

Lubelskie Linie Autobusowe Sp. z o.o.  
operator

## REGULAMIN PRZEWOZÓW

### PRZEPISY OGÓLNE

#### § 1

1. Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i bagażu podróżnych w regularnym przewozie osób w krajowym transporcie drogowym, wykonywanym przez Lubelskie Linie Autobusowe Sp. z o.o.
2. Przez „Operatora” należy rozumieć Lubelskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. (dane kontaktowe: ul. Hutnicza 1, 20-218 Lublin, Informacje o rozkładzie jazdy: tel. 500-050-620, biuro: tel. 512-032-447, e-mail: biuro@lla.com.pl).
3. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
  - a) **bilet** – ważny dokument lub inny dowód zawarcia umowy przewozu;
  - b) **osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – każda osoba, której sprawność ruchowa podczas korzystania ze środków transportu jest ograniczona w wyniku jakiegokolwiek niepełnosprawności fizycznej (sensorycznej lub motorycznej, trwałej lub przejściowej), niepełnosprawności intelektualnej, upośledzenia lub jakiegokolwiek przyczyny niepełnosprawności bądź z powodu wieku, której sytuacja wymaga należytej uwagi i dostosowania usług udostępnianych wszystkim pasażerom do jej szczególnych potrzeb;
  - c) **warunki dostępu** – normy, wytyczne i informacje dotyczące dostępu do autobusów lub wyznaczonych dworców, wraz z istniejącymi w nich rozwiązaniami przeznaczonymi dla osób niepełnosprawnych lub ograniczonej sprawności ruchowej;
  - d) **przystanek komunikacyjny** – miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów na danej linii komunikacyjnej, w którym umieszcza się informacje dotyczące w szczególności godzin odjazdów środków transportu, a ponadto, oznaczone zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. *Prawo o ruchu drogowym* (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1990 z późn. zm.);
  - e) **dworzec** – miejsce przeznaczone do odprawy pasażerów, w którym znajdują się w szczególności: przystanki komunikacyjne, punkt sprzedaży biletów oraz punkt informacji dla podróżnych;
  - f) **autobus** – pojazd Operatora wykonujący regularny przewóz osób w transporcie drogowym;
  - g) **odwołanie usługi** – niewykonanie usługi regularnej, która została uprzednio zaplanowana;
  - h) **opóźnienie w usługach** – różnica między zaplanowanym czasem rozpoczęcia usługi regularnej zgodnie z opublikowanym rozkładem, a rzeczywistym czasem jej rozpoczęcia.

### OBOWIĄZKI OPERATORA

#### § 2

1. Operator jest zobowiązany do zapewnienia podróżnym warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.
2. Operator jest obowiązany podać do publicznej wiadomości rozkład jazdy środków transportowych poprzez zamieszczenie informacji na dworcach, przystankach autobusowych wymienionych w rozkładzie jazdy oraz swojej stronie internetowej.
3. Operator jest obowiązany podać do publicznej wiadomości ustalone lub stosowane przez niego taryfy lub cenniki w punktach sprzedaży, biletów, sprzedaży on-line, w autobusie u kierowcy oraz na swojej stronie internetowej.
4. Operator zapewnia zainteresowanym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych oraz publikacje je na swojej stronie internetowej.

## ZASADY KORZYSTANIA Z PRZYSTANKÓW

### §3

1. Wsiadanie do pojazdu wykonującego regularny przewóz osób i wysiadanie z niego może odbywać się na wyznaczonych do tego celu przystankach i po całkowitym zatrzymaniu pojazdu.
2. Pasażer zamierzający wysiąść na przystanku pośrednim powinien wcześniej uprzedzić o tym kierowcę autobusu.
3. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące, powinni w czasie jazdy trzymać się przeznaczonych do tego celu uchwytów lub poręczy.
4. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierowcy w sposób ograniczający jego pole widzenia, ani zachowywać się w sposób utrudniający kierującemu prowadzenie pojazdu.
5. Podróżni obowiązani są do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie.
6. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą nie być dopuszczone do przewozu lub usunięte z pojazdu.
7. Osoby uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte z pojazdu, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.
8. Zabronione i traktowane jako zagrożenie bezpieczeństwa lub porządku w pojeździe jest:
  - a) zanieczyszczanie i zaśmiecanie pojazdu lub niszczenie jego urządzeń i wyposażenia,
  - b) spożywanie artykułów żywnościowych mogących wyrządzić szkodę innym pasażerom lub zanieczyścić wnętrze pojazdu,
  - c) spożywanie alkoholu i palenie tytoniu,
  - d) wyrzucanie jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy lub postoju,
  - e) korzystanie z urządzeń radiofonicznych, granie na instrumentach muzycznych lub zakłócanie w inny sposób spokoju w pojeździe,
  - f) nieuzasadnione dawanie sygnału do zatrzymania pojazdu,
  - g) wykonywania innych czynności, które mogą narazić współpasażerów na szkody, obrażenia lub niewygodę,
  - h) wykonywanie innych czynności niedozwolonych prawem w miejscach publicznych.
9. Podróżni, którzy pomimo odmowy przewozu wynikającego z ust. 6, 7 i 8 pozostają w pojeździe, obowiązani są opuścić go na wezwanie kierowcy, służb nadzoru albo innych uprawnionych służb.
10. Pasażer ponosi wobec Operatora odpowiedzialność finansową za szkody powstałe wskutek uszkodzenia lub zniszczenia z jego winy pojazdu i jego wyposażenia, a także za szkody wyrządzone z jego winy innym podróżnym.
11. Pasażer zostanie obciążony dodatkowymi kosztami w przypadku, gdy z jego winy przewóz nie został wykonany, opóźnione zostało jego wykonanie lub doszło do zmiany trasy pojazdu.

## PRAWO DO TRANSPORTU DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I ODPSTĘPSTWA OD NIEGO

### § 4

1. Operator nie może odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, ani przyjęcia danej osoby na pokład pojazdu, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenia ruchowe z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat.
3. Operator może odmówić 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 dworce, fizycznie uniemożliwiają wejście na pokład pojazdu, jego opuszczenie lub przewóz osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w sposób bezpieczny i operacyjnie wykonalny.

4. W przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji, odmowy wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu ze względów, o których mowa w ust. 3, Operator informuje daną osobę o wszelkich akceptowalnych alternatywnych usługach realizowanych przez Operatora.
5. Jeśli osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, mającej rezerwację lub bilet, w przypadku której Operator został powiadomiony o potrzebie udzielenia pomocy takiej osobie niepełnosprawnej najpóźniej 36 godzin przed koniecznością udzielenia jej pomocy, mimo wszystko odmówiono przyjęcia do autobusu ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe, osobie tej i wszelkim osobom towarzyszącym, 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 transportowej w najwcześniejszym możliwym terminie, oraz
  - b) z wyjątkiem przypadków, gdy nie jest to wykonalne – kontynuacją podróży lub zmianą trasy za pośrednictwem alternatywnej usługi transportowej do miejsca przeznaczenia określonego w umowie transportowej.
6. Brak powiadomienia, o którym mowa w ust. 5 nie ma wpływu na prawo do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet.
7. Jeżeli Operator odmawia przyjęcia rezerwacji osoby, wydania lub dostarczenia w inny sposób tej osobie biletu lub przyjęcia jej do autobusu ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową z przyczyn wymienionych w 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 ust. 3.
8. Taka osoba towarzysząca jest przewożona nieodpłatnie i – jeżeli jest to wykonalne – ma miejsce siedzące obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.
9. W przypadku, gdy Operator korzysta z możliwości przewidzianej w ust. 3, natychmiast informuje osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o powodach oraz na żądanie informuje ją na piśmie w ciągu pięciu dni roboczych od złożenia wniosku.

## § 5

1. Niezależnie od postanowień § 4 ust. 1, Operator może odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, lub przyjęcia danej osoby na pokład autobusu, ze względu na niepełnosprawność lub na 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 dworce, fizycznie uniemożliwiają wejście na pokład pojazdu, jego opuszczenie lub przewóz osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w sposób bezpieczny i operacyjnie wykonalny.
2. W przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu ze względów, o których mowa w ust. 1, Operator informuje daną osobę o wszelkich akceptowalnych alternatywnych usługach realizowanych przez siebie.
3. Jeśli osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, mającej rezerwację lub bilet, która spełniła wymogi § 7 ust.1 lit. a, mimo wszystko odmówiono przyjęcia na pokład ze względu na jej niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe, osobie tej i wszelkim osobom towarzyszącym 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 transportowej, w najwcześniejszym terminie, a
  - b) z wyjątkiem przypadków, gdy nie jest to wykonalne – kontynuacją podróży lub zmianą trasy za pośrednictwem rozsądnej alternatywnej usługi transportowej do miejsca przeznaczenia określonego w umowie transportowej. Brak powiadomienia zgodnie z § 7 ust.1 lit. a nie ma wpływu na prawo do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet.

4. Jeżeli Operator 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 ust. 1, 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 ust. 1. Taka osoba towarzysząca jest przewożona nieodpłatnie i – jeżeli jest to wykonalne – ma miejsce siedzące obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.
5. W przypadku, gdy Operator korzysta z możliwości przewidzianej w ust. 1, natychmiast informuje osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o powodach oraz na żądanie informuje ją na piśmie w ciągu pięciu dni roboczych od złożenia wniosku.

## **OPŁATY ZA PRZEJAZD**

### **§ 6**

1. Umowę przewozu zawiera się poprzez zakupienie biletu.
2. W bilecie na przejazd określa się wysokość należności za przejazd oraz dane potrzebne do określenia uprawnień podróżnego.
3. Pasażerowie obowiązani są do regulowania należności za przejazd, zgodnie z obowiązującą taryfą i cennikami opłat.
4. W pojazdach Operatora podróżni uprawnieni są do ulgowych przejazdów na podstawie przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1992 r. o *uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego*, ustawy z dnia 29 maja 1974 r. o *zaopatrzeniu inwalidów wojennych, i wojskowych oraz ich rodzin*, ustawy z dnia 24 stycznia 1991 r. o *kombatantach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego* oraz na podstawie taryfy przewozowej, w której Operator określił ulgi i zniżki taryfowe o charakterze komercyjnym.
5. Przy zakupie biletu nie łączy się uprawnień do ulg o charakterze komercyjnym z ulgami ustawowymi. Pasażer ma prawo wyboru ulgi.
6. Zakup biletów dokonuje się u kierowcy, bezpośrednio po wejściu do pojazdu. Kierowca ma prawo do kontroli dokumentów poświadczających uprawnienia podróżnych do nabycia biletów ulgowych.
7. Nie pobiera się opłaty manipulacyjnej przy zakupie biletów.
8. Bilety miesięczne można nabywać w punktach sprzedaży wyznaczonych przez Operatora.
9. Bilet miesięczny ważny jest z dokumentem tożsamości.
10. Bilet miesięczny ważny jest przez okres miesiąca kalendarzowego i uprawnia do nieograniczonej ilości przejazdów na określonej w bilecie trasie przejazdów.
11. Bilet miesięczny z jakimikolwiek poprawkami traktowany jest jako nieważny.
12. Bilet zniszczony lub uszkodzony jest nieważny, o ile jego stan uniemożliwia odczytanie podstawowych danych w nim zawartych.
13. W razie zagubienia lub zniszczenia biletu jednorazowego w sposób uniemożliwiający odczytanie danych podstawowych w nim zawartych, Operator nie wydaje wtórnika biletu i nie zwraca należności zapłaconej za taki bilet. W razie zagubienia lub zniszczenia biletu miesięcznego imiennego w sposób uniemożliwiający odczytanie danych podstawowych w nim zawartych Operator wydaje zaświadczenie umożliwiające korzystanie z przewozu.

### **§ 7**

1. Pasażer może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu zgodnie z obowiązującymi przepisami – art. 17 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe*.
2. Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu albo którego na podstawie obowiązujących przepisów nie dopuszczono do przewozu lub usunięto ze środka transportowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystania świadczenia przewozowego po potrąceniu

odstępnego w wysokości 10% ceny biletu. Potrącenia nie stosuje się jeżeli podróżny odstąpi od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie Operatora.

3. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, Operator jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do miejsca przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych.
4. 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 Operator nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Uprawnienie to nie przysługuje w przypadku odbywania podróży na podstawie biletów miesięcznych.

#### **§ 8**

Operator jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli:

1. zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których Operator 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.

#### **§ 9**

1. Operator odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu środka transportowego.
2. Operator odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnionego przejazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego.
3. W przypadku zaistnienia innych zdarzeń niż określone w ust. 1 i 2 Operator jest odpowiedzialny za szkodę jaką poniósł podróżny, chyba że szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej albo z wyłącznej winy poszkodowanego lub osoby trzeciej, za którą nie ponosi on odpowiedzialności.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w przypadku, gdy pasażer nie zgłosi się do autobusu po postoju przeznaczonym na odpoczynek.

#### **§ 10**

1. Operator nie dokonuje przewozu pasażerów na stojąco z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Istnieje możliwość przewozu pasażerów na stojąco jedynie w przypadku spełnienia łącznie następujących przesłanek:
  - a) zgodnie z danymi zawartymi w dokumentach pojazdu (m. in. dowodzie rejestracyjnym) istnieje możliwość przewozu osób na stojąco w danym pojeździe,
  - b) nie spowoduje to przekroczenia dopuszczalnej ilości miejsc w autobusie (zgodnie z dokumentacją pojazdu),
  - c) zaistnieją wyjątkowe okoliczności,
  - d) istnieje w tym zakresie wyraźne żądanie pasażera,
  - e) pasażer został poinformowany przez kierowcę o zagrożeniach wynikających z przewozu na stojąco,
  - f) przewóz odbywa się na krótkiej trasie lub na krótkim jej odcinku (do 50 km)

#### **§ 11**

1. Każdy pasażer może zabrać ze sobą bezpłatnie jedno dziecko do lat 4 z zastrzeżeniem, że nie będzie korzystało z oddzielnego miejsca do siedzenia.
2. Dzieci poniżej 13 roku życia mogą podróżować wyłącznie z opiekunem.

#### **§ 12**

1. Nie uwzględnia się roszczeń o zwrot należności za bilety zwrócone po upływie terminu ich ważności lub po odjeździe środka transportowego, na przejazd którym były wydane, za wyjątkiem sytuacji, gdy zmiana lub odstąpienie ma miejsce podczas zatrzymania środka transportowego na drodze przewozu.

## **PRZEWÓZ BAGAŻY I ZWIERZĄT**

### **§ 13**

1. Rzeczy przewożone przez podróżnego (bagaż) mogą być zabrane do wnętrza autobusu lub umieszczone w schowku bagażowym.
2. Do wnętrza autobusu podróżny może zabrać ze sobą bagaż, który:
  - a) nie przeszkadza podróżnym, nie naraża ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo, a jego umieszczenie we wnętrzu autobusu nie blokuje przejść,
  - b) jest trzymany przez podróżnego na kolanach, pod miejscem do siedzenia lub na półce bagażowej jeśli nie zajmuje na półce przestrzeni większej niż szerokość zajmowanego miejsca do siedzenia.

### **§ 14**

1. Pasażerowie mogą przewozić w autobusie małe zwierzęta domowe, o ile nie są one uciążliwe dla innych pasażerów oraz są zabezpieczone przed ucieczką lub wyrządzeniem szkody innym pasażerom.
2. Za przewóz bagażu zabranego przez podróżnego do wnętrza autobusu i za przewóz małych zwierząt nie pobiera się opłaty.
3. Przewóz dużego psa jest możliwy wyłącznie pod opieką dorosłej osoby oraz pod warunkiem, że pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec. Opiekun psa powinien na żądanie kierowcy okazać świadectwo jego szczepienia.

### **§ 15**

1. Bagażu i zwierząt nie wolno umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
2. Nadzór nad bagażem i zwierzętami przewożonymi wewnątrz autobusu sprawuje podróżny, do którego bagaż lub zwierzę należy.

### **§ 16**

1. Bagaż umieszczony w schowkach bagażowych autobusu powinien być oznakowany przez obsługę autobusu wywieszką z numerem identyfikacyjnym. Jedną częścią wywieszki znakuje się bagaż, a drugą część wywieszki otrzymuje pasażer właściciel bagażu.
2. Wydanie bagażu ze schowka bagażowego może nastąpić tylko po okazaniu przez podróżnego drugiej części wywieszki.
3. W przypadku zagubienia wywieszki przez podróżnego można mu wydać bagaż tylko wtedy, gdy wykaże w sposób nie budzący wątpliwości, że jest właścicielem tego bagażu.

### **§ 17**

Opłatę za przewóz bagażu umieszczonego w schowkach bagażowych autobusu oraz zwierząt pobiera się w wysokości określonej w taryfie przewozowej. Dowodem uiszczenia opłaty za bagaż jest bilet bagażowy.

### **§ 18**

1. W autobusie nie wolno przewozić:
  - a) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów i rzeczy niebezpiecznych mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu, w tym materiałów cuchnących, żrących, wybuchowych, trujących, palnych i łatwopalnych, radioaktywnych i innych niebezpiecznych,
  - b) nabitej broni palnej (zakaz ten nie dotyczy osób, które ze względu na pełnione funkcje i wykonywane obowiązki służbowe są do tego uprawnione),
  - c) szczątków ludzkich.
2. W razie uzasadnionego podejrzenia Operator może sprawdzić zawartość bagażu i w razie potwierdzenia podejrzeń może odmówić zabrania go do przewozu.

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA Z TYTUŁU ZAGINIĘCIA BAGAŻU

### § 19

1. Podróżny może zabrać ze sobą do środka transportowego rzeczy, jak również oddać je do przewozu jako przesyłkę bagażową.
2. Z przewozu określonego w ust. 1 są wyłączone:
  - a) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów;
  - b) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu;
  - c) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich.
3. W razie uzasadnionego podejrzenia Operator może sprawdzić, czy zawartość przesyłki bagażowej nie narusza przepisu ust. 2; jeżeli podróżny nie zgłosi się do uczestnictwa w sprawdzeniu lub nie można go odszukać, sprawdzenia dokonuje się w obecności osób zaproszonych do tej czynności przez Operatora.
4. W razie ujawnienia naruszenia przepisu ust. 2 koszty związane ze sprawdzeniem przesyłki ponosi podróżny.
5. Umowę przewozu przesyłki bagażowej uważa się za zawartą z chwilą przekazania przesyłki Operatorowi i przejęcia przez podróżnego kwitu bagażowego.
6. Kwit bagażowy powinien zawierać dane niezbędne do ustalenia tożsamości właściciela przesyłki oraz wysokość należności przewozowej.
7. Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, Operator ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
8. Operator odpowiada za przewożone przez podróżnego rzeczy jak za przesyłkę, jeżeli podróżny umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez Operatora lub na ten cel przeznaczonym.

### § 20

1. Operator ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie albo opóźnienie w przewozie przesyłki powstały z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub odbiorcy, nie wywołanych winą Operatora, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej. Dowód, że szkoda lub przekroczenie terminu przewozu przesyłki wynikło z jednej z wymienionych okoliczności ciąży na Operatorze.
3. Operator jest zwolniony od odpowiedzialności określonej w ust. 1, jeżeli utrata, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstały co najmniej z jednej z następujących przyczyn:
  - a) nadania pod nazwą niezgodną z rzeczywistością, nieścisłą lub niedostateczną rzeczy wyłączonych z przewozu lub przyjmowania do przewozu na warunkach szczególnych albo nie zachowania przez nadawcę tych warunków;
  - b) braku niedostateczności lub wadliwości opakowania rzeczy, narażonych w tych warunkach na szkodę wskutek ich naturalnych właściwości;
  - c) szczególnej podatności rzeczy na szkodę wskutek wad lub naturalnych właściwości;
  - d) ładowania, rozmieszczenia lub wyładowania rzeczy przez nadawcę lub odbiorcę;
  - e) przewozu przesyłek, które zgodnie z przepisami lub umową powinny być dozorowane, jeżeli szkoda wynikła z przyczyn, którym miał zapobiec dozorca.
4. Jeżeli Operator na podstawie okoliczności danego wypadku wykaże, że utrata, ubytek lub uszkodzenie mogły powstać wskutek co najmniej jednej z przyczyn określonych w ust. 3, domniemywa się, że szkoda z nich wynikła.
5. Odszkodowanie za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki w czasie od jej przyjęcia do przewozu aż do wydania odbiorcy nie może przewyższyć zwykłej wartości przesyłki, chyba że szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ubytek nieprzekraczający granic ustalonych we właściwych przepisach, a w braku takich przepisów – granic zwyczajowo przyjętych (ubytek naturalny).
7. Za utratę, ubytek lub uszkodzenie pieniędzy, kosztowności, papierów wartościowych albo rzeczy szczególnie cennych Operator ponosi odpowiedzialność jedynie wtedy, gdy właściwości

przesyłki były podane przy zawarciu umowy, chyba że szkoda wynikała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora.

#### **§ 21**

1. Wysokość odszkodowania za utratę lub ubytek przesyłki nie może przewyższać wartości, którą ustala się na podstawie i w następującej kolejności:
  - a) ceny wskazanej w rachunku dostawcy lub sprzedawcy, albo
  - b) ceny wynikającej z cennika obowiązującego w dniu nadania przesyłki do przewozu, bądź
  - c) wartości rzeczy tego samego rodzaju i gatunku w miejscu i czasie ich nadania.
2. W razie niemożności ustalenia wysokości odszkodowania w sposób określony w ust. 1, wysokość tę ustala rzeczoznawca.
3. W razie utraty przesyłki z deklarowaną wartością należy się odszkodowanie w wysokości deklarowanej, a w razie ubytku – odpowiedniej części, chyba że Operator udowodni, że wartość deklarowana przewyższa wartość ustaloną w sposób określony w ust. 1.
4. W razie utraty lub uszkodzenia bagażu należy niezwłocznie poinformować osobiście o tym fakcie kierowcę, który kieruje pojazdem, w celu uzyskania potwierdzenia utraty lub uszkodzenia bagażu, a następnie dokonać zgłoszenia pisemnie w terminie do 7 dni od zaistniałego zdarzenia na adres Operatora, określony w § 1 ust. 2 niniejszego regulaminu.

#### **§ 22**

1. Z bagażem pozostawionym w pojazdach Operatora postępuje się stosownie do przepisów dotyczących rzeczy znalezionych oraz właściwych przepisów prawa przewozowego.
2. Jeżeli bagaż jest pozostawiony w autobusie, kierowca ma prawo otworzyć go w celu zbadania jego zawartości i ustalenia tożsamości właściciela rzeczy znalezionych.
3. W przypadku składania reklamacji dotyczącej uszkodzenia bagażu należy przedstawić egzemplarz kwitu bagażowego wraz z uszkodzonym bagażem celem dokonania stosownych oględzin oraz potwierdzenia kierowcy, sporządzone w momencie stwierdzenia zajęcia zdarzenia lub oświadczenie uzasadniające brak takiego potwierdzenia.
4. Podróżny może zadeklarować wartość przesyłki bagażowej, lecz kwota deklarowana nie powinna przewyższać rzeczywistej wartości przesyłki. Kierowca może sprawdzić zgodność deklarowanej wartości z rzeczywistością, a w przypadku zastrzeżeń zaznacza to na kwicie bagażowym.

### **ZWROT ZAGINIONEGO BAGAŻU**

#### **§ 23**

1. Bagaż pozostawiony w luku bagażowym, jeżeli zgodnie z przepisami dotyczącymi rzeczy znalezionych nie został jeszcze przekazany właściwemu organowi, zostanie wydany uprawnionemu pasażerowi po okazaniu przez niego kwitu bagażowego.
2. W przypadku bagażu podręcznego jego wydanie nastąpi po zidentyfikowaniu w sposób nie budzący wątpliwości co do tego, że zostaje wydany osobie uprawnionej.

### **KONTROLA I OPŁATY DODATKOWE**

#### **§ 24**

1. Operator lub osoba przez niego upoważniona, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu, może dokonać kontroli dokumentów przewozu, osób i bagażu.
2. Zasady i sposób przeprowadzania kontroli określają odpowiednie przepisy prawa.
3. W przypadku stwierdzenia w toku kontroli braku odpowiedniego dokumentu przewozu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu Operator lub osoba przez niego upoważniona pobierają opłatę za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawiają wezwanie do zapłaty.
4. Wysokość opłaty dodatkowej ustalona zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej, wynosi:



- a. 50 – krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego – za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
  - b. 40 – krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego – za przejazd bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do ulgowego przejazdu,
  - c. 150 – krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego – za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny,
  - d. 20 – krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego – za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, a w szczególności za zabranie ze sobą do środka transportu:
    - rzeczy lub zwierząt, za których przewóz taryfa przewiduje opłaty – bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
    - rzeczy wyłączonej z przewozu albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych – bez zachowania tych warunków,
  - e. za przejazd bez ważnego biletu bagażowego – 20 – krotność ceny biletu bagażowego.
5. W przypadku zwrotu lub umorzenia opłaty dodatkowej pobiera się opłatę manipulacyjną w wysokości 10% wartości tej opłaty.
  6. W przypadku natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej lub najdalej w ciągu 7 dni od daty wstawienia dokumentu obowiązującego do uiszczenia tej opłaty, wysokość opłaty dodatkowej obniża się o 30%.
  7. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu Operator lub osoba przez nią upoważniona pobierają właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawiają wezwanie do zapłaty. Pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej określonej w rozporządzeniu o którym mowa w ust. 4, podlegają zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty – umorzeniu, w przypadku udokumentowania przez podróżnego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.

## ZASADY WNOŠZENIA REKLAMACJI

### § 25

1. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy *Prawo przewozowe* lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku.
2. Wszelkie reklamację wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować pisemnie na adres Operatora wskazany w § 1 ust. 2 niniejszego regulaminu lub pocztą.
3. Reklamacje mogą być zgłoszone w okresie 3 miesięcy od zaistnienia okoliczności, która jest przedmiotem reklamacji.
4. Przy zgłoszeniu reklamacji należy opisać zaistniałe okoliczności, wnoszone zastrzeżenia, ewentualnie doznane szkody oraz określić sposób rekompensaty.
5. Reklamacje z tytułu sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
6. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) datę sporządzenia reklamacji;
  - b) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) Operatora;
  - c) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
  - d) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
  - e) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
  - f) wykaz załączonych dokumentów;
  - g) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
7. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, 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.

8. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków o których mowa w ust. 6 i 7, Operator wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Operatora uzupełnionej reklamacji.
9. Reklamację pozostawia się bez rozpoznania w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 1, 3 i 5.
10. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, Operatorowi zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.

## **PRAWA PASAŻERÓW W PRZYPADKU ODWOŁANIA LUB OPÓŹNIENIA PRZEWOZU**

### **§ 26**

1. Jeżeli Operator nie zaproponuje pasażerowi wyboru, o którym mowa w ust. 1, pasażer ma prawo do odszkodowania w wysokości 50% ceny biletu, oprócz zwrotu, o którym mowa w ust. 1 lit. b). Operator wypłaca tę kwotę w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie.
2. W przypadku awarii autobusu podczas podróży Operator zapewnia możliwość kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania, z którego będzie możliwe kontynuowanie podróży.
3. W przypadku, gdy usługa regularna zostaje odwołana lub dojazd jest opóźniony o ponad 120 minut, pasażerowie mają prawo uzyskania od Operatora zwrotu ceny biletu, o którym mowa w ust. 1.
4. Płatność zwrotu kosztów, przewidzianego w ust. 1 lit. b) i ust. 4, jest dokonywana w ciągu 14 dni od otrzymania wniosku. Płatność 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 pasażera. W przypadku biletów kuponowych lub biletów sezonowych płatność ta równa jest proporcjonalnej części pełnego kosztu tych biletów. Zwrot kosztów ma formę pieniężną, chyba że pasażer akceptuje inną formę zwrotu kosztów.

### **§ 27**

1. W przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi regularnej Operator lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający dworcem, jak najszybciej, nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informuje pasażerów rozpoczynających podróż z dworca o sytuacji oraz o przypuszczalnym czasie rozpoczęcia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna.
2. Jeżeli z powodu odwołania lub opóźnienia pasażerowie nie zdążą na połączenie zgodnie z rozkładem jazdy, Operator lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający dworcem podejmuje uzasadnione starania w celu poinformowania tych pasażerów o połączeniach alternatywnych.
3. Operator lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający dworcem zapewniają, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej otrzymały w przystępnych formatach informacje, o których mowa w ust. 1 i 2.
4. Jeżeli jest to wykonalne, informacje wymagane na mocy ust. 1 i 2 są przekazywane drogą elektroniczną wszystkim pasażerom, włącznie z tymi, którzy rozpoczynają podróż z przystanków autobusowych na dworcach określonych w ust. 1, jeśli dany pasażer wystąpił o zastosowanie takiego rozwiązania i przekazał Operatorowi niezbędne dane kontaktowe.

### **§ 28**

1. W przypadku podróży o planowanym czasie dłuższym niż trzy godziny Operator w razie odwołania lub opóźnienia odjazdu z dworca powyżej 90 minut oferuje pasażerom nieodpłatnie:

- a) przekąski, posiłki lub napoje odpowiednio do czasu oczekiwania lub opóźnienia, pod warunkiem, że są one dostępne w autobusie lub w dworcu lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone;
  - b) pokój hotelowy lub inne zakwaterowanie, jak również pomoc w zorganizowaniu transportu między dworcem a miejscem zakwaterowania, w przypadku gdy konieczny jest pobyt przez jedną lub więcej nocy.
2. W odniesieniu do każdego pasażera Operator może ograniczyć całkowity koszt zakwaterowania, z wyłączeniem przewozu w obu kierunkach między terminalem a miejscem zakwaterowania, do kwoty 80 EUR za noc, przez maksymalnie dwie noce.
  3. Stosując niniejszy paragraf, Operator zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących.

### § 29

1. § 28 nie ma zastosowania w przypadkach, gdy Operator udowodni, że odwołanie lub opóźnienie zostało spowodowane bardzo złymi warunkami pogodowymi lub poważnymi klęskami żywiołowymi stwarzającymi zagrożenia dla bezpiecznej realizacji usług transportu autobusowego.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

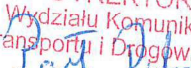
### § 30

1. Wszelkie reklamacje i uwagi związane z wykonaniem umowy przewozu należy kierować na adres Operatora, wskazany w § 1 ust. 2 niniejszego regulaminu, lub za pośrednictwem punktu sprzedaży, w którym zakupiono bilet.
2. W sytuacjach nagłych lub nieuwzględnionych w niniejszym regulaminie pasażerowie mogą kontaktować się z Operatorem telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym w § 1 ust. 2 niniejszego regulaminu.
3. W sprawach nieobjętych regulaminem zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe*, rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. *dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004* i ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks Cywilny*.
4. Jeżeli pasażer objęty niniejszym regulaminem chce wnieść skargę do Operatora, składa ją w ciągu trzech miesięcy od dnia, w którym usługa regularna została wykonana lub w którym usługa regularna powinna była zostać wykonana. W ciągu jednego miesiąca od dnia wpływu skargi Operator powiadamia pasażera, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana. Termin w jakim ma zostać udzielona odpowiedź nie przekracza trzech miesięcy od dnia wpływu skargi.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2025 r.
6. Zmiany regulaminu wprowadzane są w trybie określonym dla jego ustalenia.


Marek  
Berdzik

Elektronicznie  
podpisany przez  
Marek Berdzik  
Data: 2025.01.23  
14:19:42 +01'00'

GLÓWNY SPECJALISTA  
  
mgr Krzysztof Dudziński

DYREKTOR  
Wydziału Komunikacji,  
Transportu i Drogownictwa  
  
mgr Paweł Paszko

Strona 11 z 11

31. 01. 2025   
STAROSTA LUBELSKI  
dr inż. Anna Błaszczak  
.....  
dr inż. (Data i podpis osoby akceptującej)