Podlaska Komunikacja Samochodowa Nova
spółka akcyjna

REGULAMIN

obsługi podróżnych, odprawy oraz
przewozu osób, bagażu i rzeczy

SPIS TREŚCI:

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

II. **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].

III. **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 i zwierząt [§ 19].
5. Rozdział V: Szczególne zasady odpowiedzialności i obowiązki przewoźnika oraz uprawnienia niektórych podróżnych dotyczące korzystania z przewozu [§ 20 - § 22].
   - 5.1. Oddział 1: Korzystanie z usługi na trasie nie krótszej niż 250 km [§ 20].
   - 5.2. Oddział 2: Korzystanie z usługi przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej [§ 21].
   - 5.3. Oddział 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].

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

V. **Dział V: Postanowienia końcowe [§ 27].**

DZIAŁ I
Zakres zastosowania regulaminu

§ 1

Regulamin określa:

1) warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, bagażu i rzeczy w transporcie autobusowym wykonywanym przez spółkę Podlaska Komunikacja Samochodowa Nova spółka akcyjna, zwaną dalej „Przewoźnikiem",
2) podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług na rzecz podróżnych oraz związanych z przewozem, jak również terminy rozpatrywania tych skarg i reklamacji.

§ 2

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1) przewóz regularny – publiczny przewóz osób i ich bagażu w określonych odstępach czasu i określonymi trasami, na zasadach określonych w ustawie o transporcie drogowym i w ustawie Prawo przewozowe,
2) przewóz regularny specjalny – niepubliczny przewóz regularny określonej grupy osób, z wyłączeniem innych osób,
3) 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,
4) przewóz okazjonalny – przewóz osób, który nie stanowi przewozu regularnego, przewozu regularnego specjalnego albo przewozu wahadłowego,
5) przewóz grupowy – przewóz wykonywany na podstawie umowy grupowego przewozu osób zawartej między przewoźnikiem, a organizatorem takiego przewozu, zgodnie z art. 19 ustawy Prawo przewozowe,
6) linia komunikacyjna – połączenie komunikacyjne na określonej drodze między przystankami wskazanymi w rozkładzie jazdy, po której odbywają się regularne przewozy osób,
7) przystanek – miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów na danej linii komunikacyjnej, oznaczone w sposób określony w przepisach ustawy z 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,
8) EM-karta - elektroniczna wersja biletu okresowego,
9) Regulamin – niniejszy regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, bagażu i rzeczy,
10) kurs autobusowy – każdy przejazd autobusu w komunikacji regularnej w ramach linii komunikacyjnej w jednym kierunku,
11) punkt odprawy – przystanek autobusowy, dworzec lub terminal będący miejscem rozpoczęcia lub zakończenia przewozu określonej osoby lub inne określone miejsce dla grupy osób w przewozie grupowym,
12) 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,
13) terminal – punkt, który jest obsługiwany przez jego personel i w którym zgodnie z określoną trasą usługi regularnej planowane jest zatrzymanie środka transportu służące wejściu na pokład pojazdu lub jego opuszczeniu przez podróżnych, wyposażony w obiekty takie jak stanowisko odjazdowe, poczekalnia lub kasa biletowa, zgodnie z art. 3 lit. m) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z 16 lutego 2011 r. (terminalem może być w szczególności dworzec, jeżeli spełnia powyższe wymogi),
14) rezerwacja – rezerwacja miejsca siedzącego na pokładzie środka transportu w ramach przewozu

regularnego o określonym czasie rozpoczęcia podróży,

15) 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,
16) 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 16 lutego 2011 r.,
17) biuro podróży – każdy pośrednik działający w imieniu podróżnego w sprawach zawierania umów przewozu,
18) 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),
19) podmiot zarządzający terminalem – jednostka organizacyjna w państwie członkowskim Unii Europejskiej odpowiedzialna za zarządzanie terminalem wyznaczonym do udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom 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),
20) 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,
21) strona internetowa Przewoźnika – strona internetowa spółki Podlaska Komunikacja Samochodowa Nova spółka akcyjna dostępna pod adresem: www.pksnova.pl,
22) przyjazna kasa – znajdująca się na dworcu Przewoźnika kasa biletowa obsługiwana przez przeszkolony personel, zorganizowana w celu udzielania pomocy, informacji w przystępnych formatach, w tym o terminalach wyznaczonych do udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej o dworcu Przewoźnika, o 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,
23) rozporządzenie 181/2011 – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004,
24) Prawo przewozowe – ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (z uwzględnieniem aktualnego brzmienia ustawy),
25) ustawa o transporcie drogowym – ustawa z 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (z uwzględnieniem aktualnego brzmienia ustawy),
26) ustawa o publicznym transporcie zbiorowym – ustawa z 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (z uwzględnieniem aktualnego brzmienia ustawy),
27) Kodeks cywilny – ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (z uwzględnieniem aktualnego brzmienia ustawy),
28) Zakresy Działania – obszary działalności przewozowej wyodrębnione u Przewoźnika w sposób, który wynika z uchwał Zarządu Przewoźnika, obejmujące Zakres Działania „Białystok", Zakres Działania „Suwałki", Zakres Działania „Łomża", Zakres Działania „Zambrów", Zakres Działania „Siemiatycze".

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 informacji podanej do publicznej wiadomości (w zakresie wynikającym z Regulaminu lub innych przepisów ustanowionych u Przewoźnika do stosowania) i bezwzględnie obowiązujących Przewoźnika przepisów prawa lub wiążącej go umowy.
2. Zawarcie umowy przewozu następuje przez nabycie biletu na przejazd przed rozpoczęciem przejazdu, przez udokumentowanie uprawnionemu pracownikowi Przewoźnika uprawnień do przejazdu bezpłatnego lub w ramach zawarcia umowy przewozu grupowego.
3. 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. Przewoźnik nie sprawuje opieki nad osobami małoletnimi, w tym podróżującymi bez opieki osoby dorosłej.
4. Przepis § 3 ust. 3 stosuje się, jeżeli co innego nie wynika z bezwzględnie obowiązujących Przewoźnika przepisów prawa, przepisów ustanowionych u Przewoźnika do stosowania lub umowy.

§ 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

Wysokość opłat za przewóz osób i rzeczy wynika z bezwzględnie obowiązujących Przewoźnika przepisów prawa i innych przepisów ustanowionych u Przewoźnika do stosowania, w tym w szczególności z cenników.

§ 6

Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej aktualne cenniki i zapewnia zainteresowanym podróżnym przy kasach dworcowych bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych, w tym wgląd do streszczenia przepisów rozporządzenia 181/2011, które stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu.

Rozdział III
Odpowiedzialność Przewoźnika oraz skargi, reklamacje i wnioski

§ 7

1. Przewoźnik wobec podróżnych i organizatora przewozu grupowego, a podróżni i organizator przewozu grupowego wobec Przewoźnika, ponoszą odpowiedzialność na zasadach wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego (z uwzględnieniem dopuszczalnych na podstawie tych przepisów zmian wynikających z przepisów ustanowionych u Przewoźnika do stosowania lub odrębnych ustaleń stron), w tym 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 § 7 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 komunikacji regularnej skierowanej do nieokreślonych kategorii pasażerów w zakresie 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 Prawa przewozowego lub przepisów wydanych w wykonaniu tej ustawy 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 § 8 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 § 8 ust. 1, składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:
   1) nazwę i adres siedziby Przewoźnika,
   2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego,
   3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane pozwalające Przewoźnikowi ją jednoznacznie zidentyfikować,
   4) uzasadnienie reklamacji,
   5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
   6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności,
   7) podpis uprawnionego lub podróżnego.
4. Do reklamacji, o której mowa w § 8 ust. 1, powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, dokumenty dotyczące rodzaju i wysokości roszczenia, w tym poświadczające uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
5. Przewoźnik ustanawia następujące jednostki właściwe do załatwiania reklamacji, o której mowa w § 8 ust. 1:
   - jednostka w Łomży – ul. Al. Piłsudskiego 88, 18-400 Łomża (obsługująca reklamacje co do Zakresu Działania „Łomża"),
   - jednostka w Siemiatyczach – ul. Kościuszki 88, 17-300 Siemiatycze (obsługująca reklamacje co do Zakresu Działania „Siemiatycze"),
   - jednostka w Suwałkach – ul. Wojska Polskiego 100, 16-400 Suwałki (obsługująca reklamacje co do Zakresu Działania „Suwałki"),
   - jednostka w Zambrowie – ul. Magazynowa 14, 18-300 Zambrów (obsługująca reklamacje co do Zakresu Działania „Zambrów"),
   - jednostka w Białymstoku – ul. Bohaterów Monte Cassino 8, 15-873 Białystok (obsługująca reklamacje co do Zakresu Działania „Białystok"),

przy czym, w szczególności celem umożliwienia Przewoźnikowi terminowego załatwienia reklamacji, zaleca się, by reklamacje wnosić do jednostki obsługującej je w Zakresie Działania, z którym wiąże się dana reklamacja.
6. Odpowiedzi na reklamację, o której mowa w § 8 ust. 1, udziela się nie później niż w terminie 30 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, stosując odpowiednio zasady określone w § 8 ust. 3-5 (przy czym bez uszczerbku dla art. 7 rozporządzenia 181/2011).

8. Uprawnionego składającego skargę, o której mowa § 8 ust. 7, informuje się, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana w ciągu miesiąca od dnia wpłynięcia skargi. Termin, w jakim zostanie udzielona ostateczna odpowiedź, nie przekracza 3 miesięcy od dnia wpłynięcia skargi.
9. W przypadku, gdy podróżny został zawiadomiony przez Przewoźnika o nieuwzględnieniu wniesionej skargi, o której mowa w § 8 ust. 7, albo nie uzyskał odpowiedzi na taką skargę w terminie określonym w § 8 ust. 8, może on wnieść skargę na Przewoźnika w sprawie naruszenia przez Przewoźnika przepisów rozporządzenia 181/2011 na następujących zasadach:

a) skargę wnosi się:

- w przewozach regularnych w krajowym transporcie drogowym do organizatora publicznego transportu zbiorowego w rozumieniu art. 7 ust. 1 ustawy o publicznym transporcie zbiorowym,
- w przewozach regularnych w międzynarodowym transporcie drogowym do organu właściwego do wydawania zezwoleń na wykonywanie regularnych przewozów osób w międzynarodowym transporcie drogowym, o którym mowa w art. 18 ust. 1 pkt 2 lit. a) ustawy o transporcie drogowym,
- w przewozach regularnych w transporcie drogowym realizowanych w strefie transgranicznej w rozumieniu ustawy z o publicznym transporcie zbiorowym do organizatora publicznego transportu zbiorowego w rozumieniu art. 7 ust. 1 tej ustawy,

przy czym szczegółowe informacje i dane dotyczące podmiotu właściwego w konkretnym przypadku Przewoźnik przekazuje na prośbę podróżnego, w szczególności drogą, o której mowa w § 21 ust. 2 lit. a) i b),

b) 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 § 8 ust. 1 i w § 8 ust. 7 skargi, reklamacje i wnioski do Przewoźnika (inne niż znajdujące podstawę w przepisach Prawa przewozowego lub w przepisach wydanych w wykonaniu tej ustawy albo niż w przepisach rozporządzenia 181/2011) można składać na zasadach opisanych w § 8 ust. 11 (brak wcześniejszego wniesienia takiej innej skargi, reklamacji lub wniosku nie wyłącza możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego lub do właściwego organu, o ile taka możliwość jest dopuszczona bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa).
11. Do skarg, reklamacji i wniosków, o których mowa w § 8 ust. 10, stosuje się następujące zasady:

a) można je wnosić na piśmie do jednostki w Białymstoku, o której mowa w § 8 ust. 5, lub w drodze wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej: sekretariat@pksnova.pl,

b) zaleca się, by odpowiadały one wymogom określonym w § 8 ust. 3 i 4, co ułatwi Przewoźnikowi właściwe, szybkie i pełne ich rozpoznanie (nie oznacza to, że skargi, reklamacje i wnioski, które nie spełniają tych wymogów, nie będą rozpoznane w miarę realnie i obiektywnie dostępnych Przewoźnikowi możliwości),

c) Przewoźnik będzie udzielał odpowiedzi w miarę możliwości, nie później niż w terminie 30 dni od wpłynięcia do Przewoźnika, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących Przewoźnika przepisów prawa, przepisów ustanowionych u Przewoźnika do stosowania lub umowy.

DZIAŁ III
Przewóz osób w komunikacji regularnej

Rozdział I
Podstawowe informacje

§ 9

1. Przewoźnik podaje Regulamin i cenniki oraz informacje dotyczące obowiązujących ulg do wiadomości publicznej przy kasach dworcowych oraz w autobusach.
2. Przewoźnik zapewnia podróżnym przy kasach dworcowych i telefonicznie (nr tel. podany na stronie internetowej www.pksnova.pl) oraz w miarę możliwości za pomocą urządzeń nagłaśniających i strony internetowej Przewoźnika bieżącą informację o odjazdach autobusów, o zakłóceniach w regularności ruchu, o ich przyczynie i przewidywanym czasie jej trwania.

§ 10

Przepisy niniejszego rozdziału nie uchybiają przepisom prawa bezwzględnie obowiązującym Przewoźnika, przepisom Regulaminu ani innym przepisom ustanowionym u Przewoźnika do stosowania dotyczącym jego obowiązków informacyjnych 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 do czasu zakończenia przewozu, chyba że bezwzględnie obowiązujące Przewoźnika przepisy prawa, przepisy Regulaminu lub inne przepisy ustanowione u Przewoźnika do stosowania mówią inaczej. Podróżny obowiązany jest również okazywać ten bilet lub dokument na żądanie obsługi autobusu lub upoważnionych organów kontroli podczas podróży. Bilet stanowi podstawowy dowód zawarcia umowy przewozu i nabycia uprawnienia do określonego nim przejazdu.
2. Bilet wolno odstąpić innej osobie tylko wtedy, gdy nie jest imienny, a przejazd nie został rozpoczęty.
3. 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, ustanowionych przez Przewoźnika do stosowania przepisów lub bezwzględnie obowiązujących Przewoźnika przepisów prawa.
4. Wtórnik utraconego biletu może być wydany, jeśli podróżny wykaże, iż nabył uprzednio u Przewoźnika utracony bilet.
5. W przypadku stosowania elektronicznych biletów okresowych (EM-karta) wydawane są one wg zasad określonych w przepisach ustanowionych u Przewoźnika do stosowania.

§ 12

1. Podróżny obowiązany jest przed rozpoczęciem przewozu nabyć bilet na przejazd w kasie dworcowej lub w innym punkcie sprzedaży biletów, a w razie braku takiej możliwości u upoważnionej obsługi autobusu, którym odbywa się kurs autobusowy.
2. Sprzedaży biletów dokonuje się zasadniczo według kolejności zgłaszania się podróżnych. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, kobietom ciężarnym, osobom podróżującym z małymi dziećmi na ręku oraz innym osobom uprawnionym na mocy odrębnych przepisów może przysługiwać pierwszeństwo w kolejce do zakupu biletu.
3. Podróżny z biletem nabytym poza autobusem, którym odbywa się kurs, powinien stawić się na stanowisko odjazdowe autobusu odpowiednio wcześniej przed jego planowanym odjazdem. W przypadku opóźnienia podróżnego w stawieniu się na stanowisko odjazdowe kierowca autobusu ma prawo do odmowy zabrania go, jeżeli w autobusie zabraknie wolnych miejsc. W takiej sytuacji podróżnemu przysługuje prawo zwrotu wykupionego biletu (odstąpienia od umowy przewozu) i uzyskania stosownego zwrotu należności. Opóźnienie podróżnego może również negatywnie wpłynąć na zajmowane przez niego w autobusie miejsce.
4. Jeżeli podróżny nie nabył biletu poza autobusem, którym odbywa się kurs, może nabyć bilet u upoważnionej obsługi tego autobusu, pod warunkiem, że w autobusie dostępne będą wolne miejsca (nie dotyczy to osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, które dokonały wcześniejszej rezerwacji miejsca siedzącego na zasadach wynikających z rozporządzenia 181/2011), a podróżny zgłosił obsłudze brak biletu przed wejściem lub bezpośrednio po wejściu do autobusu.
5. Płacąc za przejazd podróżny powinien żądać wydania biletu oraz sprawdzić, czy jest on właściwy.

§ 13

1. Z zastrzeżeniem przepisów szczególnych, podróżny, który posiada bilet na przejazd, 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 (w komunikacji pospiesznej i ekspresowej),
   b) rzeczy zaliczanych do bagażu podręcznego,
   c) składanego wózka inwalidzkiego, jeżeli podróżny jest inwalidą poruszającym się przy jego pomocy,
   d) małych zwierząt (oprócz psa, którego przewóz reguluje § 19 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 dbać o to, aby wsiąść do właściwego autobusu i wysiąść z niego na właściwym przystanku.

§ 14

1. Miejsce zatrzymywania się autobusów w przewozach regularnych stanowią oznaczone odpowiednimi znakami przystanki i dworce.
2. Nazwy przystanków i 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 i dworcach przewidzianych w rozkładzie jazdy, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących Przewoźnika przepisów prawa lub przepisów ustanowionych u Przewoźnika do stosowania.
4. Podróżni mogą wsiadać i wysiadać z autobusu tylko na przystankach i dworcach umieszczonych w rozkładzie jazdy.

§ 15

1. Przy wsiadaniu do autobusu i wysiadaniu z niego oraz podczas przewozu podróżny obowiązany jest stosować się do obowiązujących u Przewoźnika przepisów porządkowych oraz do wskazówek upoważnionej obsługi autobusu, w tym w szczególności kierowcy.
2. 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.
3. Przy zajmowaniu przez podróżnych miejsc w autobusie obowiązują następujące zasady pierwszeństwa:

3.1. Przewoźnik uwzględnia pierwszeństwo:

1) osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej z właściwym biletem lub rezerwacją miejsca siedzącego dokonaną na zasadach wynikających z rozporządzenia 181/2011, a następnie

2) pierwszeństwo przejazdu przysługujące równorzędnie (według kolejności wsiadania), z zastrzeżeniem z zastrzeżeniem § 12 ust. 3 zdanie ostatnie oraz § 15 ust. 3 pkt 3.2 i 3.3:

- uprawnionym posiadaczom ważnych na dany kurs biletów okresowych,
- uprawnionym osobom z biletami jednorazowymi zakupionymi poza autobusem, którym odbywa się kurs, przed przyjazdem tego autobusu na stanowisko odjazdowe,

3.2. Jeżeli na bilecie widnieje numer miejsca w autobusie, podróżny ma prawo zająć miejsce oznaczone tym numerem tylko w przypadku, gdy kurs autobusowy realizowany będzie autobusem posiadającym miejsce oznaczone w ten sposób, a ponadto gdy spełnione są następujące przesłanki:

- bilet został nabyty w kasie dworcowej,
- kurs odbywa się w komunikacji przyspieszonej, pospiesznej, ekspresowej lub międzynarodowej,
- podróżny wsiada na takim przystanku lub dworcu, z którego autobus rozpoczyna ten kurs w ramach linii komunikacyjnej (wsiadając na przystanku pośrednim i spełniając pozostałe przesłanki podróżny może zająć miejsce oznaczone na bilecie, jeżeli nie zostało ono jeszcze zajęte przez innego podróżnego),
- nie godzi to w § 15 ust. 3 pkt 3.1 ppkt 1,

3.3. Zajmujący miejsce wyznaczone w związku z rezerwacją dokonaną na rzecz osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej (np. oznaczone napisem „rezerwacja-zwolnić na żądanie") podróżny, który nie jest osobą niepełnosprawną lub osobą o ograniczonej sprawności ruchowej, winien je zwolnić, gdy osoba uprawniona się zgłosi.

4. 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 ani wskakiwać i wyskakiwać z autobusu będącego w ruchu.
5. Podróżnemu nie wolno zachowywać się w autobusie w sposób utrudniający pracę kierowcy i uciążliwy dla współpodróżnych.
6. We wszystkich autobusach komunikacji publicznej obowiązuje podróżnych i obsługę zakaz palenia wyrobów tytoniowych (w tym papierosów elektronicznych) i spożywania napojów alkoholowych.

§ 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,
3) które nie stosują się do poleceń obsługi autobusu.

2. Osobom wymienionym w § 16 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).
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

§ 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 § 17 ust. 2, podróżny powinien uzyskać od Przewoźnika odpowiednie poświadczenie niewykorzystania na bilecie (w celach dowodowych) oraz ewentualnie otrzymać zwrot lub dopłacić różnicę należności.

§ 18

1. 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.
2. Wysokość odstępnego określają przepisy ustanowione u Przewoźnika do stosowania.
3. Roszczenia podróżnego z przepisów niniejszego rozdziału podróżny powinien wnieść do Przewoźnika.
4. Przepisów niniejszego rozdziału nie stosuje się w komunikacji miejskiej.

Rozdział IV
Przewóz rzeczy podróżnych i zwierząt

§ 19

1. Rzeczy dopuszczone do przewozu mogą być przewożone wewnątrz autobusu albo w oddzielnym schowku bagażowym. Papiery wartościowe, pieniądze, biżuteria, sprzęt elektroniczny oraz rzeczy posiadające wartość naukową lub artystyczną powinny być przewożone przez podróżnego wewnątrz autobusu jako bagaż podręczny (muszą także spełniać wtedy kryteria, o których mowa w § 19 ust. 2), nad którym podróżny sprawuje stały nadzór, albo jako przesyłka bagażowa, o której mowa w przepisach art. 23 Prawa przewozowego i następnych. Przewóz przesyłek regulują odrębne przepisy obowiązujące u Przewoźnika.
2. Wewnątrz autobusu (w rozumieniu Regulaminu – część pasażerska autobusu) mogą być przewożone łatwe do przenoszenia przedmioty stanowiące bagaż podręczny, a mianowicie takie, 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 wymagając dla ich rozmieszczenia więcej przestrzeni niż ta, którą podróżny ma do swojej dyspozycji na półce nad zajmowanym fotelem lub pod nim, są tam przez niego umieszczone.

3. Za rzeczy przewożone wewnątrz autobusu nie pobiera się opłaty.
4. Inne niż określone w § 19 ust. 1 zdanie 2 rzeczy, które nie spełniają kryteriów określonych w § 19 ust. 2, przewozi się w schowku bagażowym, z zastrzeżeniem wózka inwalidzkiego, o którym mowa w § 13 ust. 1 pkt 1.2 lit. c).

5. Samodzielne umieszczanie przez podróżnych (lub inne osoby spoza upoważnionej obsługi autobusu) rzeczy w schowku bagażowym i samodzielne zabieranie przez podróżnych (lub inne osoby spoza upoważnionej obsługi autobusu) rzeczy ze schowka bagażowego jest zabronione. W komunikacji przyspieszonej, pospiesznej, ekspresowej lub międzynarodowej na rzeczy (bagaż) przewożone w schowku bagażowym wydaje się podróżnemu oznaczenie identyfikacyjne (np. nalepkę lub wywieszkę identyfikacyjną). Przewiezienie w schowku bagażowym pierwszych 2 sztuk bagażu nie podlega opłacie. Przewiezienie w schowku bagażowym kolejnych sztuk bagażu (3 i każdej kolejnej) następuje za opłatą określoną w przepisach ustanowionych u Przewoźnika do stosowania.
6. W autobusach obowiązuje zakaz przewozu zwierząt, z zastrzeżeniem § 19 ust. 7 i 8.
7. Na liniach innych niż linie w komunikacji przyspieszonej, pospiesznej, ekspresowej i międzynarodowej podróżny może przewieźć wewnątrz autobusu psa. Na wszystkich liniach osoba niepełnosprawna i osoba o ograniczonej sprawności ruchowej może przewieźć wewnątrz autobusu psa-przewodnika. Pies nie może zajmować oddzielnego miejsca przeznaczonego dla podróżnych oraz musi być trzymany na smyczy i mieć nałożony kaganiec. Opiekun psa musi okazać przy wsiadaniu do autobusu ważne świadectwo szczepienia psa. Za przewóz psa (bez względu na jego wielkość) pobiera się opłatę równą opłacie, o której mowa w § 19 ust. 5 zdanie ostatnie (nie stosuje się w tym zakresie zwolnienia z opłaty, o którym mowa w § 19 ust. 5).
8. Dopuszcza się przewóz bez opłaty wewnątrz autobusu małych zwierząt pokojowych i ptaków, jeżeli 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 powinno być przewożone na rękach podróżnego, w szczególności nie może zajmować oddzielnego miejsca przeznaczonego dla podróżnych.
9. Z przewozu, o którym mowa w poprzedzających 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 upoważniona obsługa autobusu wydaje podróżnym rzeczy przewożone w schowku bagażowym. W komunikacji przyspieszonej, pospiesznej, ekspresowej lub międzynarodowej odbywa się to za zwrotem oznaczenia identyfikacyjnego, a osobie, która nie może go okazać, Przewoźnik wydaje te rzeczy tylko po udowodnieniu przez nią swoich uprawnień do odbioru.

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

Oddział 1
Korzystanie z usługi na trasie nie krótszej niż 250 km

§ 20

W komunikacji regularnej skierowanej do nieokreślonych kategorii pasażerów w zakresie 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 § 20 pkt 1 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 § 20 pkt 1,

4) Płatność zwrotu kosztów przewidzianego w § 20 pkt 1 lit. b) i w § 20 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 § 20 pkt 5 i 6,

8) Jeżeli jest to wykonalne w danym przypadku, informacje wymagane na mocy § 20 pkt 5 i 6 są przekazywane drogą elektroniczną wszystkim podróżnym, włącznie z tymi, którzy rozpoczynają podróż z przystanków autobusowych w terminach określonych w § 20 pkt 5, jeśli dany podróżny wystąpił o zastosowanie takiego rozwiązania i przekazał Przewoźnikowi niezbędne dane kontaktowe,

9) W przypadku podróży o planowanym czasie dłuższym niż 3 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 § 20 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.

Oddział 2
Korzystanie z usługi przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

§ 21

1. Przewoźnik nie odmawia w komunikacji regularnej skierowanej do nieokreślonych kategorii pasażerów przyjęcia rezerwacji, 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 § 21 ust. 3 i § 22. W przypadku przyjęcia rezerwacji, o której mowa w zdaniu 1, Przewoźnik wyznaczy w związku z nią osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej stosowne miejsce (miejsca) siedzące w autobusie (np. oznaczając je napisem: „rezerwacja-zwolnić na żądanie").
2. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej może złożyć rezerwację lub poinformować o potrzebie udzielenia jej pomocy, w szczególności:
   a) w przyjaznej kasie Przewoźnika, o której mowa w § 2 pkt 22,
   b) na adres poczty elektronicznej: sekretariat@pksnova.pl,
   c) pod nr telefonu: (85) 675 02 18,
   d) w innych formach komunikowania potrzeb przez podróżnego, jeżeli umożliwiają one odebranie przez Przewoźnika informacji i udzielenie odpowiedzi.
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.

Oddział 3
Korzystanie przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej z usługi na trasie nie krótszej niż 250 km

§ 22

W komunikacji regularnej skierowanej do nieokreślonych kategorii pasażerów w zakresie 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 5 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 § 22 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 § 22 pkt 2 lit. a), odmówiono przyjęcia na pokład ze względu na jej niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe, osobie tej i wszelkim osobom towarzyszącym zgodnie z § 22 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 § 22 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 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 § 22 pkt 2 lit. a) i § 22 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 terminal wyznaczony do udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz podmioty zarządzające terminalami, w ramach zakresu swoich kompetencji, udzielają w tych 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 odjazdowego, 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 przepisach ustanowionych u Przewoźnika do stosowania, 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 przepisach ustanowionych u Przewoźnika do stosowania, 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) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
   2) 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,
   3) 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 § 23 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 określają przepisy ustanowione u Przewoźnika do stosowania.

DZIAŁ IV
Dodatkowe postanowienia dotyczące grupowego przewozu osób

§ 24

1. Przepisy niniejszego działu 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.

§ 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

1. Organizator przewozu zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przewozu obowiązujących przepisów porządkowych.
2. Organizator i uczestnik przewozu ponoszą solidarną odpowiedzialność za szkody wyrządzone w mieniu Przewoźnika, chyba że strony umówią się inaczej.

DZIAŁ V
Postanowienia końcowe

§ 27

1. O ile z przepisów szczególnych obowiązujących u Przewoźnika nie wynika inaczej, w sprawach nieunormowanych Regulaminem zastosowanie mają odnośne postanowienia przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym:
   a) rozporządzenia 181/2011,
   b) następujących ustaw, z uwzględnieniem wydanych w ich wykonaniu aktów normatywnych:
   - Prawo przewozowe,
   - ustawa o transporcie drogowym,
   - ustawa o publicznym transporcie zbiorowym,
   - Kodeks cywilny.
2. Podróżni mogą zwrócić się do Przewoźnika drogą, o której mowa w § 21 ust. 2, o dodatkowe informacje związane z przewozem oraz ich uprawnieniami i obowiązkami. Jeżeli jest to wykonalne, na żądanie udostępnia się je w przystępnych formatach.

PREZES ZARZĄDU

Cezary Sieradzki