

# **REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB W DROGOWYCH PRZEWOZACH UŻYTECZNOŚCI PUBLICZNEJ ORGANIZOWANYCH PRZEZ WOJEWÓDZTWO PODKARPACKIE**

Niniejszy regulamin został wydany na podst. art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 915) w związku z art. 46 ust. 1 pkt. 9 lit. a oraz art. 47 Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 1440).

## **Rozdział I**

### **Przepisy ogólne**

1. Regulamin przewozu zwany dalej regulaminem, określa:

- a) przepisy porządkowe oraz warunki przewozu pasażerów, bagażu, rzeczy i towarzyszących pasażerom zwierząt środkami transportu zbiorowego na liniach użyteczności publicznej organizowanych przez Województwo Podkarpackie,
- b) uprawnienia i obowiązki pasażerów wynikające z zawarcia umowy przewozu na liniach użyteczności publicznej organizowanych przez Województwo Podkarpackie,
- c) uprawnienia i obowiązki operatora dokonującego przewozów na liniach użyteczności publicznej organizowanych przez Województwo Podkarpackie,

2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- a) Organizator - Województwo Podkarpackie w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 1440);

- b) Operator – przedsiębiorca uprawniony do świadczenia usługi w zakresie publicznego transportu zbiorowego na liniach użyteczności publicznej o którym mowa w art. 4 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 1440);
- c) przewóz - transport osób, bagażu i zwierząt wykonywany przez operatora;
- d) pojazd - środek transportu wykorzystywany przez operatora do przewozu osób w publicznym transporcie zbiorowym na liniach komunikacyjnych użyteczności publicznej;
- e) pasażer - osoba, która zawarła z operatorem umowę przewozu;
- f) taryfa przewozowa – stawki opłat za bilety w przewozie osób, opłat za przewóz bagażu i rzeczy, opłat za przewóz zwierząt oraz opłat dodatkowych;
- g) rozkład jazdy – zatwierdzony przez organizatora, określony na podstawie Prawa przewozowego plan kursów pojazdów na liniach komunikacji użyteczności publicznej;
- h) bagaż podręczny – bagaż którego suma wymiarów długości, szerokości i wysokości nie przekracza 85 cm, a ciężar nie przekracza 3 kg, możliwy do przewozu na półce bagażowej na pokładzie autobusu w sposób nie uciążliwy dla innych pasażerów w ilości 1 sztuki oraz elementy wierzchniego okrycia;
- i) bagaż podróżny – bagaż którego suma wymiarów długości, szerokości i wysokości nie przekracza 170 cm, a ciężar nie przekracza 30 kg, możliwy do przewozu w luku bagażowym w ilości 1 sztuki; bagażem podróżnym będzie każdy bagaż spełniający określone powyżej kryteria, nawet jeżeli pasażer nie zgłosi do przewozu bagażu podręcznego;
- j) bagaż dodatkowy - bagaż którego suma wymiarów długości, szerokości i wysokości przekracza limit określony dla bagażu podróżnego; bagażem dodatkowym będzie każdy bagaż spełniający określone powyżej kryteria, nawet jeżeli pasażer nie zgłosi do przewozu bagażu podręcznego lub podróżnego.
- k) punkt odprawy – przystanek lub dworzec autobusowy będący miejscem rozpoczęcia podróży,

3. Do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu zobowiązani są:

- a. pasażerowie,
- b. operator,
- c. organizator.

4. 1. Regulamin udostępnia się:

- a) w siedzibie operatora i organizatora,
- b) na dworcach, z których realizowana jest komunikacja użyteczności publicznej,
- c) na stronach internetowych operatora, organizatora i dworców, z których realizowana jest komunikacja użyteczności publicznej, o ile dworce te posiadają własne strony internetowe,

2. W każdym pojeździe realizującym przewozy użyteczności publicznej, na widocznym miejscu udostępnia się do publicznego wglądu, opracowany przez organizatora wyciąg z niniejszego regulaminu. Operator może w autobusie udostępnić także pełną treść regulaminu.

## **Rozdział II**

### **Bilet – umowa przewozu**

- 5. Umowa przewozu zostaje zawarta z chwilą zakupu biletu w przedsprzedaży, w kasie lub u kierowcy.
- 6. Zakup biletu u kierowcy, pasażer jest obowiązany zgłosić bezpośrednio po wejściu do autobusu, przed rozpoczęciem podróży.
- 7. Zakup biletu u kierowcy jest możliwy w przypadku wolnych miejsc.
- 8. Pasażer dokonując opłaty za bilet ma prawo żądać wydania biletu za który dokonał opłaty, a sprzedawca biletu zobowiązany jest wydać bilet za który pobrał opłatę lub wydać potwierdzenie opłaty w innej formie, równoważnej biletowi.
- 9. Pasażer uprawniony jest do przejazdu w dniu, na trasie i kursem określonym w zakupionym bilecie. Bilet jednorazowy nie upoważnia do przerw w podróży na trasie przewozu.
- 10. Rozpoczęcie podróży, bez posiadania biletu oznacza podróż bez biletu, ze wszystkimi konsekwencjami z tego wynikającymi.
- 11. Należność za przejazd pasażera bez biletu ustala się wg taryfy uwzględniającej uprawnienia do ulg, o ile pasażer jest w stanie udokumentować posiadanie

uprawnień do ulgowych opłat. Jeżeli miejsca rozpoczęcia podróży przez pasażera nie można ustalić, należność oblicza się za całą drogę przebytą przez autobus od przystanku początkowego tego kursu, w którym stwierdzono przejazd bez biletu i do przystanku najbliższego po miejscu stwierdzenia przejazdu bez biletu. Na przystanku najbliższym po miejscu stwierdzenia przewozu bez biletu, pasażer nie posiadający biletu zobowiązany jest opuścić autobus, o ile nie wykupi biletu na dalszy przejazd na zasadach ogólnych.

12. Operator w ramach własnej strategii handlowej oprócz ulg ustawowych może przyznać także ulgi o charakterze komercyjnym. Pasażer ma prawo wyboru rodzaju ulgi, tj. może dokonać zakupu biletu ulgowego lub biletu za cenę uwzględniającą ulgę o charakterze komercyjnym.
13. Uprawnienie ustanowienia własnych ulg przysługuje także organizatorowi.
14. Pasażer, który odmawia uiszczenia należności lub opłaty dodatkowej podczas kontroli w autobusie, może kontynuować podróż, o ile wylegitymuje się ważnym dokumentem tożsamości oraz podpisze zobowiązanie do zapłaty należnej kwoty w terminie 7 dni od daty podpisania zobowiązania. W przeciwnym razie osoby upoważnione do kontroli biletów mogą usunąć pasażera z autobusu, na najbliższym przystanku. Nie dotyczy to jednak osoby niepełnoletniej, w przypadku której osoby upoważnione do kontroli biletów zobowiązane są wezwać funkcjonariuszy policji i przekazać im nieletniego.
15. Należność nie uiszczona w terminie podlega egzekucji wraz z kosztami postępowania na zasadach ogólnych, określonych w innych przepisach prawa o egzekucji należności bezspornych.
16. Po rozpoczęciu podróży, pasażer nie może przekazywać biletu innej osobie.
17. Bilet uszkodzony, zniszczony, przerabiany lub nieczytelny jest nieważny.
18. Sprzedaż biletów ulgowych odbywa się za okazaniem uprawnienia do ulgi, z której pasażer zamierza skorzystać.
19. W zamian za bilet skradziony lub zagubiony operator nie wystawia duplikatów ani wtórników biletów. Nie dotyczy to biletów imiennych oraz biletów elektronicznych, posiadających możliwość identyfikacji danych personalnych pasażera.

20. Sprzedaży biletów dokonuje się w kolejności zgłoszeń pasażerów. Inwalidzi o widocznym kalectwie lub poruszający się na wózku inwalidzkim, kobiety ciężarne, osoby z dziećmi do 7 lat, oraz osoby uprawnione na podstawie odrębnych przepisów (Posłowie, Senatorowie) mogą nabyć bilet poza kolejnością.
21. Posiadacz biletu elektronicznego zobowiązany jest pod rygorem uznania przejazdu za przejazd bez biletu, posiadać przy sobie w czasie przejazdu kartę, a ponadto dokonać rejestracji biletu w kasie rejestrującej niezwłocznie po wejściu autobusu. Nie spełnienie powyższych warunków skutkuje uznaniem przejazdu za przejazd bez biletu i podlega opłacie dodatkowej na zasadach określonych w niniejszym regulaminie.
22. W przypadku prowadzonej numeracji miejsc, pasażer zobowiązany jest zająć miejsce oznaczone numerem określonym na bilecie.
23. Bilet na przejazd jest jednocześnie biletem bagażowym na bagaż podręczny i bagaż podróży umieszczony w luku bagażowym.
24. W przypadku braku możliwości przewozu rzeczy (np. rower, narty, itp.) poza bagażem podręcznym i podróży, jeżeli ich przewóz łącznie z pasażerem jest warunkiem odbycia podróży, kierowca może odmówić pasażerowi przewozu.
25. Przewóz bagażu dodatkowego wymaga uiszczenia opłaty za przewóz rzeczy.
26. W przypadku przewozu rzeczy, innych niż bagaż podręczny i podróży, (np. rower, narty, itp.) pasażer zobowiązany jest dokonać dodatkowej opłaty za ich przewóz, zgodnie z obowiązującą taryfą za przewóz rzeczy.
27. Opłata za przejazd oraz opłata za przewóz rzeczy regulowana jest na podstawie cennika opłat zatwierdzonego przez Organizatora.
28. Operator zobowiązany jest do podania cennika opłat do publicznej wiadomości na dworcach i w pojazdach wykorzystywanych do realizacji komunikacji.
29. W przypadku odstąpienia przez podróżnego od przejazdu z powodu awarii autobusu, lub braku wolnych miejsc w przypadku zakupu biletu w przedsprzedaży, pasażerowi przysługuje zwrot pełnej kwoty biletu. Warunkiem zwrotu kwoty biletu jest zwrot oryginalnego biletu.
30. W przypadku wcześniejszego odjazdu autobusu lub odwołania przejazdu pasażerowi przysługuje zwrot pełnej kwoty opłaty za bilet w trybie reklamacji. Warunkiem zwrotu opłaty jest załączenie do reklamacji oryginalnego biletu.

31. W przypadku zwrotu opłaty za bilet, z przyczyn leżących po stronie pasażera koszty związane ze zwrotem kwoty biletu ponosi pasażer, natomiast w przypadku zwrotu opłaty za bilet z przyczyn leżących po stronie operatora, koszty te ponosi operator.
32. Nie przysługuje zwrot należności za bilet nie wykorzystany z przyczyn zawinionych przez pasażera i zwracany po terminie odjazdu autobusu, w którym powinien być wykorzystany, o ile wcześniej pasażer nie uzyskał potwierdzenia niewykorzystania;
33. Ustala się opłatę manipulacyjną na rzecz operatora, pobieraną przy każdorazowym zwrocie należności pasażera z przyczyn leżących po stronie pasażera w wysokości 20% wartości biletu.
34. Ujawnione w trakcie kontroli biletów bilety sfalszowane, podrobione lub przerobione, osoby upoważnione do kontroli zatrzymują i przekazują funkcjonariuszom policji wraz ze zgłoszeniem popełnienia wykroczenia. Osoby posługujące się takimi biletami traktuje się jak osoby odbywające podróż bez biletu, ze wszystkimi konsekwencjami z tego faktu wynikającymi.

## **Rozdział III**

### **Obowiązki i uprawnienia operatora**

35. Operator zobowiązany jest do:
  - a. świadczenia usługi publicznego transportu zbiorowego w przewozach użyteczności publicznej w województwie podkarpackim w sposób i na zasadach określonych w:
    1. ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 ze zmianami – dalej prawo przewozowe).
    2. umowie zawartej z województwem podkarpackim o świadczenie usług transportu użyteczności publicznej (dalej umowa),
    3. niniejszym regulaminie;
  - b. zapewnienia pasażerom bezpiecznych i higienicznych warunków podróży, oraz komfortu wg standardów wykonywania przewozów użyteczności publicznej określonych w „Zasadach organizacji rynku przewozów autobusowych w województwie podkarpackim”.

- c. zamieszczania informacji dla pasażera w miejscach do tego przeznaczonych i w terminach umożliwiających pasażerom zapoznanie się z wykonywaną komunikacją przed rozpoczęciem podróży;
  - d. świadczenia usługi zgodnie z rozkładem jazdy zatwierdzonym przez organizatora;
  - e. przestrzegania zasad organizacji rynku przewozów w województwie podkarpackim;
  - f. zapewnienia sprawnej obsługi pasażerów, w tym także obsługi bagażu i przewozu zwierząt, w sposób godny i z poszanowaniem ich praw;
  - g. informowania pasażerów o przysługujących im prawach;
  - h. umożliwienia pasażerom zapoznania się z obowiązującym stanem prawnym wykonywania przewozów użyteczności publicznej i z niniejszym regulaminem – co najmniej w siedzibie firmy;
  - i. umożliwienia pasażerom składania reklamacji, wniosków i skarg, zarówno w pojeździe na trasie przewozu, jak i w siedzibie operatora oraz terminowego ich rozpatrywania w miarę możliwości zgodnie z intencją wnioskodawców i skarżących;
36. Jeżeli operator z jakiegokolwiek przyczyny leżącej po jego stronie nie jest w stanie wykonać lub dokończyć rozpoczętej usługi przewozu własnym taborem, zobowiązany jest na swój koszt zapewnić tabor zastępczy.
37. W przypadku podróży przerwanej z przyczyn leżących po stronie operatora, zobowiązany jest on zabezpieczyć na swój koszt tabor zastępczy i kontynuować podróż do miejsca przeznaczenia, lub wg wyboru pasażera, powrót do miejsca rozpoczęcia podróży. Do przyczyn zależnych od operatora nie zalicza się przyczyn wynikających z natężenia ruchu, kolizji i wypadków drogowych, w których nie uczestniczy pojazd operatora, którym pasażer odbywa podróż, warunków drogowych i atmosferycznych, poleceń i nakazów organów porządkowych i policji zobowiązujących kierowcę do incydentalnie odmiennego zachowania się na drodze lub incydentalnej zmiany trasy przewozu.
38. Operator uprawniony jest do kontroli biletów, a w przypadku stwierdzenia odbywania podróży bez biletu do nałożenia kary porządkowej.

39. W przypadku stwierdzenia odbywania podróży bez biletu przez osobę niepełnoletnią, odbywającą podróż samodzielnie, operator zobowiązany jest wezwać policję i przekazać dalsze postępowanie w kompetencje funkcjonariuszy policji. Działanie to nie wyklucza możliwości zastosowania kary porządkowej z tytułu braku biletu.
40. Operator uprawniony jest do zobowiązania pasażera do umieszczenia elementów bagażu podręcznego lub całego bagażu podręcznego w luku bagażowym, o ile jego przewożenie na pokładzie autobusu mogłoby stanowić zagrożenie dla innych pasażerów lub dla ich bagażu podręcznego, lub mogłoby stanowić zagrożenie uszkodzenia autobusu.
41. W przypadku stwierdzenia samodzielnej podróży przez osobę poniżej 13 roku życia, kierowca zobowiązany jest wezwać funkcjonariuszy policji i przekazać im dalsze działania wobec nieletniego. Podróż nieletniego może być kontynuowana pod warunkiem, że została uzgodniona przez opiekuna z kierowcą lub obsługą pokładową autobusu, przed rozpoczęciem podróży a nieletni wyraził zgodę na odbycie podróży pod opieką kierowcy lub obsługi pokładowej autobusu, o ile uprawdopodobniony został odbiór nieletniej osoby na przystanku końcowym podróży nieletniego przez kolejnego opiekuna, którego dane personalne oraz dane do identyfikacji zostały przekazane kierowcy lub personelowi pokładowemu autobusu. W przypadku gdyby podróżujący pod opieką kierowcy lub personelu pokładowego nieletni nie został na końcowym przystanku odebrany przez wskazanego opiekuna, kierowca lub personel pokładowy zobowiązany jest wezwać policję i przekazać nieletniego funkcjonariuszom.
42. Operator uprawniony jest do sprawdzenia, czy przekazany do przewozu bagaż podróżny oraz rzeczy nie zawierają rzeczy wyłączonych z przewozu środkami komunikacji publicznej z mocy prawa, t.j. zwłok lub szczątków ludzkich, materiałów niebezpiecznych, żrących, cuchnących. Operator dokonuje sprawdzenia w obecności podróżnego, a jeżeli jego obecność jest niemożliwa, w obecności co najmniej dwóch z pozostałych pasażerów, funkcjonariusza Straży Miejskiej lub Policji. W przypadku naruszenia zasad przewozu, pasażer ponosi koszty związane ze sprawdzeniem oraz koszty z tego wynikające. W przypadku braku możliwości ustalenia właściciela, operator zobowiązany jest powiadomić Policję i zastosować się do jej poleceń.



43. Rzeczy szczególnie cenne, jak gotówka, papiery wartościowe, biżuteria, elektronika, dzieła sztuki, rzeczy posiadające wartość artystyczną lub naukową, itp. pasażer zobowiązany jest przewozić wyłącznie jako bagaż podręczny i sam sprawować opiekę nad nimi.
44. Operator uprawniony jest do zatrzymania autobusu wyłącznie na przystankach i obiektach dworcowych wskazanych w rozkładzie jazdy. Operator może pominąć przystanek w sytuacji, gdy nikt z pasażerów nie sygnalizuje chęci opuszczenia autobusu albo na przystanku nie oczekuje żaden pasażer lub w autobusie brak wolnych miejsc, a kierowca wystawił z przodu pojazdu, na widocznym miejscu stosowną informację o braku wolnych miejsc.
45. Operator zobowiązany jest wstrzymać odjazd autobusu ruszającego z przystanku, w celu zabrania spóźnionego pasażera sygnalizującego chęć przejazdu tym autobusem, o ile w autobusie są wolne miejsca.
46. Kierowca i obsługa pokładowa autobusu zobowiązani są do udzielenia pomocy osobie o ograniczonej zdolności ruchowej lub poruszającej się na wózku inwalidzkim w zajęciu miejsca w autobusie i umieszczeniu wózka inwalidzkiego w autobusie lub w luku bagażowym. Dotyczy to także matki z dzieckiem przewożonym w wózku.
47. Kierowca autobusu nie wyposażonego w sanitariat, zobowiązany jest na żądanie pasażera, zatrzymać autobus w najbliższym, uwidocznionym w rozkładzie jazdy miejscu posiadającym takie wyposażenie i wstrzymać odjazd autobusu do czasu powrotu pasażera.
48. Osobę, która w trakcie przejazdu doznała niedyspozycji lub ataku choroby, kierowca ma obowiązek dowieźć do najbliższego punktu pomocy medycznej, nawet opuszczając zaplanowaną trasę przewozu, lub wezwać pomoc medyczną do autobusu na trasie przewozu. W takim przypadku, kierowca może także na żądanie osoby dokonującej reanimacji przerwać jazdę i zatrzymać autobus, dbając jednak o minimalizację zagrożeń w ruchu drogowym oraz mając na względzie bezpieczeństwo innych pasażerów pozostających w autobusie. Inni pasażerowie zobowiązani są podporządkować się poleceniom kierowcy.
49. Kierowca upoważniony jest do sprzedaży biletów dopiero po zajęciu miejsc przez posiadaczy biletów zakupionych w kasie i w przedsprzedaży oraz w ilości posiadanych wolnych miejsc.

50. W przypadku braku miejsc w autobusie, kierowca zobowiązany jest do umieszczenia za przednią szybą w miejscu widocznym dla oczekujących na przystankach informacji o braku miejsc w autobusie.

## **Rozdział IV**

### **Odpowiedzialność operatora**

51. Operator ponosi wobec pasażera skutki prawne w przypadku odjazdu autobusu z punktu odprawy wcześniej, niż to zostało podane do publicznej wiadomości poprzez upubliczniony rozkład jazdy. Za aktualność podanego do publicznej wiadomości rozkładu jazdy odpowiada operator oraz zarządca przystanku.
52. Operator ponosi wobec pasażera odpowiedzialność odszkodowawczą w przypadku opóźnionego przyjazdu lub odwołania kursu przewidzianego w rozkładzie jazdy, o ile zdarzenia te wynikają z winy operatora.
53. Operator ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za uszkodzenie, ubytek lub utratę bagażu, jeżeli szkoda lub utrata bagażu nastąpiły z winy operatora. Operator zwolniony jest wobec pasażera z odpowiedzialności za bagaż podręczny będący pod opieką pasażera.
54. W przypadku wypłaty przez operatora odszkodowania za uszkodzenie lub utratę bagażu, wartość odszkodowania nie może przekraczać wartości bagażu.
55. Zakres i wysokość odszkodowania należnego podróżnemu poszkodowanemu z winy operatora ustala się na zasadach określonych przepisami Prawa przewozowego oraz Kodeksu Cywilnego.
56. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody w przypadku gdy pasażer spóźni się do autobusu na przystanku początkowym lub po postoju przeznaczonym na przerwę lub odpoczynek po upływie czasu ogłoszonego przez kierowcę.
57. Bagaż podręczny i rzeczy pozostawione przez pasażera w autobusie, po zakończeniu podróży, nie jest objęty odpowiedzialnością operatora.

## **Rozdział V**

### **Prawa operatora**

58. Operator uprawniony jest do:

- a. wnioskowania zmian w realizowanej komunikacji,
- b. odmowy przewozu bagażu, jeżeli stanowiłoby to naruszenia prawa, lub gdy przedstawiony do przewozu bagaż stanowiłby zagrożenie dla bagażu innych podróżnych lub dla samych podróżnych, albo stanowiłby zagrożenie uszkodzenia pojazdu.
- c. kontroli biletów i uprawnień do ulg w opłatach za bilety. Uprawnienie to przysługuje także osobom upoważnionym przez operatora oraz przez organizatora, pod warunkiem, że osoby te legitymują się umieszczonym w widocznym miejscu identyfikatorem zawierającym co najmniej:
  - zdjęcie osoby uprawnionej,
  - imię i nazwisko osoby uprawnionej,
  - numer uprawnienia,
  - określenie instytucji uprawniającej do kontroli, którymi mogą być organizator oraz operator,

59. Operator może dysponować miejscami w autobusie, nawet w przypadku numerowania miejsc w przypadkach uzasadnionych zasadami współżycia społecznego, w szczególności gdy zmiany miejsca wymaga pasażer cierpiący na chorobę lokomocyjną, osoba niepełnosprawna lub matka z dzieckiem.

60. Operator może stosować kwity bagażowe na przewóz bagażu podróznego lub rzeczy.

61. Operator może nie dopuścić do przewozu lub usunąć z autobusu osoby:

- a) odmawiające uiszczenia opłaty za bilet, lub opłaty za bagaż dodatkowy,
- b) pomimo upomnienia nie przestrzegające obowiązujących przepisów prawa, lub niniejszego regulaminu, lub nie podporządkowujące się zarządzeniom porządkowym kierowcy lub personelu pokładowego operatora,
- c) nietrzeźwe, zakłócające porządek w autobusie,
- d) znajdujące się w stanie który może być uciążliwy lub niebezpieczny dla współpasażerów lub obsługi,
- e) mogące zabrudzić inne osoby lub wnętrze autobusu.

Osobom, które rozpoczęły podróż i zostały decyzją kierowcy lub personelu pokładowego z autobusu usunięte, przysługuje prawo zwrotu wartości biletu z uwzględnieniem nie odbytej części podróży oraz po uregulowaniu opłaty manipulacyjnej w wysokości 20% wartości posiadanego biletu.

## **Rozdział VI**

### **Prawa pasażera**

62. W przypadku kursów wykonywanych taborem przystosowanym do przewozu osób o ograniczonej zdolności ruchowej lub poruszające się na wózkach inwalidzkich osoby spełniające ten warunek posiadające odpowiednie uprawnienia nadane przez właściwe instytucje zajmują miejsca w pierwszej kolejności przed innymi pasażerami.
63. Posiadacze biletów miesięcznych mają pierwszeństwo zajęcia miejsca w autobusie przed posiadaczami biletów jednorazowych.
64. Dzieci poniżej 13 roku życia mogą podróżować wyłącznie z opiekunem. Opiekunem może być wyłącznie osoba powyżej 13 roku życia.
65. Operator nie sprawuje i nie zapewnia opieki nad osobami niepełnoletnimi, w tym podróżującymi samodzielnie. Rodzice lub opiekunowie prawni ponoszą pełną odpowiedzialność cywilną za działania osób niepełnoletnich.
66. W przypadku poniesienia przez operatora w związku z przewozem osoby niepełnoletniej jakichkolwiek dodatkowych kosztów, operator będzie dochodził zwrotu tych kosztów od rodziców lub opiekunów prawnych osoby niepełnoletniej.
67. Pasażer ma prawo oczekiwać, że usługa przewozu świadczona przez operatora zostanie zrealizowana terminowo, zgodnie z podanym do publicznej wiadomości rozkładem jazdy, w godnych, schludnych i estetycznych warunkach, komforcie odpowiadającym standardom przewozów wojewódzkich i międzywojewódzkich określonym w zasadach organizacji rynku przewozów drogowych w województwie podkarpackim, z poszanowaniem godności i praw pasażera.
68. Pasażer ma prawo oczekiwać pomocy i wsparcia ze strony obsługi komunikacji, szczególnie pomocy przy zajęciu miejsca w pojeździe, umieszczeniu bagażu oraz w zakresie informacji o realizowanej komunikacji i połączeniach skomunikowanych. Prawo to jednak nie może prowadzić do naruszenia przez

kierowcę lub obsługę pasażerów zasad bezpiecznej jazdy i zachowania się w ruchu drogowym.

69. Jeżeli pasażer zrezygnował z odbywania podróży przed jej rozpoczęciem, przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty biletu, z tym, że jeżeli podróż zostanie odwołana w terminie późniejszym niż pół godziny przed planowanym odjazdem autobusu, operator może naliczyć opłatę manipulacyjną nie wyższą niż 20% ceny biletu.

70. Pasażer w ramach zakupionego biletu ma prawo do przewozu:

- 1 sztuki bagażu podręcznego oraz okrycia wierzchniego,
- 1 sztuki bagażu podróжного,
- 1 sztuki wózka inwalidzkiego, w tym także w luku bagażowym;
- jednego dziecka do lat 4, o ile dziecko nie korzysta z osobnego miejsca do siedzenia,
- 1 sztuki wózka dziecięcego, z tym, że przewóz wózka może wiązać się z umieszczeniem go w luku bagażowym, a decyzję w tym zakresie podejmuje kierowca,
- psa przewodnika, o ile pasażer posiada odpowiednie uprawnienia,
- 1 sztuki małych zwierząt, o ile zwierzęta te przewożone są w klatkach, lub na smyczy z kagańcem, lub w inny sposób zostały zabezpieczone na czas przewozu, a dla ich przewozu pasażer nie korzysta z odrębnego miejsca do siedzenia.

71. Pasażer upoważniony jest do zajęcia tylu miejsc w autobusie, ile biletów posiada i jest w stanie okazać na żądanie kierowcy lub osoby upoważnionej do kontroli biletów.

72. Pasażer ma prawo oczekiwać, że zgłoszony do przewozu razem z pasażerem bagaż dodatkowy, będzie zabrany w miarę posiadanego miejsca bagażowego, oraz o ile bagaż ten nie będzie stanowił zagrożenia uszkodzenia bagażu innych podróżnych, zagrożenia uszkodzenia autobusu oraz, że przewóz tego bagażu będzie dopuszczalny innymi przepisami prawa.

## **Rozdział VII**

### **Obowiązki i odpowiedzialność pasażera**

73. Pasażer zobowiązany jest:

- a. do zakupienia biletu na planowany przejazd przed rozpoczęciem podróży, a najpóźniej bezpośrednio po wejściu do autobusu poprzez zakup biletu u kierowcy.
- b. okazania kierowcy oraz osobom uprawnionym do kontroli biletów dokumentu potwierdzającego posiadanie uprawnień do ulg w opłacie za bilet, o ile z uprawnień tych przy zakupie biletu korzysta,
- c. do zastosowania się do poleceń porządkowych kierowcy, niezakłócania warunków pracy kierowcy i podróży innym pasażerom,
- d. zgłosić kierowcy chęć wydłużenia trasy przewozu najpóźniej na przystanku do którego posiada wykupiony bilet,
- e. zachować czystość pojazdu oraz zachowywać się kulturalnie, z godnością i szacunkiem do współpasażerów i obsługi autobusu,
- f. poddać się kontroli biletu przez uprawnione osoby, oraz udokumentowania uprawnień do ulgowej opłaty za przejazd o ile takowe posiada i z nich korzysta.

74. Pasażer otrzymując bilet, zobowiązany jest sprawdzić poprawność biletu w zakresie co najmniej zgłoszonej trasy przewozu, daty, godziny odjazdu autobusu z przystanku początkowego, uwzględnienia ulgi w opłacie biletowej z wykazaniem tej ulgi w treści biletu. Ewentualne reklamacje w tym zakresie pasażer zobowiązany jest zgłosić sprzedawcy bezpośrednio po zakupie biletu i nie później niż przed zajęciem miejsca w autobusie.

75. Pasażer zobowiązany jest do zajęcia miejsca we właściwym autobusie i wysiąść na właściwym przystanku.

76. Pasażer ponosi odpowiedzialność za przejazd bez ważnego biletu oraz za nie zgłoszenie wydłużenia trasy przejazdu. Kontynuowanie przewozu na trasie nie objętej posiadany bilet traktuje się jako jazdę bez biletu.

77. Pasażer odpowiada i ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za zawinione przez siebie, przez osobę lub zwierzę pozostające pod jego opieką, bagaż osobisty uszkodzenia, zanieczyszczenia pojazdu, straty lub uszczerbki na zdrowiu osób

trzecich i zobowiązany jest do naprawienia szkody w wysokości rzeczywistej szkody. Powyższe nie wyklucza możliwości dochodzenia od pasażera innych należności na zasadach określonych przepisami prawa.

78. W środkach komunikacji publicznej obowiązuje zakaz palenia tytoniu przez podróżnych i obsługę oraz spożywania napojów alkoholowych lub innych substancji psychoaktywnych (np. narkotyków).
79. W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa Pasażer jest zobowiązany do ich zapięcia i używania zgodnie z przeznaczeniem.
80. W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa, dziecko do lat 12 nieprzekraczające 150 cm wzrostu jest przewożone w foteliku ochronnym lub innym urządzeniu do przewożenia dzieci, odpowiadającym wadze i wzrostowi dziecka oraz warunkom technicznym. Rodzic lub opiekun podróżujący z dzieckiem zobowiązany jest do zapewnienia dziecku fotelika ochronnego. Dziecko powinno podczas całej podróży przebywać w zabezpieczonym foteliku ochronnym, niedozwolone jest przewożenie dzieci na rękach lub na kolanach. W przypadku zmiany przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. 1997 Nr 98 poz. 602 ze zmianami) w zakresie przewozu dzieci w fotelikach, przepis ten stosuje się odpowiednio.
81. W czasie jazdy, jak i na postoju pasażer zobowiązany jest zachować rozwagę i ostrożność, a w szczególności nie może otwierać drzwi i okien bez zgody kierowcy, wyrzucać z autobusu jakichkolwiek przedmiotów, oraz wskakiwać i wyskakiwać z autobusu będącego w ruchu.

## **Rozdział VIII**

### **Przewóz bagażu, rzeczy i zwierząt**

82. Pasażer może w autobusie przewozić bagaż podręczny, bagaż podróżny oraz bagaż dodatkowy i rzeczy, oraz drobne zwierzęta domowe w rozumieniu przepisów o ochronie zwierząt. Z wyjątkiem bagażu podręcznego i zwierząt, pozostały bagaż powinien być przewożony w luku bagażowym.
83. Za przewóz bagażu nie objętego opłatą za bilet, pasażer zobowiązany jest przed rozpoczęciem podróży dokonać opłaty za pozostałą część przewożonego bagażu i rzeczy.

84. Przewóz przez pasażera na pokładzie autobusu dodatkowej osoby lub jakiegokolwiek bagażu lub rzeczy nie może powodować tamowania przejścia innym pasażerom, przeszkadzać i narażać ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo, nie może angażować więcej miejsc siedzących niż miejsce zajmowane przez pasażera, oraz więcej miejsca niż miejsce przypadające na pasażera na przeznaczony dla niego półce bagażowej oraz pod zajmowanym siedzeniem, wymagają trzymania przez pasażera w ręku, na kolanach lub na przeznaczony dla jednego pasażera przestrzeni półki bagażowej. W przypadku, gdy warunki określone powyżej nie mogą być spełnione, przewożony bagaż należy umieścić w luku bagażowym, oraz dokonać stosowanej opłaty jak za przewóz rzeczy. W przypadku przewożenia dodatkowej osoby, dla której pasażer zajmuje dodatkowe miejsce, zobowiązany jest on wykupić dodatkowy bilet na miejsce zajmowane przez tę osobę. Przepisy dotyczące ulg w opłatach stosuje się odpowiednio.

84. W autobusie nie wolno przewozić:

- a) przedmiotów mogących wyrządzić szkodę innym pasażerom lub mieniu, lub utrudniać warunki odbywania podróży przez innych pasażerów lub obsługę autobusu,
- b) rzeczy i przedmiotów, których przewóz publicznym transportem zbiorowym jest zabroniony na mocy innych przepisów administracyjnych, celnych, sanitarno-porządkowych, w tym: materiałów chemicznych mogących stanowić zagrożenie poprzez posiadane właściwości i własności chemiczne, żrących, cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych i pirotechnicznych, trujących, radioaktywnych, a także zwłok i ich szczątków oraz innych niebezpiecznych
- c) nabitej broni palnej, z wyjątkiem osób uprawnionych i w czasie wykonywania przez te osoby obowiązków służbowych.

85. Operator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż podręczny przewożony przez pasażera pod własnym nadzorem, chyba, że szkoda powstała z winy operatora.

86. Operator wydając bagaż podręczny nie jest zobowiązany do sprawdzenia czy osoba odbierająca bagaż podręczny jest uprawniona do jego odbioru. W razie wątpliwości operator może żądać okazania danych personalnych osoby odbierającej.



Nie dotyczy to przypadku stosowania kwitów bagażowych, w przypadku stosowania których przyjmuje się, że osoba zgłaszająca się z kwitem bagażowym, jest osobą uprawnioną do odbioru bagażu przewożonego za tym kwitem przewozowym.

87. W przypadku stwierdzenia przez kierowcę lub obsługę pokładową lub obsługę techniczną operatora obecności na pokładzie autobusu rzeczy pozostawionych przez pasażerów po zakończonym kursie, operator zobowiązany jest wszcząć postępowanie jak w stosunku do rzeczy znalezionych. Operator może do tego wykorzystać panel komunikacji z pasażerami na swojej stronie internetowej. Operator upoważniony jest do sprawdzenia zawartości bagażu pozostawionego w pojeździe.
88. Operator upoważniony jest do wydania rzeczy pozostawionych w autobusie po zakończonym kursie, osobie która uprawdopodobni swoje prawo do tych rzeczy. Na tę okoliczność operator zobowiązany jest sporządzić notatkę służbową, opisującą okoliczności znalezienia rzeczy i jej zawartość, dane personalne osoby która uprawdopodobniła swoje prawa do znalezionej rzeczy, oraz te elementy identyfikacji, które posłużyły do potwierdzenia uprawnienia osoby do znalezionej rzeczy.
89. W razie stwierdzenia przez pasażera utraty bagażu, zobowiązany jest on do niezwłocznego powiadomienia kierowcy lub obsługi pokładowej autobusu o zaistniałej sytuacji, i uzyskać potwierdzenie zgłoszenia, a następnie złożyć reklamację na adres operatora.
90. Pasażer zobowiązany jest zabezpieczyć na czas przewozu przewożone zwierzęta w taki sposób, aby zwierzęta te nie stanowiły zagrożenia dla innych pasażerów oraz innych, jednocześnie przewożonych zwierząt, oraz aby zwierzęta te nie powodowały zanieczyszczenia pojazdu.
91. Jeden pasażer może przewieźć wyłącznie jedno zwierzę. Przed zajęciem miejsca w autobusie pasażer zobowiązany jest zgłosić kierowcy przewóz zwierzęcia i okazać ważny, potwierdzony przez lekarza weterynarii dokument o dobrostanie zdrowotnym zwierzęcia i odbyciu obowiązkowych szczepień o ile dotyczy, a w przypadku psa przewodnika certyfikat potwierdzający status psa asystującego.

## **Rozdział IX.**

### **Opłaty, opłaty dodatkowe i kary**

92. Operator zobowiązany jest podać cennik opłat do publicznej wiadomości, poprzez wywieszenie m.in. w pojeździe, którym wykonuje przewóz użyteczności publicznej.
93. Za przewóz rzeczy operator stosuje stawki określone w cenniku opłat.
94. Ustala się tytuły i stawki kar za:
- a) przejazd bez ważnego biletu w wysokości 200 złotych,
  - b) zakup biletu na zasadach ulgowych bez posiadania prawa do ulgi w opłacie za bilet lub bez ważnego dokumentu uprawniającego do korzystania z ulgi w opłacie za bilet w wysokości 150 złotych,
  - c) za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, a w szczególności za zabranie ze sobą do autobusu:
    - rzeczy wyłączonych z przewozu na mocy innych przepisów,
    - rzeczy dopuszczonych do przewozu w warunkach szczególnych, bez zachowania tych warunków
    - rzeczy i zwierząt za przewóz których niniejszy regulamin przewiduje opłatę dodatkową, bez uiszczenia tej opłaty, w wysokości 100 złotych,
  - d) spowodowanie przez podróżnego nieuzasadnionego zatrzymania autobusu, lub zachowanie w stosunku do kierowcy w czasie jazdy mogące skutkować stworzeniem zagrożenia w ruchu drogowym lub stwarzające takie zagrożenie w wysokości 300 złotych.
95. Pasażer może zapłacić karę lub dokonać opłaty uzupełniającej bezpośrednio w pojeździe, lub osoba upoważniona do kontroli biletów może sporządzić wezwanie do zapłaty. Opłata dodatkowa podlega zwrotowi, a wezwanie do zapłaty umorzeniu, w przypadku udokumentowania przez pasażera bezzasadności opłaty lub kary i w terminie do 7 dni od daty zdarzenia lub sporządzenia wezwania w siedzibie operatora. W tym przypadku operator może zastosować opłatę manipulacyjną w wysokości 20% wartości biletu.
96. W przypadku uregulowania kary bezpośrednio po zdarzeniu, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od zdarzenia, wysokość kary zmniejsza się o 20%.

97. W przypadku zakupu biletu ulgowego, bez uprawnień do jego zakupu lub bez możliwości udokumentowania uprawnienia do korzystania z ulgi w opłacie za bilet pasażer poza karą zobowiązany jest uzupełnić opłatę za bilet do pełnej jego wysokości. W przypadku nie opłacenia części podróży, pasażer opłaca brakującą część opłaty.
98. W przypadku braku możliwości udokumentowania uprawnienia do ulgi w opłacie za bilet, pasażer może uprawnienie to udokumentować do 7 dni od zdarzenia w siedzibie operatora, pod warunkiem przekazania kierowcy lub osobom uprawnionym do kontroli biletów swoich danych personalnych i danych adresowych. W tym przypadku operator może zastosować opłatę manipulacyjną w wysokości 50 złotych.

## **Rozdział X.**

### **Reklamacje**

99. W przypadku składania reklamacji, pasażer zobowiązany jest dokładnie opisać zdarzenie, w stopniu umożliwiającym identyfikację daty, godziny kursu którego reklamacja dotyczy, oraz w miarę możliwości uzyskać potwierdzenie innych pasażerów, kierowcy, obsługi pokładowej autobusu lub funkcjonariusza Straży Miejskiej lub Policji, a w przypadku ich odmowy potwierdzenia zdarzenia, zawrzeć stosowną informację w treści reklamacji.
100. W przypadku gdy reklamacja dotyczy opłaty za bilet, do reklamacji pasażer zobowiązany jest załączyć oryginalny bilet.
101. W przypadku gdy reklamacja dotyczy uszkodzenia bagażu, pasażer zobowiązany jest dostarczyć do siedziby operatora bagaż celem dokonania oględzin.
102. Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty wpływu do jego siedziby. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w tym terminie, operator powiadomi reklamującego oraz organizatora o przeszkodach uniemożliwiających terminowe rozpatrzenie reklamacji oraz sam wyznaczy termin jej rozpatrzenia.
103. Reklamacje można kierować pod adresem operatora lub organizatora.
104. Operator w każdym autobusie dokonującym przewozów użyteczności publicznej organizowanym przez Województwo Podkarpackie zamieści w widocznym miejscu

adres własny oraz adres organizatora, właściwy do wnoszenia reklamacji.

Pod pojęciem adresu przyjmuje się dane adresowe oraz kontakt telefoniczny.

105. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio właściwe przepisy ustaw i aktów wykonawczych do ustaw, w szczególności: ustawy z dnia 15.11.1984r. prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 915), ustawy z dnia 6.09.2000 o transporcie drogowym (tekst jednolity Dz. U. 2007, Nr 125, poz. 874 z późn. zm.), ustawy z dnia 20.06.1992r o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz. U. 2002, Nr 175, poz. 1440 z późn. zm.), ustawy z dnia 23.04.1964r. kodeks cywilny (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
106. Regulamin przewozu wchodzi w życie od 1 stycznia 2017 r.