

Załącznik nr 2

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

# Rozdział I

## Przepisy ogólne

### §1

#### Regulamin przewozu określa

- 1) warunki przewozu pasażerów, bagażu, rzeczy oraz zwierząt środkami transportu zbiorowego na liniach użyteczności publicznej organizowanych przez Województwo Podlaskie;
- 2) uprawnienie i obowiązki operatora realizującego przewozy na liniach użyteczności publicznej organizowanych przez Województwo Podlaskie;
- 3) uprawnienia i obowiązki pasażerów wynikające z zawarcia umowy przewozu na liniach użyteczności publicznej organizowanych przez Województwo Podlaskie;
- 4) podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz terminy rozpatrywania tych skarg i reklamacji.

### §2

#### Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają

- 1) **organizator** – Województwo Podlaskie rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. 2019 r., poz. 2475 z późn. zm.);
- 2) **operator** - samorządowy zakład budżetowy oraz przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z organizatorem publicznego transportu zbiorowego umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego, na linii komunikacyjnej określonej w umowie;
- 3) **umowa** - umowa między organizatorem a operatorem, która przyznaje temu operatorowi prawo i zobowiązuje go do wykonywania określonych usług związanych z wykonywaniem przewozu o charakterze użyteczności publicznej
- 4) **przewóz** - powszechnie dostępna usługa w zakresie publicznego transportu zbiorowego wykonywana przez operatora publicznego transportu zbiorowego w celu bieżącego i nieprzerwanego zaspokajania potrzeb przewozowych społeczności na danym obszarze;
- 5) **pojazd** - środek transportu wykorzystywany przez operatora do przewozu osób w publicznym transporcie zbiorowym na liniach komunikacyjnych użyteczności publicznej;
- 6) **pasażer** – osoba, która zawarła z operatorem umowę przewozu poprzez zakup biletu;
- 7) **rozkład jazdy** – zatwierdzony przez organizatora plan kursów pojazdów na liniach komunikacji użyteczności publicznej;
- 8) **linia komunikacyjna** - połączenie komunikacyjne na określonej drodze między przystankami wskazanymi w rozkładzie jazdy;
- 9) **kurs autobusowy** – każdy przejazd autobusu w ramach linii komunikacyjnej w jednym kierunku;
- 10) **punkt odprawy** — dworzec, przystanek autobusowy lub terminal będący miejscem rozpoczęcia lub zakończenia przewozu;
- 11) **dworzec** - miejsce przeznaczone do odprawy pasażerów, w którym znajdują się w szczególności: przystanki komunikacyjne, punkt sprzedaży biletów oraz punkt informacji dla podróżnych;
- 12) **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;

- 13) **kontroler biletów** - osoba upoważniona przez Organizatora lub operatora do przeprowadzenia kontroli posiadania biletów przez pasażerów, wyposażona w identyfikator;

### **§3**

#### **Do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu zobowiązani są**

- 1) organizator;
- 2) operator;
- 3) pasażerowie.

### **§4**

#### **Regulamin udostępnia się**

- 1) w siedzibie operatora i organizatora,
- 2) na dworcach, z których realizowana jest komunikacja użyteczności publicznej;
- 3) na stronach internetowych operatora, organizatora i dworców, z których realizowana jest komunikacja użyteczności publicznej, o ile dworce te posiadają własne strony internetowe;
- 4) w każdym pojeździe realizującym przewozy użyteczności publicznej, na widocznym miejscu udostępnia się do publicznego wglądu, opracowany przez organizatora wyciąg z niniejszego regulaminu lub pełną treść regulaminu.

## **Rozdział II**

### **Nabycie biletu – umowa przewozu**

#### **§5**

##### **Umowa przewozu zostaje zawarta z chwilą zakupu biletu**

- 1) Pasażer obowiązany jest przed rozpoczęciem przewozu nabyć bilet na przejazd w kasie dworcowej lub w innym punkcie sprzedaży biletów. W razie braku takiej możliwości u upoważnionej obsługi 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).
- 2) 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. Operator nie sprawuje opieki nad osobami małoletnimi, w tym podróżującymi bez opieki osoby dorosłej.
- 3) Pasażer dokonując opłaty za bilet powinien żądać wydania biletu oraz sprawdzić, czy jest on właściwy, a sprzedawca biletu zobowiązany jest wydać bilet za który pobrał opłatę lub wydać potwierdzenie opłaty w innej formie, równoważnej biletowi.
- 4) Zakup biletu u kierowcy jest możliwy w przypadku wolnych miejsc.
- 5) Podróżny obowiązany jest zachować ważny bilet lub dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego do czasu zakończenia przewozu. 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.
- 6) Rozpoczęcie podróży, bez posiadania biletu oznacza podróż bez biletu, ze wszystkimi konsekwencjami z tego wynikającymi.
- 7) 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.
- 8) 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 rękę oraz innym osobom uprawnionym na mocy odrębnych przepisów może przysługiwać pierwszeństwo w kolejce do zakupu biletu.

- 9) Bilet wolno odstąpić innej osobie tylko wtedy, gdy nie jest imienny, a przejazd nie został rozpoczęty.
- 10) Bilet uszkodzony, zniszczony, przerabiany lub nieczytelny jest nieważny.
- 11) W zamian za bilet skradziony lub zagubiony operator nie wystawia duplikatów ani wtórników biletów. Nie dotyczy to biletów imiennych oraz biletów elektronicznych, posiadających możliwość identyfikacji danych personalnych pasażera.
- 12) W przypadku prowadzonej numeracji miejsc, pasażer zobowiązany jest zająć miejsce oznaczone numerem określonym na bilecie.
- 13) W przypadku odstąpienia przez podróżnego od przejazdu z powodu awarii autobusu, lub braku wolnych miejsc w przypadku zakupu biletu w przedsprzedaży, pasażerowi przysługuje zwrot pełnej kwoty biletu. Warunkiem zwrotu kwoty biletu jest zwrot oryginalnego biletu.
- 14) W przypadku wcześniejszego odjazdu autobusu lub odwołania przejazdu pasażerowi przysługuje zwrot pełnej kwoty opłaty za bilet w trybie reklamacji. Warunkiem zwrotu opłaty jest załączenie do reklamacji oryginalnego biletu.
- 15) Nie przysługuje zwrot należności za bilet nie wykorzystany z przyczyn zawinionych przez pasażera i zwracany po terminie odjazdu autobusu, w którym powinien być wykorzystany, o ile wcześniej pasażer nie uzyskał potwierdzenia niewykorzystania.

## **§5**

### **Opłaty za przewóz i kary umowne**

- 1) Opłata za przejazd oraz opłata za przewóz rzeczy regulowana jest na podstawie cennika opłat zatwierdzonego przez Organizatora.
- 2) Operator zobowiązany jest podać do publicznej wiadomości aktualne cenniki, poprzez wywieszenie na dworcach oraz w pojeździe, którym wykonuje przewóz użyteczności publicznej.
- 3) Sprzedaż biletów ulgowych odbywa się za okazaniem uprawnienia do ulgi, z której pasażer zamierza skorzystać.
- 4) Operator w ramach własnej strategii handlowej oprócz ulg ustawowych może przyznać także ulgi o charakterze komercyjnym. Pasażer ma prawo wyboru rodzaju ulgi.
- 5) Przewóz bagażu dodatkowego wymaga uiszczenia opłaty za przewóz rzeczy, zgodnie z obowiązującą taryfą za przewóz rzeczy.
- 6) Ustala się tytuły i stawki kar za:
  - a) przejazd bez ważnego biletu w wysokości 200 złotych;
  - b) zakup biletu na zasadach ulgowych bez posiadania prawa do ulgi lub bez ważnego dokumentu uprawniającego do korzystania z ulgi w opłacie za bilet w wysokości 150 złotych;
  - c) spowodowanie przez podróżnego nieuzasadnionego zatrzymania autobusu, lub zachowanie w stosunku do kierowcy w czasie jazdy mogące skutkować stworzeniem zagrożenia w ruchu drogowym lub stwarzające takie zagrożenie w wysokości 300 złotych.

## **§6**

### **Kontrola dokumentów**

- 1) Podczas przejazdu pasażer jest obowiązany posiadać ważny bilet lub dokument uprawniający do bezpłatnych przejazdów i przedstawić go do kontroli na każde żądanie kontrolera biletów, Organizatora, operatora lub obsługi pojazdu.
- 2) Pasażer jest obowiązany bez dodatkowego wezwania okazać dokumenty uprawniające do przejazdu ulgowego.
- 3) W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, należność za przejazd pasażera bez biletu ustala się wg cennika wraz z karą uwzględniającej uprawnienia do ulg, o ile pasażer jest w stanie udokumentować posiadanie uprawnień do ulgowych opłat. Jeżeli miejsca rozpoczęcia

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

- 4) W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu kontroler pobiera właściwą należność za przewóz wraz z karą.
- 5) Ujawnione w trakcie kontroli biletów, bilety sfałszowanie, podrobione lub przerobione osoby upoważnione do kontroli zatrzymują dokument za pokwitowaniem i przekazują funkcjonariuszom policji wraz z pasażerem oraz zgłoszeniem podejrzenia popełnienia wykroczenia. Osoby posługujące się takimi biletami traktuje się jak osoby odbywające podróż bez biletu, ze wszystkimi konsekwencjami z tego faktu wynikającymi.

## **§7**

### **Przewóz rzeczy podróźnych i zwierząt**

- 1) Pasażer może w autobusie przewozić bagaż podręczny, bagaż podróźny oraz i rzeczy, oraz drobne zwierzęta domowe w rozumieniu przepisów o ochronie zwierząt.
- 2) Przewóz przez pasażera na pokładzie 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.

W przypadku, gdy warunki określone powyżej nie mogą być spełnione, przewożony bagaż należy umieścić w luku bagażowym.

- 3) W autobusach obowiązuje zakaz przewozu zwierząt, z zastrzeżeniem:
  - a. osoba niepełnosprawna i osoba o ograniczonej sprawności ruchowej może przewieźć wewnątrz autobusu psa przewodnika. Pies nie może zajmować oddzielnego miejsca przeznaczonego dla podróźnych oraz musi być trzymany na smyczy i mieć nałożony kaganiec. Opiekun psa musi okazać przy wsiadaniu do autobusu ważne świadectwo szczepienia psa.
  - b. dopuszcza się przewóz 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 podróźnych.
- 4) W autobusie nie wolno przewozić:
  - a. przedmiotów mogących wyrządzić szkodę innym pasażerom lub mieniu, lub utrudniać warunki odbywania podróży przez innych pasażerów lub obsługę autobusu;
  - b. rzeczy i przedmiotów, których przewóz publicznym transportem zbiorowym jest zabroniony na mocy innych przepisów administracyjnych, celnych, sanitarno-porządkowych, w tym: materiałów chemicznych mogących stanowić zagrożenie poprzez posiadane właściwości i własności chemiczne, żrących, cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych i pirotechnicznych, trujących, radioaktywnych, a także zwłok i ich szczątków oraz innych niebezpiecznych;
  - c. nabitej broni palnej, z wyjątkiem osób uprawnionych i w czasie wykonywania przez te osoby obowiązków służbowych;
  - d. zwłok i szczątek zwłok ludzkich.

- 5) Rzeczy szczególnie cenne, jak gotówka, papiery wartościowe, biżuteria, elektronika, dzieła sztuki, rzeczy posiadające wartość artystyczną lub naukową, itp. pasażer zobowiązany jest przewozić wyłącznie jako bagaż podręczny i sam sprawować opiekę nad nimi.
- 6) W przypadku podejrzenia przewozu rzeczy lub przedmiotów wyłączonych z przewozu operator jest uprawniony dokonać sprawdzenia zawartości bagażu. Sprawdzenia dokonuje się w obecności pasażera, a jeżeli nie jest to możliwe w obecności co najmniej 2 innych pasażerów lub funkcjonariusza Policji lub Straży Miejskiej. W przypadku potwierdzenia wątpliwości operatora, jest on upoważniony do odmowy przewozu rzeczy. W przypadku braku możliwości ustalenia właściciela, operator zobowiązany jest powiadomić Policję i zastosować się do jej poleceń.
- 7) Operator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż podręczny przewożony przez pasażera pod własnym nadzorem, chyba, że szkoda powstała z winy operatora.
- 8) W razie stwierdzenia przez pasażera utraty bagażu, zobowiązany jest on do niezwłocznego powiadomienia kierowcy lub obsługi pokładowej autobusu o zaistniałej sytuacji, i uzyskać potwierdzenie zgłoszenia, a następnie złożyć reklamację na adres operatora.
- 9) W przypadku stwierdzenia przez kierowcę lub obsługę pokładową lub obsługę techniczną operatora obecności na pokładzie autobusu rzeczy pozostawionych przez pasażerów po zakończonym kursie, operator zobowiązany jest wszcząć postępowanie jak w stosunku do rzeczy znalezionych. Operator może do tego wykorzystać panel komunikacji z pasażerami na swojej stronie internetowej. Operator upoważniony jest do sprawdzenia zawartości bagażu pozostawionego w pojeździe.

### **Rozdział III**

#### **Szczególne zasady obowiązków, odpowiedzialności i praw operatora oraz pasażerów**

##### **§8**

##### **Obowiązki i uprawnienia operatora**

- 1) Operator zobowiązany jest do:
  - a. świadczenia usługi publicznego transportu zbiorowego w przewozach użyteczności publicznej w województwie podlaskim w sposób i na zasadach określonych w:
    - ✓ ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
    - ✓ umowie zawartej z województwem podlaskim o świadczenie usług transportu użyteczności publicznej;
    - ✓ niniejszym regulaminie;
  - b. zapewnienia pasażerom bezpiecznych i higienicznych warunków podróży, oraz komfortu wg standardów wykonywania przewozów użyteczności publicznej;
  - c. zamieszczania informacji dla pasażera w miejscach do tego przeznaczonych i w terminach umożliwiających pasażerom zapoznanie się z wykonywaną komunikacją przed rozpoczęciem podróży;
  - d. świadczenia usługi zgodnie z rozkładem jazdy zatwierdzonym przez organizatora;
  - e. przestrzegania zasad organizacji rynku przewozów w województwie podlaskim;
  - f. zapewnienia sprawnej obsługi pasażerów, w tym także obsługi bagażu, w sposób godny i z poszanowaniem ich praw;
  - g. informowania pasażerów o przysługujących im prawach;
  - h. umożliwienia pasażerom zapoznania się z obowiązującym stanem prawnym wykonywania przewozów użyteczności publicznej i z niniejszym regulaminem – co najmniej w siedzibie operatora;

- i. umożliwienia pasażerom składania reklamacji, wniosków i skarg, zarówno w pojeździe na trasie przewozu, jak i w siedzibie operatora oraz terminowego ich rozpatrywania w miarę możliwości zgodnie z intencją wnioskodawców i skarżących.
- 2) Jeżeli operator z jakiegokolwiek przyczyny leżącej po jego stronie nie jest w stanie wykonać lub dokończyć rozpoczętej usługi przewozu własnym taborem, zobowiązany jest na swój koszt zapewnić tabor zastępczy.
- 3) W przypadku podróży przerwanej z przyczyn leżących po stronie operatora, zobowiązany jest on zabezpieczyć na swój koszt tabor zastępczy i kontynuować podróż do miejsca przeznaczenia. Do przyczyn zależnych od operatora nie zalicza się przyczyn wynikających z natężenia ruchu, kolizji i wypadków drogowych, w których nie uczestniczy pojazd operatora, którym pasażer odbywa podróż, warunków drogowych i atmosferycznych, poleceń i nakazów organów porządkowych i policji zobowiązujących kierowcę do incydentalnie odmiennego zachowania się na drodze lub incydentalnej zmiany trasy przewozu.
- 4) Operator uprawniony jest do kontroli biletów, a w przypadku stwierdzenia odbywania podróży bez biletu do nałożenia kary porządkowej.
- 5) Operator uprawniony jest do zobowiązania pasażera do umieszczenia elementów bagażu podręcznego lub całego bagażu podręcznego w luku bagażowym, o ile jego przewożenie na pokładzie autobusu mogłoby stanowić zagrożenie dla innych pasażerów lub dla ich bagażu podręcznego, lub mogłoby stanowić zagrożenie uszkodzenia autobusu.
- 6) Operator uprawniony jest do sprawdzenia, czy przekazany do przewozu bagaż podręczny oraz rzeczy nie zawierają rzeczy wyłączonych z przewozu środkami komunikacji publicznej z mocy prawa, t.j. zwłok lub szczątków ludzkich, materiałów niebezpiecznych, żrących, cuchnących. Operator dokonuje sprawdzenia w obecności podróżnego, a jeżeli jego obecność jest niemożliwa, w obecności co najmniej dwóch z pozostałych pasażerów, funkcjonariusza Straży Miejskiej lub Policji. W przypadku naruszenia zasad przewozu, pasażer ponosi koszty związane ze sprawdzeniem oraz koszty z tego wynikające.
- 7) Operator uprawniony jest do zatrzymania autobusu wyłącznie na przystankach i obiektach dworcowych wskazanych w rozkładzie jazdy. Operator może pominąć przystanek w sytuacji, gdy nikt z pasażerów nie sygnalizuje chęci opuszczenia autobusu albo na przystanku nie oczekuje żaden pasażer lub w autobusie brak wolnych miejsc, a kierowca wystawił z przodu pojazdu, na widocznym miejscu stosowną informację o braku wolnych miejsc.
- 8) Kierowca i obsługa pokładowa autobusu zobowiązani są do udzielenia pomocy osobie o ograniczonej zdolności ruchowej lub poruszającej się na wózku inwalidzkim w zajęciu miejsca w autobusie i umieszczeniu wózka inwalidzkiego w autobusie lub w luku bagażowym. Dotyczy to także matki z dzieckiem przewożonym w wózku.
- 9) Osobę, która w trakcie przejazdu doznała niedyspozycji lub ataku choroby, kierowca ma obowiązek wezwać pomoc medyczną do autobusu na trasie przewozu. W takim przypadku, kierowca może także na żądanie osoby dokonującej reanimacji przerwać jazdę i zatrzymać autobus, dbając jednak o minimalizację zagrożeń w ruchu drogowym oraz mając na względzie bezpieczeństwo innych pasażerów pozostających w autobusie. Inni pasażerowie zobowiązani są podporządkować się poleceniom kierowcy.
- 10) W przypadku braku miejsc w autobusie, kierowca zobowiązany jest do umieszczenia za przednią szybą w miejscu widocznym dla oczekujących na przystankach informacji o braku miejsc w autobusie.

## **§8**

### **Odpowiedzialność operatora**

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

## **§9**

### **Prawa operatora**

- 1) Operator uprawniony jest do:
  - a) wnioskowania zmian w realizowanej komunikacji;
  - b) odmowy przewozu bagażu, jeżeli stanowiłoby to naruszenia prawa, lub gdy przedstawiony do przewozu bagaż stanowiłby zagrożenie dla bagażu innych podróżnych lub dla samych podróżnych, albo stanowiłby zagrożenie uszkodzenia pojazdu;
  - c) kontroli biletów i uprawnień do ulg w opłatach za bilety, uprawnienie to przysługuje także osobom upoważnionym przez operatora oraz przez organizatora.
- 2) Operator może dysponować miejscami w autobusie, nawet w przypadku numerowania miejsc w przypadkach uzasadnionych zasadami współżycia społecznego, w szczególności gdy zmiany miejsca wymaga pasażer cierpiący na chorobę lokomocyjną, osoba niepełnosprawna lub matka z dzieckiem.
- 3) Operator może nie dopuścić do przewozu lub usunąć z autobusu osoby:
  - a) odmawiające uiszczenia opłaty za bilet, lub opłaty za bagaż dodatkowy;
  - b) pomimo upomnienia nie przestrzegające obowiązujących przepisów prawa, lub niniejszego regulaminu, lub nie podporządkowujące się zarządzeniom porządkowym kierowcy lub personelu pokładowego operatora;
  - c) nietrzeźwe, zakłócające porządek w autobusie;
  - d) znajdujące się w stanie który może być uciążliwy lub niebezpieczny dla współpasażerów lub obsługi;
  - e) mogące zabrudzić inne osoby lub wnętrze autobusu.

## **§10**

### **Obowiązki i odpowiedzialność pasażera**

- 1) Pasażer zobowiązany jest:
  - a) do zakupienia biletu na planowany przejazd przed rozpoczęciem podróży, a najpóźniej bezpośrednio po wejściu do autobusu poprzez zakup biletu u kierowcy;



- b) okazania kierowcy oraz osobom uprawnionym do kontroli biletów dokumentu potwierdzającego posiadanie uprawnień do ulg w opłacie za bilet, o ile z uprawnień tych przy zakupie biletu korzysta;
  - c) do zastosowania się do poleceń porządkowych kierowcy, niezakłócania warunków pracy kierowcy i podróży innym pasażerom;
  - d) zgłosić kierowcy chęć wydłużenia trasy przewozu najpóźniej na przystanku do którego posiada wykupiony bilet;
  - e) zachować czystość pojazdu oraz zachowywać się kulturalnie, z godnością i szacunkiem do współpasażerów i obsługi autobusu;
  - f) poddać się kontroli biletu przez uprawnione osoby, oraz udokumentowania uprawnień do ulgowej opłaty za przejazd o ile takowe posiada i z nich korzysta.
- 2) Pasażer otrzymując bilet, zobowiązany jest sprawdzić poprawność biletu w zakresie co najmniej zgłoszonej trasy przewozu, daty, godziny odjazdu autobusu z przystanku początkowego, uwzględnienia ulgi w opłacie biletowej z wykazaniem tej ulgi w treści biletu. Ewentualne reklamacje w tym zakresie pasażer zobowiązany jest zgłosić sprzedawcy bezpośrednio po zakupie biletu i nie później niż przed zajęciem miejsca w autobusie.
  - 3) W przypadku zakupu biletu ulgowego, bez uprawnień do jego zakupu lub bez możliwości udokumentowania uprawnienia do korzystania z ulgi w opłacie za bilet pasażer poza karą zobowiązany jest uzupełnić opłatę za bilet do pełnej jego wysokości.
  - 4) Pasażer zobowiązany jest do zajęcia miejsca we właściwym autobusie i wysiąść na właściwym przystanku.
  - 5) Pasażer ponosi odpowiedzialność za przejazd bez ważnego biletu oraz za nie zgłoszenie wydłużenia trasy przejazdu. Kontynuowanie przewozu na trasie nie objętej posiadany bilet traktuje się jako jazdę bez biletu.
  - 6) Pasażer odpowiada i ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za zawinione przez siebie, przez osobę lub zwierzę pozostające pod jego opieką, bagaż osobisty uszkodzenia, zanieczyszczenia pojazdu, straty lub uszczerbki na zdrowiu osób trzecich i zobowiązany jest do naprawienia szkody w wysokości rzeczywistej szkody. Powyższe nie wyklucza możliwości dochodzenia od pasażera innych należności na zasadach określonych przepisami prawa.
  - 7) W środkach komunikacji publicznej obowiązuje zakaz palenia tytoniu przez podróżnych i obsługę oraz spożywania napojów alkoholowych lub innych substancji psychoaktywnych (np. narkotyków).
  - 8) W przypadku, gdy autokar jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa pasażer jest zobowiązany do ich zapięcia i używania zgodnie z przeznaczeniem.
  - 9) W czasie jazdy, jak i na postoju pasażer zobowiązany jest zachować rozwagę i ostrożność, a w szczególności nie może otwierać drzwi i okien bez zgody kierowcy, wyrzucać z autobusu jakichkolwiek przedmiotów, oraz wskakiwać i wyskakiwać z autobusu będącego w ruchu.

## **§11**

### **Prawa pasażera**

- 1) W przypadku kursów wykonywanych taborem przystosowanym do przewozu osób o ograniczonej zdolności ruchowej lub poruszające się na wózkach inwalidzkich osoby spełniające ten warunek posiadające odpowiednie uprawnienia nadane przez właściwe instytucje zajmują miejsca w pierwszej kolejności przed innymi pasażerami.
- 2) Posiadacze biletów miesięcznych mają pierwszeństwo zajęcia miejsca w autobusie przed posiadaczami biletów jednorazowych.
- 3) Dzieci poniżej 13 roku życia mogą podróżować wyłącznie z opiekunem. Operator nie sprawuje i nie zapewnia opieki nad osobami niepełnoletnimi, w tym podróżującymi samodzielnie. Rodzice lub opiekunowie prawni ponoszą pełną odpowiedzialność cywilną za działania osób niepełnoletnich.

- 4) Pasażer ma prawo oczekiwać, że usługa przewozu świadczona przez operatora zostanie zrealizowana terminowo, zgodnie z podanym do publicznej wiadomości rozkładem jazdy, w godnych, schludnych i estetycznych warunkach, komforcie odpowiadającym standardom przewozów.
- 5) Pasażer ma prawo oczekiwać pomocy i wsparcia ze strony obsługi komunikacji, szczególnie pomocy przy zajęciu miejsca w pojeździe, umieszczeniu bagażu oraz w zakresie informacji o realizowanej komunikacji i połączeniach skomunikowanych. Prawo to jednak nie może prowadzić do naruszenia przez kierowcę lub obsługę pasażerów zasad bezpiecznej jazdy i zachowania się w ruchu drogowym.
- 6) Jeżeli pasażer zrezygnował z odbywania podróży przed jej rozpoczęciem, przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty biletu, z tym, że jeżeli podróż zostanie odwołana w terminie późniejszym niż pół godziny przed planowanym odjazdem autobusu, operator może naliczyć opłatę manipulacyjną nie wyższą niż 20% ceny biletu.
- 7) Pasażer upoważniony jest do zajęcia tylu miejsc w autobusie, ile biletów posiada i jest w stanie okazać na żądanie kierowcy lub osoby upoważnionej do kontroli biletów.

## **Rozdział IV**

### **Reklamacje**

- 1) W przypadku składania reklamacji, pasażer zobowiązany jest dokładnie opisać zdarzenie, w stopniu umożliwiającym identyfikację daty, godziny kursu którego reklamacja dotyczy, oraz w miarę możliwości uzyskać potwierdzenie innych pasażerów, kierowcy.
- 2) W przypadku gdy reklamacja dotyczy opłaty za bilet, do reklamacji pasażer zobowiązany jest załączyć oryginalny bilet.
- 3) W przypadku gdy reklamacja dotyczy uszkodzenia bagażu, operator może zobowiązać pasażera aby dostarczyć do siedziby operatora bagaż celem dokonania oględzin.
- 4) Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty wpływu do jego siedziby. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji w tym terminie, operator powiadomi reklamującego oraz organizatora o przeszkodach uniemożliwiających terminowe rozpatrzenie reklamacji oraz sam wyznaczy termin jej rozpatrzenia.
- 5) Reklamacje można kierować pod adresem operatora lub organizatora.
- 6) Operator w każdym autobusie dokonującym przewozów użyteczności publicznej organizowanym przez Województwo Podlaskie zamieści w widocznym miejscu adres własny oraz adres organizatora, właściwy do wnoszenia reklamacji. Pod pojęciem adresu przyjmuje się dane adresowe oraz kontakt telefoniczny.
- 7) Operator zobowiązany jest udzielić odpowiedzi reklamującemu o sposobie rozstrzygnięcia sprawy.

## **Rozdział V**

### **Postanowienia końcowe**

- 1) W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio właściwe przepisy ustaw i aktów wykonawczych do ustaw, w szczególności:
  - a) ustawa z 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym;
  - b) ustawa z 6 września 2001 r. o transporcie drogowym;
  - c) ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe;
  - d) ustawa z dnia 20 czerwca 1992r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego;
  - e) ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
- 2) Uwagi dotyczące nieprawidłowości w zakresie naruszeń przepisów ruchu drogowego należy kierować do Policji lub innych organów uprawnionych do oceny zdarzeń w ruchu drogowym.