PKS NOVA

Podlaska Komunikacja Samochodowa NOVA Spółka Akcyjna

REGULAMIN

obsługi podróżnych, odprawy oraz
przewozu osób, bagażu i rzeczy

PKS NOVA

SPIS TREŚCI:

Dział I: Zakres zastosowania regulaminu [§ 1 - § 2].

Dział II: Przepisy ogólne [§ 3 - § 8].

1. Rozdział I: Obowiązek przewozu i zawarcie umowy przewozu [§ 3 - § 4].
2. Rozdział II: Opłaty za przewóz [§ 5 - § 6].
3. Rozdział III: Odpowiedzialność Przewoźnika oraz skargi, reklamacje i wnioski [§ 7 - § 8].

Dział III: Przewóz osób w komunikacji regularnej [§ 9 - § 23].

1. Rozdział I: Podstawowe informacje [§ 9 - § 10].
2. Rozdział II: Nabywanie biletów oraz korzystanie z przewozów [§ 11 - § 16].
3. Rozdział III: Zmiana i odstąpienie od umowy przewozu oraz niewykonanie umowy przewozu [§ 17 - § 18].
4. Rozdział IV: Przewóz rzeczy podróżnych [§ 19].
5. Rozdział V: Szczególne zasady odpowiedzialności i obowiązki przewoźnika oraz uprawnienia niektórych podróżnych dotyczące korzystania z przewozu [§ 20 - § 22].

5.1. Korzystanie z usługi na trasie nie krótszej niż 250 km [§ 20].

5.2. Korzystanie z usługi przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej [§ 21].

5.3. Korzystanie przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej z usługi na trasie nie krótszej niż 250 km [§ 22].

6. Rozdział VI: Kontrola dokumentów przewozu [§ 23].

Dział IV: Dodatkowe postanowienia dotyczące grupowego przewozu osób [§ 24 - § 26].

Dział V: Postanowienia końcowe [§ 27].

DZIAŁ I
Zakres zastosowania regulaminu

§ 1

Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, bagażu i rzeczy w transporcie autobusowym wykonywanym przez Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej w Białymstoku Spółkę Akcyjną, zwane dalej „Przewoźnikiem", a także podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji.

§ 2

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

a) przewóz regularny - publiczny przewóz osób i ich bagażu polegający na przewozie w określonych odstępach czasu i określonymi trasami na zasadach określonych w Ustawie z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym i Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe,

b) przewóz regularny specjalny - niepubliczny przewóz regularny określonej grupy osób, z wyłączeniem innych osób,

c) przewóz wahadłowy - wielokrotny przewóz zorganizowanych grup osób tam i z powrotem, między tym samym miejscem początkowym a tym samym miejscem docelowym, przy spełnieniu łącznie następujących warunków:
- każda grupa osób przewiezionych do miejsca docelowego wraca do miejsca początkowego,
- miejsce początkowe i miejsce docelowe oznaczają odpowiednio miejsce rozpoczęcia usługi przewozowej oraz miejsce zakończenia usługi przewozowej, z uwzględnieniem w każdym przypadku okolicznych miejscowości leżących w promieniu 50 km,

d) przewóz okazjonalny - przewóz osób, który nie stanowi przewozu regularnego, przewozu regularnego specjalnego albo przewozu wahadłowego;

e) przewóz grupowy - przewóz wykonywany na podstawie umowy grupowego przewozu osób zawartej między przewoźnikiem, a organizatorem takiego przewozu, zgodnie z art. 19 Prawa przewozowego,

f) linia komunikacyjna - połączenie komunikacyjne na określonej drodze między przystankami wskazanymi w rozkładzie jazdy, po której odbywają się regularne przewozy osób,

g) przystanek - miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów na danej linii komunikacyjnej, oznaczone w sposób określony w przepisach ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. - Prawo o ruchu drogowym, z informacją o rozkładzie jazdy, z uwzględnieniem godzin odjazdów środków transportowych przewoźnika drogowego uprawnionego do korzystania z tego miejsca,

h) Taryfa – taryfa przewozu osób i bagażu w międzymiastowej komunikacji autobusowej,

i) EM-karta – elektroniczna wersja biletu okresowego,

j) Regulamin – regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, bagażu i rzeczy w transporcie autobusowym wykonywanym przez Przewoźnika,

k) kurs autobusowy - każdy przejazd, w jednym kierunku, autobusu wykonującego przewóz regularny w ramach linii komunikacyjnej,

l) punkt odprawy - przystanek autobusowy, lub dworzec lub terminal będący miejscem rozpoczęcia lub zakończenia przewozu określonej osoby lub inne określone miejsce dla grupy osób w przewozie grupowym,

m) dworzec - miejsce przeznaczone do odprawy pasażerów, w którym znajdują się w szczególności:
przystanki komunikacyjne, punkt sprzedaży biletów oraz punkt informacji dla podróżnych, zgodnie z art. 4 ust. 1 pkt 2 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym,

n) terminal – punkt, który jest obsługiwany przez personel tego punktu i w którym zgodnie z określoną trasą przewozu regularnego planowany jest postój środka transportu, służący wejściu na pokład pojazdu lub jego opuszczeniu przez podróżnych, wyposażony w obiekty takie jak stanowisko odprawy, poczekalnia lub kasa biletowa, zgodnie z art. 3 lit. m) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. (terminalem może być w szczególności dworzec, jeżeli spełnia powyższe wymogi),

o) rezerwacja - rezerwacja miejsca siedzącego na pokładzie środka transportu w ramach przewozu regularnego o określonym czasie rozpoczęcia podróży,

p) europejska (UE) usługa na trasie o długości przynajmniej 250 km – kurs odbywający się w taki sposób, że podróżni wchodzą na pokład pojazdu lub opuszczają pokład pojazdu na terytorium Unii Europejskiej, gdy zaplanowana długość trasy, na jakiej świadczona jest usługa przewozu, wynosi co najmniej 250 km,

q) osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej - każda osoba, której sprawność ruchowa podczas korzystania ze środków transportu jest ograniczona w wyniku jakiejkolwiek niepełnosprawności fizycznej (sensorycznej lub motorycznej, trwałej lub przejściowej), niepełnosprawności intelektualnej, upośledzenia lub jakiejkolwiek innej przyczyny niepełnosprawności bądź z powodu wieku i której sytuacja wymaga należytej uwagi i dostosowania usług udostępnianych wszystkim podróżnym do jej szczególnych potrzeb, zgodnie z art. 3 lit. j) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r.,

r) biuro podróży - każdy pośrednik działający w imieniu podróżnego w sprawach zawierania umów przewozu,

s) organizator wycieczek - organizator lub punkt sprzedaży detalicznej, inny niż przewoźnik, który zawodowo organizuje imprezy turystyczne i sprzedaje je lub oferuje na sprzedaż (w sposób bezpośredni lub za pośrednictwem punktu sprzedaży detalicznej),

t) podmiot zarządzający terminalem - jednostka organizacyjna w państwie członkowskim Unii Europejskiej odpowiedzialna za zarządzanie terminalem wyznaczonym do udzielania pomocy dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej (wykaz terminali wyznaczonych udostępnia Komisja Europejska w Internecie, a wykaz terminali wyznaczonych w Polsce prowadzi i aktualizuje minister właściwy do spraw transportu),

u) przystępne formaty – formaty przystępne dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, które mogą obejmować, np. formaty z wykorzystaniem dużego druku, alfabetu Braille'a, komunikacji elektronicznej lub kaset audio,

v) strona internetowa Przewoźnika – serwis internetowy Przedsiębiorstwa Komunikacji Samochodowej w Białymstoku Spółka Akcyjna dostępny pod adresem: www.pks.bialystok.pl,

w) przyjazna kasa – znajdująca się na dworcu Przewoźnika kasa dworcowa obsługiwana przez przeszkolony personel, oznaczona wyraźnym napisem: „pomoc osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej", zorganizowana przez Przewoźnika w celu udzielania pomocy, informacji w przystępnych formatach, w tym o wyznaczonych terminalach oraz dworcu Przewoźnika, udzielanej pomocy, a także o międzynarodowych, unijnych lub krajowych przepisach ustanawiających wymogi w zakresie norm i wymogów bezpieczeństwa (z pierwszeństwem osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, z możliwością fizycznego udostępnienia przepisów), jak również w celu przyjmowania i koordynowania wiadomości o przybyciu osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej lub o ich potrzebach w zakresie pomocy przy wejściu na pokład odjeżdżającego pojazdu, w przesiadce do odpowiedniego pojazdu lub opuszczeniu pokładu pojazdu przyjeżdżającego, w załadowaniu bagażu i w odebraniu bagażu.

DZIAŁ II
Przepisy ogólne

Rozdział I
Obowiązek przewozu i zawarcie umowy przewozu

§ 3

1. Przewoźnik jest zobowiązany do przewozu osób i rzeczy w zakresie wynikającym z podanego do publicznej wiadomości rozkładu jazdy autobusów oraz w zakresie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i niniejszego regulaminu.
2. Zawarcie umowy przewozu następuje przez nabycie biletu na przejazd przed rozpoczęciem przejazdu, przez udokumentowanie uprawnień do przejazdu bezpłatnego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub w ramach zawarcia umowy przewozu grupowego.
3. Przewoźnik obowiązany jest zapewnić podróżnym odpowiednie warunki bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi. Przewoźnik dostarcza podróżnym odpowiednich informacji podczas całej podróży (jeżeli jest to wykonalne, informacje te są przekazywane na żądanie w przystępnych formatach).
4. Osoby poniżej 13 roku życia mogą korzystać z przewozu wyłącznie pod opieką osoby dorosłej bądź za pisemną zgodą opiekuna prawnego, który ponosi odpowiedzialność cywilną za działania osoby małoletniej na zasadach ogólnych. Przewoźnik nie sprawuje opieki nad osobami małoletnimi, w tym podróżującymi bez opieki osoby dorosłej, chyba że wynika to z odrębnych przepisów lub ustaleń.

§ 4

Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli:

1) zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom;
2) klient nie zastosował się do przepisów przewozowych;
3) ze względu na przedmiot przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków i urządzeń transportowych.

Rozdział II

Opłaty za przewóz

§ 5

1. Wysokość opłat za przewóz osób i rzeczy określa Taryfa i stosowane przez Przewoźnika tabele do Taryfy (cenniki).
2. Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej aktualne tabele opłat taryfowych i zapewnia zainteresowanym podróżnym przy kasach dworcowych bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych, w tym wgląd do streszczenia przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (dalej: „rozporządzenie 181/2011"), zgodnie z załącznikiem nr 1 do Regulaminu.

§ 6

Zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych określają:

a) przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności:

–ustawy z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (Dz. U. z 2002 r. Nr 175, poz. 1440, z późn. zm.),

–ustawy z dnia 29 maja 1974 r. o zaopatrzeniu inwalidów wojennych i wojskowych oraz ich rodzin (Dz. U. z 2010 r. Nr 101, poz. 648 i Nr 113, poz. 745),

–ustawy z dnia 24 stycznia 1991 r. o kombatantach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego (Dz. U. z 2002 r. Nr 42, poz. 371, z późn. zm.),

–ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o weteranach działań poza granicami państwa (Dz. U. Nr 205, poz. 1203),

–ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty (Dz. U. z 2004 r. Nr 256, poz. 2572, z późn. zm.),

–ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. - Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz. U. Nr 164, poz. 1365, z późn. zm.),

–ustawy z dnia 16 listopada 2006 r. o świadczeniu pieniężnym i uprawnieniach przysługujących cywilnym niewidomym ofiarom działań wojennych (Dz. U. Nr 249, poz. 1824 oraz z 2010 r. Nr 225, poz. 1465),

–ustawy z dnia 7 września 2007 r. - o Karcie Polaka (Dz. U. Nr 180, poz. 1280 oraz z 2008 r. Nr 52, poz. 305, Nr 214, poz. 1348 i Nr 216, poz. 1367),

–ustawy z dnia 9 maja 1996 r. o wykonywaniu mandatu posła i senatora (Dz.U.2011.7.29 j.t., ze zm.), – aktów wykonawczych do powyższych ustaw.

b) obowiązujące u Przewoźnika i podane do publicznej wiadomości przy kasach dworcowych oraz w autobusach Przewoźnika regulaminy promocji i zarządzenia oraz uchwały Zarządu Przewoźnika o stosowaniu ulg o charakterze komercyjnym, c) Taryfa.

Rozdział III
Odpowiedzialność Przewoźnika oraz skargi, reklamacje i wnioski

§ 7

1. Przewoźnik względem podróżnych i organizatora przewozu grupowego, a podróżni i organizator przewozu grupowego względem Przewoźnika, ponoszą odpowiedzialność na zasadach wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności na zasadach wynikających z rozporządzenia 181/2011, z Prawa przewozowego i z Kodeksu cywilnego. Zastosowanie w tym zakresie mają w szczególności zasady, o których mowa w przepisach ust. 2 i § 20.
2. Podstawowe zasady odpowiedzialności i związane z tym obowiązki Przewoźnika:

a) Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu środka transportowego, zgodnie z art. 62 ust. 1 Prawa przewozowego,

b) Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego, zgodnie z art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego,

c) Przewoźnik odpowiada za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, jeżeli szkoda powstała z winy Przewoźnika, zgodnie z art. 63 ust. 1 Prawa przewozowego,

d) w grupowych przewozach osób Przewoźnik odpowiada wobec uczestników na zasadach określonych w art. 63 Prawa przewozowego, a wobec organizatora - na zasadach określonych w art. 62 Prawa przewozowego,

e) Przewoźnik odpowiada za spowodowaną przez Przewoźnika utratę lub uszkodzenie wózka inwalidzkiego, innego sprzętu służącego do poruszania się lub urządzeń pomocniczych osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej – w wysokości równej kosztowi zastąpienia lub naprawy utraconego lub uszkodzonego sprzętu lub urządzeń, a w odnośnych przypadkach przewozów regularnych dotyczących europejskich (UE) usług na trasach o długości przynajmniej 250 km również przy uwzględnieniu § 20 pkt 11.

§ 8

1. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych w jej wykonaniu w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy przewozu albo gdy uprawniony nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty otrzymanego od Przewoźnika, przysługuje po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.
2. Reklamację, o której mowa w ust. 1, uważa się za bezskuteczną, jeżeli Przewoźnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji.
3. Reklamację, o której mowa w ust. 1, składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:
   1) datę sporządzenia reklamacji;
   2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
   3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację; 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
   5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
   6) wykaz załączonych dokumentów;
   7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
4. Do reklamacji, o której mowa w ust. 1, powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, list przewozowy, kwit bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
5. Właściwa jednostka Przewoźnika do załatwiania reklamacji, o której mowa w ust. 1, znajduje się przy ul. Bohaterów Monte Cassino 10, 15-166 Białystok.
6. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 1, będzie udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia przyjęcia reklamacji.
7. W przypadku dochodzenia roszczeń w oparciu o przepisy rozporządzenia 181/2011, uprawniony może złożyć do Przewoźnika skargę w ciągu trzech miesięcy od dnia, w którym przewóz regularny został wykonany lub w którym przewóz regularny powinien był zostać wykonany, zgodnie z zasadami określonymi w ust. 3-5, bez uszczerbku jednak dla art. 7 rozporządzenia 181/2011.
8. W ciągu jednego miesiąca od dnia wpłynięcia skargi Przewoźnik powiadomi składającego skargę, o której mowa w ust. 7, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana. Termin, w jakim zostanie udzielona ostateczna odpowiedź, nie przekracza trzech miesięcy od dnia wpłynięcia skargi.
9. W przypadku gdy podróżny został zawiadomiony przez Przewoźnika o nieuwzględnieniu wniesionej do niego skargi, o której mowa w ust. 7, albo nie uzyskał odpowiedzi na taką skargę w terminie określonym w ust. 8, może on wnieść skargę na Przewoźnika w sprawie naruszenia przez Przewoźnika przepisów rozporządzenia 181/2011, na następujących zasadach:
   a) z zastrzeżeniem lit. b), skargę wnosi się do organizatora publicznego transportu zbiorowego, o którym mowa w przepisach art. 7 ust. 1 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym (podmiot ten jest różny w zależności od obszaru terytorialnego, na jakim przebiega linia komunikacyjna; dane kontaktowe tych podmiotów zgodnie z komunikatem Komisji Europejskiej zawarte zostały w załączniku nr 2 do Regulaminu; uszczegółowione informacje o podmiocie właściwym w konkretnym przypadku można uzyskać w szczególności drogą, o której mowa w § 21 ust. 2 lit.a)c),
   b) w przypadku, gdy sprawa dotyczy przewozów regularnych w międzynarodowym transporcie drogowym, skargę wnosi się do Głównego Inspektora Transportu Drogowego (dane

kontaktowe zgodnie z komunikatem Komisji Europejskiej zawarte zostały w załączniku nr 2 do Regulaminu),

c) do skargi dołącza się kopię skargi skierowanej do Przewoźnika, kopię odpowiedzi na tę skargę albo oświadczenie, że odpowiedź nie została udzielona w terminie, jak również kopię biletu lub potwierdzonej rezerwacji na dany kurs oraz inne dokumenty potwierdzające naruszenie przepisów rozporządzenia 181/2011 (o ile podróżny je posiada).

10. Inne niż określone w ust. 1 i w ust. 7 skargi, reklamacje i wnioski do Przewoźnika (inne niż znajdujące podstawę w przepisach ustawy Prawo przewozowe lub w przepisach wydanych w jej wykonaniu albo w przepisach rozporządzenia 181/2011) można składać na zasadach opisanych w ust. 11, przy czym brak wcześniejszego wniesienia takiej skargi, reklamacji lub wniosku nie wyłącza możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego lub do właściwego organu.

11. Skargi, reklamacje i wnioski, o których mowa w ust. 10:

a) można wnosić na piśmie do jednostki, o której mowa w ust. 5, lub w drodze wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej: reklamacje@pksnova.pl lub formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej https://pksnova.pl/reklamacje/

b) zaleca się, by takie skargi, reklamacje i wnioski odpowiadały wymogom określonym w ust. 3, co ułatwi Przewoźnikowi właściwe, szybkie i pełne ich rozpoznanie, przy czym nie oznacza to, że skargi, reklamacje i wnioski, które nie spełniają tych wymogów, nie będą rozpoznane w miarę obiektywnie dostępnych Przewoźnikowi możliwości,

c) Przewoźnik będzie rozpatrywał je w taki w taki sposób, by w miarę najlepszych możliwości udzielić odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od wpłynięcia do Przewoźnika.

DZIAŁ III
Przewóz osób w komunikacji regularnej

Rozdział I Podstawowe informacje

§ 9

1. Przewoźnik podaje Regulamin, cenniki (w tym tabele do Taryfy) oraz informacje dotyczące obowiązujących promocji i ulg komercyjnych do wiadomości publicznej przy kasach dworcowych oraz w każdym autobusie wykonującym regularne przewozy osób.
2. Przewoźnik zapewnia podróżnym przy kasach dworcowych oraz pod nr tel. 693565656, 857458014 i za pomocą urządzeń nagłaśniających bieżącą informację o odjazdach autobusów z dworcowych punktów odprawy, o zakłóceniach w regularności ruchu, o ich przyczynie i przewidywanym czasie trwania.
3. Przewoźnik może ustalić, że z pewnych kursów autobusowych mogą korzystać w pierwszej kolejności określeni podróżni, np. posiadacze biletów miesięcznych lub osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Ograniczenie powszechności dostępu do niektórych kursów w komunikacji regularnej podaje się w rozkładzie jazdy oraz na dworcowych i przystankowych tablicach z godzinami odjazdów autobusów, przy czym rozkład jazdy i tablice nie zawierają tych informacji, gdy ograniczenie wynika z rezerwacji dokonanej przez osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej na zasadach wynikających z rozporządzenia 181/2011.

§ 10

Przepisy niniejszego Rozdziału nie uchybiają przepisom szczególnym Regulaminu i przepisom prawa dotyczącym obowiązków informacyjnych Przewoźnika i nie uchylają ich.

Rozdział II
Nabywanie biletów oraz korzystanie z przewozów

§ 11

1. Podróżny obowiązany jest zachować ważny bilet lub dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego, chyba że odrębne przepisy mówią inaczej, i okazywać go na żądanie obsługi autobusu i organów kontroli podczas podróży. Bilet stanowi podstawowy dowód zawarcia umowy przewozu i nabycia uprawnienia do określonego w nim przejazdu. Przewoźnik, który wydał bilet, obowiązany jest do świadczenia przewozu zgodnie z treścią biletu.
2. W bilecie na przejazd określa się:
a) nazwę przewoźnika;
b) relację lub strefę przejazdu;
c) wysokość należności za przejazd;
d) zakres uprawnień pasażera do ulgowego przejazdu;
e) w bilecie imiennym uprawniającym do przejazdów wielokrotnych – także tożsamość jego posiadacza. 3. Bilet wolno odstąpić innej osobie tylko wtedy, gdy nie jest imienny, a przejazd nie został rozpoczęty. 4. Pojedynczy bilet uprawnia do przejazdu określonym kursem autobusowym i nie daje prawa do przerwy w podróży na przystankach pośrednich na trasie przewozu, a przy przejazdach z przesiadaniem podróżny winien nabyć na każdy kurs oddzielny bilet, chyba że co innego wynika z treści biletu lub przepisów szczególnych.

5. Bilety okresowe bez wyznaczonych godzin przejazdu uprawniają ich posiadaczy do pierwszeństwa przy zajmowaniu wolnych miejsc w autobusie tylko przed osobami nie posiadającymi żadnego dokumentu uprawniającego do przejazdu i z tym zastrzeżeniem, że nie uprawniają do pierwszeństwa przed osobami niepełnosprawnymi i o ograniczonej sprawności ruchowej, które dokonały wcześniejszej rezerwacji miejsca siedzącego na zasadach wynikających z rozporządzenia 181/2011. 6. Wtórnik utraconego biletu może być wydany, jeśli podróżny wykaże, iż nabył uprzednio u Przewoźnika utracony bilet.

7. W przypadku stosowania elektronicznych biletów okresowych EM-karta wydawana jest wg zasad określonych w Taryfie.

§ 12

1. Podróżny obowiązany jest nabyć bilet na przejazd przed rozpoczęciem przewozu w kasie biletowej na dworcu autobusowym lub w innym punkcie sprzedaży biletów, a w razie braku takiej możliwości - u kierowcy autobusu.
2. Sprzedaży i przedsprzedaży biletów dokonuje się zasadniczo według kolejności zgłaszania się podróżnych. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, kobiety ciężarne, osoby z małymi dziećmi na ręku oraz inne osoby uprawnione na mocy odrębnych przepisów mogą nabyć bilet w kasach dworcowych Przewoźnika i u jego kierowców poza kolejnością.
3. Podróżny z wykupionym biletem w kasie powinien stawić się na stanowisko odjazdowe autobusu odpowiednio wcześniej przed planowanym odjazdem autobusu. W przypadku spóźnionego stawienia się pasażera na stanowisko odjazdowe przed odjazdem autobusu, kierowca autobusu ma prawo do odmowy zabrania pasażera, jeśli w autobusie zabraknie wolnych miejsc. W takiej sytuacji pasażerowi przysługuje prawo zwrotu wykupionego biletu i odzyskania uiszczonej za bilet ceny.

4. Podróżny, który nie nabył biletu w kasie, oraz osoba wsiadająca na przystanku, na którym nie ma kasy, może nabyć bilet w autobusie pod warunkiem, że są w nim jeszcze wolne miejsca, a brak biletu zgłosi obsłudze przed wejściem lub bezpośrednio po wejściu do autobusu (nie dotyczy osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, które dokonały wcześniejszej rezerwacji miejsca siedzącego na zasadach wynikających z rozporządzenia 181/2011).

5. Płacąc za przejazd podróżny powinien żądać wydania biletu oraz sprawdzić czy jest on właściwy.

§ 13

1. Podróżny, który posiada bilet na przejazd, z zastrzeżeniem przepisów prawa powszechnie obowiązującego i niniejszego regulaminu, ma prawo:

1.1. przejazdu w zakresie na jaki opiewa bilet i w określonym autobusie,

1.2. przewiezienia ze sobą bezpłatnie wewnątrz autobusu:

a) jednego dziecka w wieku do lat 4, jeżeli nie żąda dla niego osobnego miejsca,

b) rzeczy zaliczanych do bagażu ręcznego (§ 19 ust. 2),

c) składanego wózka inwalidzkiego, jeśli podróżny jest inwalidą poruszającym się przy jego pomocy,

d) małych zwierząt (oprócz psa, którego przewóz reguluje § 19 ust. 6 i ust. 7) i ptaków - zgodnie z

§ 19 ust. 8.

1.3. przewiezienia w schowku bagażowym na zasadach określonych w § 19 ust. 5 rzeczy, o których mowa w § 19 ust. 4.

2. Podróżny powinien zachować bilet na przejazd i na przewóz bagażu do czasu zakończenia podróży, chyba że odrębne przepisy prawa lub przepisy Przewoźnika mówią inaczej, oraz dbać o to, aby wsiąść do właściwego autobusu i wysiąść z niego na właściwym przystanku.

§ 14

1. Miejsce zatrzymywania się autobusów w przewozach regularnych wskazują oznaczone odpowiednimi znakami przystanki autobusowe (dworce).

2. Nazwy przystanków autobusowych (dworców), ze wskazaniem zatrzymujących się na nich autobusów, podaje się do wiadomości publicznej w rozkładzie jazdy.

3. Do obowiązków kierowcy należy zatrzymanie autobusu na przystankach (dworcach) przewidzianych w rozkładzie jazdy.

4. Kierowca obowiązany jest wstrzymać odjazd autobusu ruszającego z przystanku (dworca) w celu zabrania podróżnego sygnalizującego zamiar przejazdu autobusem.

5. Podróżni mogą wsiadać i wysiadać z autobusu tylko na przystankach (dworcach) umieszczonych w rozkładzie jazdy.

6. Prośbę zatrzymania autobusu między przystankami uwzględnia się jedynie w przypadku, gdy podróżny zamierzający wsiąść lub wysiąść z autobusu zalicza się do osób wymagających specjalnej opieki i nie zagraża to bezpieczeństwu w ruchu drogowym, w szczególności gdy w tych okolicznościach wynika to ze szczególnych potrzeb osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.

§ 15

1. Przy wsiadaniu do autobusu i wysiadaniu z niego, oraz podczas przewozu, podróżny obowiązany jest stosować się do przepisów porządkowych podanych przez Przewoźnika do publicznej wiadomości przy kasach dworcowych i w autobusach oraz do wskazówek kierowcy, który odpowiada za zapewnienie właściwych i bezpiecznych warunków przewozu osób i rzeczy.
2. Przy zajmowaniu przez podróżnych miejsc w autobusie przewoźnik uwzględnia pierwszeństwo osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, które dokonały wcześniejszej rezerwacji miejsca siedzącego na zasadach wynikających z rozporządzenia 181/2011, a następnie pierwszeństwo przejazdu przysługujące równorzędnie (według kolejności wsiadania) posiadaczom ważnych na dany kurs biletów okresowych oraz osobom z biletami jednorazowymi, zakupionymi na ten kurs w kasie biletowej.
3. Podróżny może zająć w autobusie jedno miejsce dla siebie, oraz po jednym miejscu dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać, z zastrzeżeniem § 22 pkt 4.
4. Numery miejsc widniejące na biletach nabytych w kasie obowiązują tylko w autobusach w komunikacji przyspieszonej, pospiesznej lub ekspresowej, zgodnie z ust. 5, a w przypadku kursów zwykłych o miejscu zajętym w autobusie decyduje kolejność wsiadania. Zdanie pierwsze nie dotyczy osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, które zakupiły bilet lub dokonały wcześniejszej rezerwacji miejsca siedzącego na zasadach wynikających z rozporządzenia 181/2011 – osobom takim przysługuje ustalone miejsce siedzące.
5. Z zachowaniem postanowień ust. 4 zdanie 2, w autobusach w komunikacji przyspieszonej, pospiesznej lub ekspresowej z miejscami numerowanymi, miejsce wskazane na bilecie przysługuje podróżnemu tylko przy wsiadaniu na przystanku (dworcu), z którego autobus rozpoczyna linię komunikacyjną. Wsiadając na przystanku pośrednim, podróżny może zająć swoje miejsce oznaczone numerem na bilecie, jeżeli nie zostało ono jeszcze zajęte przez innego podróżnego, jak również może zająć inne wolne miejsce.
6. Podróżny zajmujący miejsce oznaczone napisem: „rezerwacja-zwolnić na żądanie", który nie jest osobą niepełnosprawną lub osobą o ograniczonej sprawności ruchowej, winien je zwolnić dla osoby uprawnionej, gdy się zgłosi.
7. W czasie jazdy podróżny powinien zachować rozwagę i ostrożność, a w szczególności nie powinien: otwierać drzwi i okien bez zgody kierowcy, wyrzucać przez nie jakichkolwiek przedmiotów, wskakiwać i wyskakiwać z autobusu będącego w ruchu.
8. Podróżnemu nie wolno zachowywać się w autobusie w sposób utrudniający pracę kierowcy i uciążliwy dla współpodróżnych.
9. We wszystkich autobusach komunikacji publicznej obowiązuje ustawowy zakaz palenia tytoniu przez podróżnych i obsługę.

§ 16

1. Przewoźnik nie dopuszcza do przewozu i ma prawo - korzystając w razie potrzeby z pomocy organów porządkowych - usunąć z autobusu, lub z obiektu dworcowego Przewoźnika osoby:

1) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające uiszczenia należności za przejazd autobusem, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego,
2) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie.

2. Osobom wymienionym w ust. 1, których nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

3. Obsługa autobusu ma prawo odmówić zabrania do przewozu większej ilości osób niż wynosi liczba miejsc określonych w dowodzie rejestracyjnym pojazdu, zgodnie z art. 7 Prawa przewozowego.

Rozdział III
Zmiana i odstąpienie od umowy przewozu oraz niewykonanie umowy przewozu

§ 17

1. Podróżny może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu. 2. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć: 1) terminu odjazdu;

2) miejscowości przeznaczenia; 3) klasy środka transportowego.

3. W celu dokonania zmian, o których mowa w ust. 2, podróżny powinien uzyskać od Przewoźnika odpowiednie poświadczenie niewykorzystania na bilecie (w celach dowodowych) oraz ewentualnie otrzymać zwrot lub dopłacić różnicę należności.

4. Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu części należności (odstępnego). Potrącenia nie stosuje się, jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika.

5. Wysokość odstępnego określa Taryfa.

6. Roszczenia podróżnego wynikające z powyższych przepisów podróżny powinien wnieść do Przewoźnika.

7. Przepisów ust. 1-6 nie stosuje się w komunikacji miejskiej.

§ 18

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, Przewoźnik niezwłocznie powiadomi o tym podróżnych przez swoich pracowników oraz zobowiązany będzie zapewnić tym podróżnym bez dodatkowej opłaty przewóz do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy), zgodnie z art. 18 ust. 1 Prawa przewozowego, z zastrzeżeniem bardziej korzystnych rozwiązań stosowanych w przewozach regularnych dotyczących europejskich (UE) usług na trasach o długości przynajmniej 250 km, określonych w przepisach § 20.

2. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu, chyba że Przewoźnik nie będzie miał możliwości zorganizowania takiego przewozu (zgodnie z art. 18 ust. 2 Prawa przewozowego), z zastrzeżeniem bardziej korzystnych rozwiązań stosowanych w przewozach regularnych dotyczących europejskich (UE) usług na trasach o długości przynajmniej 250 km, określonych w przepisach § 20.

3. Przepisu ust. 2 (w zakresie w jakim dotyczy uprawnienia wynikającego z art. 18 ust. 2 Prawa przewozowego) nie stosuje się do przejazdów odbywanych na podstawie biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych oraz w komunikacji miejskiej.

Rozdział IV
Przewóz rzeczy podróżnych

§ 19

1. Rzeczy dopuszczone do przewozu mogą być przewożone, w zależności od ich rozmiarów, wewnątrz autobusu lub w oddzielnym schowku bagażowym.

2. Wewnątrz autobusu mogą być przewożone łatwe do przenoszenia przedmioty, stanowiące bagaż ręczny, które łącznie:

a) nie tamują przejścia, nie przeszkadzają podróżnym i nie narażają ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo,

b) są trzymane przez podróżnego w ręku lub na kolanach albo nie wymagają dla ich rozmieszczenia więcej przestrzeni niż ta, którą podróżny ma do swojej dyspozycji na półce, nad zajmowanym fotelem lub pod nim.

3. Za rzeczy przewożone wewnątrz autobusu nie pobiera się opłaty.

4. Rzeczy, które nie spełniają kryteriów określonych w ust. 2, przewozi się w schowku bagażowym, z zastrzeżeniem § 13 ust. 1 pkt 1.2 lit. c).

5. Na rzeczy (bagaż) przewożone w schowku bagażowym wydaje się podróżnemu bilet bagażowy i zaopatruje się je w nalepkę (wywieszkę) identyfikacyjną. Przewiezienie w schowku bagażowym pierwszych 2 sztuk bagażu nie podlega opłacie, z kolei przewiezienie kolejnych sztuk bagażu następuje za opłatą określoną w odpowiedniej tabeli do taryfy podanej do publicznej wiadomości.

6. Na liniach innych niż linie w komunikacji przyspieszonej, pospiesznej lub ekspresowej podróżny może przewieźć w autobusie psa. Pies musi być trzymany na smyczy i mieć nałożony kaganiec, a jego opiekun musi okazać przy wsiadaniu do autobusu ważne świadectwo szczepienia psa. Za przewóz psa (bez względu na jego wielkość) pobiera się opłatę jak za jedną sztukę bagażu przewożonego w schowku bagażowym, za którą przewidziana jest ta opłata (brak jest zwolnienia z opłaty przy przewozie mniejszej ilości psów niż 3).

7. W autobusach obsługujących linie w komunikacji przyspieszonej, pospiesznej lub ekspresowej obowiązuje zakaz przewozu żywych zwierząt w części pasażerskiej autobusu, z zastrzeżeniem ust. 8. Powyższy zakaz nie dotyczy psów-przewodników osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej (w takim przypadku nie pobiera się opłaty).

8. Dopuszcza się przewóz wewnątrz autobusu, bez opłaty, małych zwierząt pokojowych i ptaków, jeśli nie są uciążliwe z powodu woni lub hałasu i są zabezpieczone przed wyrządzeniem przez nie szkody poprzez umieszczenie w klatce bądź innym przenośnym pojemniku przystosowanym do przewozu zwierząt. Przewożone zwierzę nie może zajmować oddzielnego miejsca przeznaczonego dla innego pasażera i powinno być przewożone na rękach podróżnego.

9. Z przewozu, o którym mowa w poprzednich przepisach § 19, wyłącza się:

1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie przepisów prawa,

2) rzeczy, które z powodu swoich rozmiarów, masy lub innych właściwości albo ze względu na urządzenia przewoźnika lub warunki drogowe danej gałęzi transportu nie nadają się do przewozu używanym przez Przewoźnika środkiem transportu,

3) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, 4) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich.

10. Po zakończonym przewozie obsługa autobusu wydaje podróżnym rzeczy przewożone w schowku bagażowym za zwrotem odcinka nalepki (wywieszki) identyfikacyjnej. Osobie, która nie może go okazać, przewoźnik wydaje bagaż tylko po udowodnieniu przez nią swoich uprawnień do odbioru.

11. Przewóz przesyłek określa odrębny Regulamin Przewozu Przesyłek.

Rozdział V

Szczególne zasady odpowiedzialności i obowiązki przewoźnika oraz uprawnienia niektórych podróżnych dotyczące korzystania z przewozu

5.1 Korzystanie z usługi na trasie nie krótszej niż 250 km

§ 20

W przewozach regularnych dotyczących europejskich (UE) usług na trasach o długości przynajmniej 250 km Przewoźnik ponosi dodatkowo odpowiedzialność (w tym za realizację oraz terminowość przewozu), na następujących zasadach i mając na sobie następujące obowiązki:

1) W przypadku gdy Przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że kurs w ramach przewozu regularnego będzie odwołany lub odjazd będzie opóźniony o ponad 120 minut lub w przypadku nadkompletu, Przewoźnik niezwłocznie daje podróżnemu przez odpowiednich pracowników lub inne osoby wybór pomiędzy:

a) kontynuacją podróży lub zmianą trasy do miejsca docelowego, bez dodatkowych kosztów i na warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie,

b) zwrotem ceny biletu oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą autobusem lub autokarem do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie przewozu, w najwcześniejszym możliwym terminie,

a w przypadku, gdy Przewoźnik nie zapewni takiego wyboru, podróżny ma prawo do odszkodowania w wysokości 50 % ceny biletu, oprócz zwrotu, o którym mowa w lit. b) (Przewoźnik wypłaci tę kwotę w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie przez podróżnego),

2) W przypadku awarii środka transportu podczas podróży Przewoźnik zapewnia możliwość kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub terminalu, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży,

3) W przypadku gdy przewóz zostaje odwołany lub odjazd jest opóźniony o ponad 120 minut, podróżni mają prawo do kontynuacji podróży lub zmiany trasy, lub uzyskania od przewoźnika zwrotu ceny biletu, o którym mowa w pkt 1,

4) Płatność zwrotu kosztów przewidzianego w pkt 1 lit. b) i w pkt 3 jest dokonywana w ciągu 14 dni od złożenia oferty lub otrzymania wniosku i pokrywa pełny koszt biletu według ceny zakupu, za niewykonaną(-e) część (części) podróży oraz za już wykonaną(-e) część (części) podróży, jeżeli podróż nie służy już w żaden sposób realizacji jakiegokolwiek celu związanego z pierwotnym planem podróży podróżnego, z kolei w przypadku biletów kuponowych lub biletów sezonowych płatność ta równa jest proporcjonalnej części pełnego kosztu tych biletów; zwrot kosztów ma formę pieniężną, chyba że podróżny akceptuje inną formę zwrotu kosztów,

5) W przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi przewozu Przewoźnik, a w stosownych przypadkach podmiot zarządzający terminalem, jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informuje podróżnych rozpoczynających podróż z terminalu o sytuacji oraz o przypuszczalnym czasie rozpoczęcia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna (w szczególności w formie, o której mowa w

§ 9 ust. 2),

6) Jeżeli z powodu odwołania lub opóźnienia podróżni nie zdążą na połączenie zgodne z rozkładem jazdy, Przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem podejmuje uzasadnione starania w celu poinformowania tych podróżnych o połączeniach alternatywnych (w szczególności w formie, o której mowa w § 9 ust. 2),

7) Przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem zapewniają, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej otrzymały w

przystępnych formatach informacje, o których mowa w pkt 5 i w pkt 6,

8) Jeżeli jest to wykonalne w danym przypadku, informacje wymagane na mocy pkt 5 i pkt 6 są przekazywane drogą elektroniczną wszystkim podróżnym, włącznie z tymi, którzy rozpoczynają podróż z przystanków autobusowych w terminach określonych w ust. 5, jeśli dany podróżny wystąpił o zastosowanie takiego rozwiązania i przekazał Przewoźnikowi niezbędne dane kontaktowe,

9) W przypadku podróży o planowanym czasie dłuższym niż trzy godziny Przewoźnik w razie odwołania lub opóźnienia odjazdu z terminalu powyżej 90 minut nieodpłatnie oferuje podróżnym (z pierwszeństwem dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osób im towarzyszących):

a) przekąski, posiłki lub napoje odpowiednio do czasu oczekiwania lub opóźnienia, pod warunkiem że są one dostępne w autobusie lub w terminalu lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone,

b) pokój hotelowy lub inne zakwaterowanie, jak również pomoc w zorganizowaniu transportu między terminalem a miejscem zakwaterowania, w przypadku gdy konieczny jest pobyt przez jedną lub więcej nocy, z tym zastrzeżeniem, że w odniesieniu do każdego podróżnego całkowity koszt zakwaterowania, z wyłączeniem przewozu w obu kierunkach między terminalem a miejscem zakwaterowania, nie może przekroczyć kwoty 80 EUR za noc, przez maksymalnie dwie noce (uprawnienia te nie przysługują podróżnemu, gdy odwołanie lub opóźnienie zostało spowodowane bardzo złymi warunkami pogodowymi lub poważnymi klęskami żywiołowymi stwarzającymi zagrożenia dla bezpiecznej realizacji usług transportu autobusowego lub autokarowego, a Przewoźnik może to udowodnić),

10) Przepisów pkt 1-4 i 9 nie stosuje się do podróżnych posiadających bilety otwarte, jeżeli czas odjazdu nie jest określony, z wyjątkiem podróżnych posiadających bilety kuponowe lub bilety sezonowe,

11) W razie potrzeby podejmuje się wszelkie działania mające na celu szybkie zapewnienie tymczasowego sprzętu lub urządzeń zastępczych dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w przypadku spowodowania przez Przewoźnika utraty lub uszkodzenia ich wózków inwalidzkich, innego sprzętu służącego do poruszania się lub urządzeń pomocniczych (wózki inwalidzkie, inny sprzęt służący do poruszania się lub urządzenia pomocnicze mają w miarę możliwości właściwości techniczne i funkcjonalne, które są podobne do właściwości utraconego lub uszkodzonego sprzętu lub urządzeń),

12) Podróżni uprawnieni są do odszkodowania w związku ze śmiercią, w tym również za uzasadnione wydatki pogrzebowe, lub z odniesieniem obrażeń, jak również utratą lub uszkodzeniem bagażu w związku z wypadkami związanymi ze skorzystaniem z autobusu lub autokaru (w przypadku śmierci podróżnego prawo to ma, na zasadzie minimum, zastosowanie do osób, do których utrzymania podróżny był lub byłby prawnie zobowiązany), na zasadach wynikających z prawa polskiego, z zastrzeżeniem art. 7 ust. 2 rozporządzenia 181/2011.

5.2 Korzystanie z usługi przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

§ 21

1. Przewoźnik nie odmawia przyjęcia rezerwacji, o której mowa w § 2 lit. o), wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, ani przyjęcia danej osoby na pokład środka transportu, ze

względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe, z zastrzeżeniem postanowień przepisów ust. 3 i § 22. W przypadku przyjęcia takiej rezerwacji Przewoźnik oznacza stosowne miejsce (miejsca) siedzące w autobusie napisem: „rezerwacja-zwolnić na żądanie".

2. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej może złożyć rezerwację, o której w § 2 lit. o), lub poinformować o potrzebie udzielenia jej pomocy, w szczególności:

a) w przyjaznej kasie Przewoźnika, o której mowa w § 2 lit. w),

b) na adres poczty elektronicznej: dyspozytor@pks.bialystok.pl,

c) pod nr telefonu: 885601910,

d) w innych formach komunikowania potrzeb przez podróżnego, jeżeli umożliwiają one odebranie informacji przez Przewoźnika.

3. Przewoźnik może odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, lub przyjęcia danej osoby na pokład, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe:

a) aby spełnić mające zastosowanie wymogi w zakresie bezpieczeństwa ustanowione na mocy prawa międzynarodowego, unijnego lub krajowego lub aby spełnić wymogi w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa ustalone przez właściwe organy,

b) w przypadku gdy konstrukcja pojazdu lub infrastruktura, w tym przystanki autobusowe i terminale, fizycznie uniemożliwiają wejście na pokład pojazdu, jego opuszczenie lub przewóz osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w sposób bezpieczny i

operacyjnie wykonalny.

5.3 Korzystanie przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej z usługi na trasie nie krótszej niż 250 km

§ 22

W przewozach regularnych dotyczących europejskich (UE) usług na trasach o długości przynajmniej 250 km Przewoźnika obowiązują dodatkowe zasady dotyczące osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej:

1) W przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu ze względów, o których mowa w § 21 ust. 3, Przewoźnik informuje daną osobę o wszelkich akceptowalnych alternatywnych usługach realizowanych przez Przewoźnika. W takim przypadku Przewoźnik natychmiast informuje również osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o powodach odmowy oraz na żądanie informuje ją o tym na piśmie w ciągu pięciu dni roboczych od złożenia wniosku w tym zakresie,

2) Przewoźnik współpracuje z podmiotami zarządzającymi terminalami w celu udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym w szczególności poprzez przekazywanie stosownych informacji służących obsłudze tych osób, pod warunkiem że:

a) Przewoźnik, podmiot zarządzający terminalem, biuro podróży lub organizator wycieczek, zostali powiadomieni o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie najpóźniej 36 godzin przed koniecznością udzielenia pomocy, oraz

b) dana osoba sama stawi się w wyznaczonym miejscu:

- w czasie określonym z góry przez Przewoźnika w udzielonej przez niego informacji (nieprzekraczającym 60 minut przed opublikowanym czasem odjazdu, o ile przewoźnik i pasażer nie uzgodnią krótszego terminu), lub

- jeśli nie zostanie określony czas, nie później niż 30 minut przed opublikowanym czasem odjazdu,

3) W uzupełnieniu pkt 2, osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powiadamiają Przewoźnika, biuro podróży lub organizatora wycieczek w momencie dokonywania rezerwacji lub kupowania biletu w przedsprzedaży o szczególnych potrzebach w zakresie miejsc siedzących, pod warunkiem że potrzeby te są w tym czasie znane,

4) Jeżeli Przewoźnik odmawia przyjęcia rezerwacji osoby, wydania lub dostarczenia w inny sposób tej osobie biletu lub przyjęcia jej na pokład ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową z przyczyn wymienionych w § 21 ust. 3, osoba ta może zażądać, aby towarzyszyła jej inna, wybrana przez nią osoba będąca w stanie udzielić pomocy danej osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, tak aby nie miały już zastosowania kryteria określone w § 21 ust. 3. Taka osoba towarzysząca jest przewożona nieodpłatnie i, jeżeli jest to wykonalne, ma miejsce siedzące obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Komunikacja w tym zakresie może się odbywać na zasadach, o których mowa w § 21 ust. 2,

5) Jeśli osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, mającej rezerwację lub bilet, która spełniła wymogi określone w pkt 2 lit. a), odmówiono przyjęcia na pokład ze względu na jej niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe, osobie tej i wszelkim osobom towarzyszącym zgodnie z pkt 4 oferuje się wybór pomiędzy:

a) prawem do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą transportową do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie przewozu, w najwcześniejszym możliwym terminie (przy czym brak powiadomienia zgodnie z pkt 2 lit. a) nie ma wpływu na prawo do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet), oraz

b) z wyjątkiem przypadków, gdy nie jest to wykonalne – kontynuacją podróży lub zmianą trasy za pośrednictwem rozsądnej alternatywnej usługi przewozowej do miejsca przeznaczenia określonego w umowie przewozu,

6) Kierowcy środków transportu Przewoźnika są odpowiednio przeszkoleni i pomagają osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, w szczególności przy wejściu na pokład odjeżdżającego pojazdu, w przesiadce do odpowiedniego pojazdu lub opuszczeniu pokładu pojazdu przyjeżdżającego, na który taka osoba zakupiła bilet, w załadowaniu bagażu i w odebraniu bagażu, wskazują im odpowiednie miejsce w autobusie, zapewniają pomoc osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym z certyfikowanym psem przewodnikiem, jak również w zakresie pomocy i rozwiązań niezbędnych, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogły uzyskać istotne informacje o podróży w przystępnych formatach (pod warunkiem że zwróci się o nie podróżny). Nawet gdy osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej nie dopełni powiadomienia zgodnie z pkt 2 lit. a) i pkt 3, Przewoźnik i jego kierowcy podejmują wszelkie uzasadnione w tych okolicznościach wysiłki w celu zapewnienia, aby pomoc została udzielona w sposób umożliwiający osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej wejście na pokład odjeżdżającego pojazdu, przesiadkę do odpowiedniego pojazdu lub opuszczenie pokładu pojazdu przyjeżdżającego, na który zakupiła bilet,

7) Przewoźnik zapewnia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostęp do podanych we właściwych i przystępnych formatach wszelkich istotnych informacji ogólnych na temat podróży i warunków przewozu, w tym, w stosownych przypadkach, na temat rezerwacji i informacji on-line (na stronie internetowej Przewoźnika). Informacje te są fizycznie rozprowadzane na żądanie pasażera,

8) Przewoźnik (realizując kurs wiodący przez wyznaczony terminal, o którym mowa w § 2 lit. t) i podmioty zarządzające terminalami, w ramach zakresu swoich kompetencji, udzielają w wyznaczonych terminalach osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatnej pomocy i stosują rozwiązania niezbędne, aby osoby te mogły:

- poinformować o swoim przybyciu do terminalu i zwrócić się o pomoc w wyznaczonych punktach,
- przemieścić się z wyznaczonego punktu do stanowiska odprawy, poczekalni oraz miejsca wejścia na pokład pojazdu,
- wejść na pokład pojazdu, korzystając z wind, wózków inwalidzkich lub innej potrzebnej pomocy, odpowiednio do sytuacji,
- załadować swój bagaż,
- odebrać swój bagaż,
- opuścić pokład pojazdu,
- przewozić ze sobą w autobusie lub autokarze certyfikowanego psa przewodnika,
- udać się na swoje miejsce siedzące,

9) Przewoźnik udziela na pokładzie autobusów i autokarów osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatnej pomocy i stosuje rozwiązania niezbędne, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogły:

- uzyskać istotne informacje o podróży w przystępnych formatach, pod warunkiem że zwróci się o nie pasażer,
- wejść na pokład pojazdu/opuścić pokład pojazdu podczas przerw w podróży.

Rozdział VI
Kontrola dokumentów przewozu

§ 23

1. Przewoźnik albo osoba przez niego upoważniona, legitymując się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu, może dokonywać kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu. Osoby działające na zasadach zdania 1 zwane są dalej „Rewizorami".
2. W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu Rewizor pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty. Pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej w wysokości określonej w Taryfie, podlegają zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty - umorzeniu, w przypadku udokumentowania przez podróżnego Przewoźnikowi, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, posiadania przez podróżnego ważnego dokumentu przewozu, którego nie miał podczas przejazdu.
3. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu Rewizor pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty. Pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej w wysokości określonej w Taryfie, podlegają zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty - umorzeniu, w przypadku udokumentowania przez podróżnego Przewoźnikowi, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
4. Rewizor ma prawo:

1) Rewizor przy przeprowadzaniu kontroli może korzystać z urządzeń utrwalających dźwięk i obraz, jeżeli okoliczności kontroli wskazują, iż skorzystanie z takich urządzeń zapewni rzetelność kontroli lub przyczyni się do ochrony Rewizora.
2) Przed skorzystaniem z urządzeń utrwalających dźwięk i obraz w celu dokonania kontroli kontrolowanego, Rewizor obowiązany jest uzyskać zgodę osoby kontrolowanej na nagrywanie. W przypadku nieuzyskania zgody na nagrywanie Rewizor może korzystać z urządzeń utrwalających dźwięk i obraz tylko w zakresie w jakim nagrywają one Rewizora.

3) W razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego;
4) W razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu - ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości;
5) W razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 2, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez Rewizora.
6. Należność za przewóz i opłata dodatkowa podlegają uiszczeniu niezwłocznie po stwierdzeniu przez Rewizora naruszeń. W przypadku ich nieuiszczenia Rewizor wystawia właściwe wezwanie do ich zapłaty w terminie 7 dni od doręczenia wezwania, zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego. Osoba, która odmawia uiszczenia należności za przewóz, może być nadto usunięta z autobusu (chyba że narusza to zasady współżycia społecznego).
7. Wysokość opłaty dodatkowej ustala Taryfa.

DZIAŁ IV
Dodatkowe postanowienia dotyczące grupowego przewozu osób

§ 24

1. Przepisy niniejszego rozdziału stosuje się do grupowego przewozu osób w przewozach regularnych specjalnych, w przewozach wahadłowych i w przewozach okazjonalnych:
   a) w ramach umowy zawieranej z organizatorem grupowego przewozu, który jest konsumentem - w całości,
   b) w ramach umowy zawieranej z organizatorem grupowego przewozu osób, który nie jest konsumentem – z wyłączeniem § 25.
2. Grupowy przewóz osób odbywa się na podstawie umowy, którą zawiera z Przewoźnikiem organizator takiego przewozu.
3. Cennik grupowych przewozów osób określa Taryfa.

§ 25

W razie odstąpienia przez organizatora przewozu grupowego od umowy przewozu grupowego później, niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie wykonywania usługi, Przewoźnikowi przysługuje od organizatora kwota w wysokości 10% wynagrodzenia określonego w umowie, nie więcej niż 200 zł, w związku z przygotowaniem i zarezerwowaniem autobusu. Kwota w tej samej wysokości przysługuje organizatorowi w razie odstąpienia od umowy po takim terminie przez Przewoźnika.

§ 26

Organizator przewozu zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przewozu obowiązujących przepisów porządkowych; organizator i uczestnik przewozu ponoszą

solidarną odpowiedzialność za szkody wyrządzone w mieniu Przewoźnika, chyba że strony umówią się inaczej.

PKS NOVA

DZIAŁ V
Postanowienia końcowe

§ 27

1. W sprawach nieunormowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają odnośne postanowienia przepisów prawa powszechnie obowiązującego:

a) rozporządzenia 181/2011,

b) następujących ustaw, z uwzględnieniem wydanych w ich wykonaniu aktów normatywnych:

- ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U.2015.915, j.t., ze zm.)
- ustawa z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz.U.2013.1414, j.t., ze zm.), - ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz.U.2015.1440, j.t., ze zm.),
- ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.2014.121, j.t., ze zm.).

2. Rozporządzenie 181/2011, jego streszczenie oraz ustawy, o których mowa w ust. 1, udostępnia się przy kasach dworcowych dworca Przewoźnika i na stronie internetowej Przewoźnika (również w wersji z dużym drukiem i z dużym kontrastem). Na żądanie udostępnia się je w przystępnych formatach, w szczególności osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

3. Regulamin wraz z załącznikami udostępniany jest do publicznej wiadomości przy kasach dworcowych dworca Przewoźnika, w środkach transportu Przewoźnika, na stronie internetowej Przewoźnika (również w wersji z dużym drukiem i z dużym kontrastem). Na żądanie udostępnia się go w przystępnych formatach, w szczególności osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

4. Podróżni mogą dodatkowo zwrócić się do Przewoźnika o informacje związane z przewozem oraz ich uprawnieniami i obowiązkami - drogą, o której mowa w § 21 ust. 2. Jeżeli jest to wykonalne, na żądanie udostępnia się je w przystępnych formatach.

PROKURENT
Krzysztof Filonowicz

PREZES ZARZĄDU
Zbigniew Wojno