należytej staranności w zabezpieczeniu tych przedmiotów (w szczególności zabezpieczyć takie przedmioty folią, kartonami, etc.), w przeciwnym razie kierowca może odmówić przewozu takich przedmiotów, co nie może stanowić podstawy dochodzenia przez Klienta obniżenia ceny realizacji zlecenia.

#### **IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

Nie uważa się za bagaż powierzony Przewoźnikowi bagażu, który jest przewożony przy użyciu urządzeń nienależących do Przewoźnika i niezainstalowanych przez niego w pojeździe, w szczególności dołączanych bagażników, kufrów, przyczep, etc. Przewoźnik w zakresie bagażu przewożonego w taki sposób, w zakresie najdalej dopuszczalnym przez prawo nie ponosi odpowiedzialności.

Klient ponosi odpowiedzialność solidarną z pasażerami względem Przewoźnika za wszelkie szkody wyrządzone przez pasażerów.

Klient jest odpowiedzialny za wszelkie koszty wynikające z obciążenia mandatami, grzywnami, etc. jeżeli wykroczenie lub inne przewinienie jest efektem lub skutkiem działania lub żądania Klienta lub pasażerów.

Klient pokryje koszty i naprawi wszelkie szkody powstałe wskutek czynów niedozwolonych popełnionych przez niego lub pasażerów, a skutkujące w szczególności zajęciem, konfiskatą lub pozbawieniem Przewoźnika prawa własności pojazdu. Odpowiedzialność w tym zakresie obejmuje również odpowiedzialność za utraczone korzyści.

Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Przewoźnika wobec Klienta ograniczona jest do odpowiedzialności wyłącznie za rzeczywiście poniesione przez Klienta straty, a ponadto do maksymalnej kwoty odszkodowania równiej wysokości uzyskanego od Klienta wynagrodzenia związanego z realizacją zlecenia.

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających ze zlecenia, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które Przewoźnik nie miał wpływu, mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). Za okoliczności, o których mowa w powyższym zdaniu uznaje się w szczególności: awarie pojazdów, utrudnienia drogowe, działania sił przyrody, zaburzenia życia zbiorowego, w tym strajki i rozruchy, działania urzędowe, niezrealizowane dostawy kooperacyjne od dostawców Przewoźnika i inne, niemożliwe do przewidzenia, nieuchronne i poważne w skutkach zdarzenia, w tym zdarzenia powodujące przekroczenie czasu pracy kierowcy. Wystąpienie takich zdarzeń

zwalnia Przewoźnika z obowiązku dotrzymania zobowiązań wskazanych w zleceniu na czas trwania zakłócenia i w zakresie jego oddziaływania. Przewoźnik zobowiązuje się poinformować Klienta o zaistniałej sytuacji, w miarę możliwości niezwłocznie oraz zrobić wszystko co w jego mocy, aby wypełnić zobowiązania w oparciu o zasadę dobrej wiary, na tyle na ile pozwolą mu na to warunki zaistniałej sytuacji.

## **V. REKLAMACJE**

Klient ma prawo zgłosić reklamację, w formie elektronicznej na adres transport@dkbus.pl nie później niż 7 dni od wystąpienia zdarzenia, którego dotyczy reklamacja. W reklamacji Klient powinien w szczególności wskazać przedmiot reklamacji, datę wykrycia nieprawidłowości oraz zawrzeć wszelkie dane konieczne dla prawidłowej jej identyfikacji i sformułowania odpowiedzi.

Przewoźnik rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, w miarę możliwości nie później niż w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Klient zostanie powiadomiony o wyniku rozpatrzenia reklamacji, taką samą drogą, którą złożył reklamację.

W razie, gdyby reklamacja nie zawierała informacji pozwalających jednoznacznie rozpatrzyć daną reklamację, Przewoźnik zastrzega sobie prawo zwrócenia się z prośbą o dostarczenie informacji dodatkowych. W takim przypadku termin na rozpatrzenie reklamacji liczony jest od dnia dostarczenia informacji dodatkowych.

## **VI. ADMINISTROWANIE DANymi OSOBOWymi**

Każda ze stron jest administratorem wskazanych w niniejszej umowie danych osobowych drugiej strony oraz osób reprezentujących tę drugą stronę.

W celu zawarcia i wykonania umowy, każda ze stron przetwarza dane osobowe drugiej strony i osób reprezentujących tę drugą stronę. Podanie danych osobowych jest konieczne dla zawarcia i wykonywania umowy.

Każda ze stron przetwarza dane dotyczące drugiej strony i osób reprezentujących tę drugą stronę w celu:

- a. umożliwienia właściwego wykonywania praw i/lub obowiązków wynikających z zawartej umowy, zatem jest niezbędne do wykonania umowy zawartej między stronami oraz realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez każdą ze stron, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) oraz art. 6 ust. 1 lit. f) RODO,
- b. rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń, realizując prawnie uzasadniony interes każdej ze stron, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) oraz art. 6 ust. 1 lit. f) RODO,
- c. przekazywania każdej ze stron materiałów marketingowych usług i produktów własnych drugiej strony, tj. dla realizacji celów wynikających z prawnie

uzasadnionych interesów realizowanych przez tę stronę, tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

Każda ze stron przetwarza dane osobowe drugiej strony oraz osób reprezentujących tę drugą stronę przez okres niezbędny do zawarcia i wykonania umowy, a po tym okresie dla celów i przez czas oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń, lub do czasu cofnięcia udzielonej zgody. Po upływie powyższych okresów każda ze stron usunie lub zanonimizuje dane.

Każda ze stron oraz osoby reprezentujące tę stronę:

- a. mają prawo do dostępu i sprostowania swoich danych oraz ich przeniesienia; oraz
- b. mogą żądać ich usunięcia, ograniczenia lub wnieść sprzeciw wobec ich przetwarzania.

Organem nadzorczym w zakresie ochrony danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, do którego każda ze stron oraz osoby reprezentujące tę stronę mają prawo wnieść skargę.

Każda ze stron ma prawo przekazywać dane o drugiej stronie oraz osobach reprezentujących tę drugą stronę do:

- a. podmiotów świadczących usługi związane z bieżącą działalnością każdej ze stron oraz podmiotów dostarczających i wspierających systemy teleinformatyczne każdej ze stron,
- b. podmiotów świadczących usługi dostawy produktów oraz podmiotów realizujących reklamacje oraz wszelkie czynności z nią związane,
- c. podmiotów świadczących usługi płatności on-line,
- d. organów państwowych.

W przypadkach opisanych w zdaniu poprzedzającym, administrator danych przekazuje podmiotom trzecim jedynie te dane, które są niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia danej czynności.

## **VII. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH UZYSKANYCH W TRAKCIE WSPÓŁPRACY MIĘDZY STRONAMI**

Każda ze stron wyraża zgodę i tym samym powierza przetwarzanie drugiej stronie, danych osobowych udostępnionych przez stronę ujawniającą lub zebranych przez stronę ujawniającą w dowolnym momencie (tj. przed, podczas albo po wygaśnięciu zawartej umowy)

- a. w związku z wykonywaniem przez strony praw lub/i obowiązków wynikających z zawartej umowy oraz
- b. zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych, na zasadach powierzenia określonych w OWU.

Dane osobowe o których mowa powyżej obejmować mogą:

- a. imiona i nazwiska,
- b. nazwę pracodawcy i/lub podmiotu współpracującego,
- c. stanowisko lub/i funkcja,
- d. dane kontaktowe (numer telefonu/adres email).

Każda ze stron zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych zgodnie ze wskazówkami drugiej strony (będącej Administratorem ujawnionych danych).

Każda ze stron przetwarza dane osobowe wyłącznie w celu wykonania zawartej umowy lub na udokumentowane polecenie drugiej strony, za wyjątkiem przetwarzania, do którego zobowiązują ją odrębne przepisy. Powyższe dotyczy również przekazywania Danych Osobowych do Państwa Trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

Każda ze stron jest upoważniona do dalszego powierzenia danych osobowych powierzonych na podstawie niniejszej Umowy, bez odrębnego pozwolenia, innym podmiotom współpracującym z tą stroną w celu wykonywania niniejszej Umowy oraz rozpoznania reklamacji lub roszczeń zgłoszonych przez drugą stronę, a w szczególności: firmom spedycyjnym kurierskim, podmiotom świadczącym usługi doradcze, prawne, rozliczeniowe oraz wspierającym systemy teleinformatyczne. Poza powyższymi przypadkami każda ze stron wyraża zgodę na korzystanie przez drugą stronę z usług innego procesora pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody strony ujawniającej dane osobowe.

Każda ze stron zapewnia zachowanie w tajemnicy przetwarzanych danych osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych, zarówno w trakcie zatrudnienia lub współpracy, jak i po ustaniu zatrudnienia lub współpracy.

Każda ze stron zobowiązuje się do wdrożenia przed przystąpieniem do pierwszej czynności przetwarzania danych osobowych, technicznych i organizacyjnych środków, które zapewnią bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych w sposób określony w przepisach prawa dotyczących ochrony danych osobowych.

Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, każda ze stron w miarę możliwości pomaga drugiej stronie poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw wskazanych w RODO, a także uwzględniając charakter przetwarzania i posiadane informacje pomaga wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO.

O ile będzie miało to zastosowanie, po wygaśnięciu zawartej umowy, każda ze stron jest zobowiązana – adekwatnie do żądania drugiej strony – do usunięcia lub zwrotu wszelkich danych osobowych oraz do usunięcia wszystkich ich istniejących kopii, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.

Każda ze stron udostępnia drugiej stronie wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w niniejszym paragrafie oraz umożliwia administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich.

## **VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Tytuły ustępów OWU mają jedynie charakter pomocniczy i nie wpływają na interpretację OWU.

W zakresie nieuregulowanym w OWU znajdują zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.

W przypadku, gdy jedno lub więcej postanowień zawartych w niniejszym OWU zostanie z jakiegokolwiek powodu uznane za nieważne, niezgodne z prawem lub niewykonalne, taka nieważność, niezgodność z prawem czy niewykonalność nie wpłynie na inne postanowienia niniejszego OWU, a OWU będzie interpretowane w taki sposób jakby nieważne, niezgodne z prawem lub niewykonalne postanowienie nigdy nie zostało w nim zamieszczone, oraz będzie wykonywane tak dalece jak tylko będzie to możliwe zgodnie z pierwotnym zamiarem.

Wszelkie spory powstałe na gruncie OWU będą rozstrzygane przez strony w pierwszej kolejności polubownie. W przypadku, gdy niemożliwymi okaże się rozstrzygnięcie sporu w sposób polubowny, strony ustalają, że sądem właściwym w sprawie rozstrzygania wszystkich sporów wynikłych w związku z niniejszym OWU będzie sąd właściwy miejscowo dla Przewoźnika.