

REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB W WOJEWÓDZKICH PRZEWOZACH PASAŻERSKICH REALIZOWANYCH W RAMACH LINII UŻYTECZNOŚCI PUBLICZNEJ

Niniejszy regulamin został opracowany na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe w związku z art. 46 ust. 1 pkt 9 lit. b oraz art. 47 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 roku o publicznym transporcie zbiorowym.

Rozdział I Warunki ogólne

1. Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, bagażu i rzeczy, a także wskazuje podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji.
2. Przyjęte w niniejszym regulaminie uregulowania są zgodne z obowiązującym prawem, a w sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks Cywilny.
3. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:
 - a) **Organizator** – Województwo Świętokrzyskie w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 roku o publicznym transporcie zbiorowym;
 - b) **Operator** – przedsiębiorca uprawniony do świadczenia usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego na linii użyteczności publicznej o którym mowa w art. 4 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 roku o publicznym transporcie zbiorowym;
 - c) **przewóz** – przewóz osób, bagażu i zwierząt polegający na przewozie w określonych odstępach czasu i określonymi trasami;
 - d) **pojazd** – pojazd realizujący określone zadanie przewozowe;
 - e) **linia komunikacyjna** – połączenie komunikacyjne na określonej drodze pomiędzy miejscowościami wskazanymi w rozkładzie jazdy;
 - f) **rozkład jazdy** – opracowany przez Organizatora plan według którego ma odbywać się wykonywanie przewozów na linii użyteczności publicznej;
 - g) **pasażer** – osoba, która zawarła z Operatorem umowę przewozu przez nabycie biletu na przejazd;
 - h) **taryfa przewozowa** – stawki opłat za przewóz osób, bagażu i zwierząt;

- i) **bagaż podręczny** – bagaż możliwy do przewozu na półce bagażowej w pojeździe w sposób nie uciążliwy dla innych pasażerów;
 - j) **bagaż podróżny** – bagaż możliwy do przewozu w luku bagażowym;
 - k) **przystanek** – miejsce przeznaczone do zatrzymywania się pojazdu w celu zabrania lub wysadzenia pasażerów.
4. Do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu zobowiązani są:
- a) Pasażerowie;
 - b) Operator;
 - c) Organizator.
5. Regulamin Przewozów udostępnia się do wglądu pasażerów na dworcach, z których realizowane są przewozy o charakterze użyteczności publicznej, a wyciąg z Regulaminu Przewozów będzie znajdował się w każdym pojeździe realizującym te przewozy.

Rozdział II

Przewóz osób

1. Umowa przewozu zostaje zawarta z chwilą zakupu biletu w przedsprzedaży, u kierowcy pojazdu lub w innym punkcie sprzedaży biletów.
2. Zakup biletu u kierowcy, pasażer jest obowiązany zgłosić bezpośrednio po wejściu do pojazdu przed rozpoczęciem podróży.
3. Pasażer dokonując opłaty za bilet ma prawo żądać wydania biletu za który dokonał opłaty, a sprzedawca biletu zobowiązany jest wydać bilet za który pobrał opłatę lub wydać potwierdzenie opłaty w innej formie, równoważnej biletowi.
4. Sprzedaży biletów dokonuje się w kolejności zgłoszeń pasażerów. Inwalidzi o widocznym kalectwie, kobiety ciężarne, osoby z dziećmi do 7 lat, oraz osoby uprawnione na podstawie odrębnych przepisów mogą nabyć bilet poza kolejnością.
5. Pasażer po otrzymaniu biletu zobowiązany jest sprawdzić poprawność biletu w szczególności w zakresie trasy przewozu, daty, godziny odjazdu pojazdu z przystanku początkowego, w zakresie uwzględnienia ulg ustawowych lub ulg handlowych.
6. Sprzedaż biletów ulgowych odbywa się za okazaniem uprawnienia do ulgi, z której pasażer zamierza skorzystać.
7. Organizator oprócz ulg ustawowych może przyznać także ulgi o charakterze handlowym. Pasażer ma prawo wyboru rodzaju ulgi, tj. może dokonać zakupu biletu ulgowego lub biletu za cenę uwzględniającą ulgę o charakterze handlowym.
8. Pasażer obowiązany jest posiadać przy sobie w czasie korzystania z przejazdu ważny bilet lub dokument uprawniający do przejazdu i okazywać go na żądanie obsługi pojazdu i organów kontroli.
9. Operator, który wydał bilet obowiązany jest do świadczenia przewozu zgodnie z treścią biletu na rzecz jego posiadacza.
10. W bilecie na przejazd określa się wysokość należności oraz dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróznego, a w bilecie imiennym uprawniającym do przejazdów wielokrotnych – także tożsamość jego posiadacza.

11. Bilet wolno odstąpić innej osobie tylko wtedy, gdy nie jest imienny, a przejazd nie został rozpoczęty.
12. Bilet uszkodzony, zniszczony, przerabiany lub nieczytelny jest nieważny.
13. W zamian za bilet skradziony lub zgubiony Operator nie wystawia duplikatów ani wtórników biletów. Nie dotyczy to biletów imiennych oraz biletów elektronicznych, posiadających możliwość identyfikacji danych personalnych pasażera.
14. Bilet uprawnia do przejazdu określonym kursem i nie daje prawa do przerwy w podróży na przystankach pośrednich na trasie przejazdu.
15. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na wyznaczonych do tego celu przystankach i po całkowitym zatrzymaniu się pojazdu.
16. Pasażer zobowiązany jest do zajęcia miejsca we właściwym pojeździe i wysiąść na właściwym przystanku.
17. Operator zatrzymuje pojazd wyłącznie na przystankach i obiektach dworcowych wskazanych w rozkładzie jazdy. Operator może pominąć przystanek w sytuacji, gdy nikt z pasażerów nie sygnalizuje chęci opuszczenia pojazdu albo na przystanku nie oczekuje żaden pasażer lub w pojeździe brak wolnych miejsc, a kierowca wystawił z przodu pojazdu, w widocznym miejscu stosowną informację o braku wolnych miejsc.
18. Dla bezpieczeństwa pasażerowie zajmujący miejsca stojące powinni w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy.
19. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierującego pojazdem w sposób ograniczający jego pole widzenia, ani zachowywać się w sposób utrudniający kierującemu prowadzenie pojazdu.
20. Pasażer odpowiada za szkody na skutek uszkodzenia lub zanieczyszczenia z jego winy pojazdu.
21. Pasażerowie, którzy zajmują miejsca przeznaczone dla osób z niepełnosprawnościami lub osoby z dzieckiem na rękę obowiązani są do zwolnienia tych miejsc w razie zgłoszenia chęci ich zajęcia przez osoby, dla których miejsca te są przeznaczone.
22. Pasażer ponosi odpowiedzialność za przejazd bez ważnego biletu oraz za niezgłoszenie wydłużenia trasy przejazdu. Kontynuowanie przewozu na trasie nie objętej posiadanym biletem traktuje się jako jazdę bez biletu.
23. Operator wstrzymuje odjazd pojazdu ruszającego z przystanku w celu zabrania spóźnionego pasażera sygnalizującego chęć przejazdu tym pojazdem o ile w pojeździe są wolne miejsca.
24. Pojazd w którym nie ma urządzeń sanitarnych kierowca winien zatrzymać na żądanie pasażera w najbliższym miejscu posiadającym takie wyposażenie i wstrzymać odjazd pojazdu do czasu powrotu pasażera.
25. Osoba, która w trakcie przejazdu doznała niedyspozycji lub ataku choroby, kierowca ma obowiązek dowieźć do najbliższego punktu pomocy medycznej, nawet opuszczając zaplanowaną trasę przewozu, lub wezwać pomoc medyczną do pojazdu na trasie przewozu.
26. Opłata za przejazd oraz opłata za przewóz rzeczy regulowana jest na podstawie cennika opłat.
27. Rozpoczęcie podróży bez posiadania biletu oznacza podróż bez biletu ze wszystkimi konsekwencjami z tego wynikającymi.

28. Należność za przejazd pasażera bez biletu ustala się według taryfy uwzględniającej uprawnienia do ulg, o ile pasażer jest w stanie udokumentować posiadanie uprawnień do ulgowych opłat. Jeżeli miejsca rozpoczęcia podróży przez pasażera nie można ustalić, należność oblicza się za całą drogę przebytą przez pojazd od przystanku początkowego tego kursu 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 pojazd, o ile nie wykupi biletu na dalszy przejazd na zasadach ogólnych.
29. Dzieci poniżej 13 roku życia mogą podróżować wyłącznie z opiekunem. Opiekunem może być wyłącznie osoba powyżej 13 roku życia.
30. 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.
31. W przypadku poniesienia przez Operatora w związku z przewozem osoby niepełnoletniej jakichkolwiek dodatkowych kosztów, Operator będzie dochodził zwrotu tych kosztów od rodziców lub opiekunów prawnych osoby niepełnoletniej.
32. W przypadku stwierdzenia odbywania podróży bez biletu przez osobę niepełnoletnią odbywającą podróż samodzielnie, Operator zobowiązany jest wezwać Policję i przekazać dalsze postępowanie w kompetencje funkcjonariusza Policji. Działanie to nie wyklucza możliwości zastosowania kary porządkowej z tytułu braku biletu.
33. W przypadku stwierdzenia samodzielnej podróży przez osobę poniżej 13 roku życia, kierowca zobowiązany jest wezwać funkcjonariusza Policji i przekazać mu dalsze działania wobec nieletniego.
34. Pasażer w ramach zakupionego biletu ma prawo do przewozu:
- a) jednego dziecka do 4 lat, o ile dziecko nie korzysta z osobnego miejsca do siedzenia;
 - b) 1 sztuki bagażu podręcznego;
 - c) 1 sztuki bagażu podróжного;
 - d) 1 sztuki wózka inwalidzkiego, w tym także w luku bagażowym;
 - e) 1 sztuki wózka dziecięcego, z tym, że przewóz wózka może wiązać się z umieszczeniem go w luku bagażowym, a decyzję w tym zakresie podejmuje kierowca;
 - f) 1 sztuki małych zwierząt, o ile zwierzęta te przewożone są w klatkach, lub na smyczy z kagańcem, lub w inny sposób zostały zabezpieczone na czas przewozu, a dla ich przewozu pasażer nie korzysta z odrębnego miejsca do siedzenia,
 - g) psa przewodnika, o ile pasażer posiada odpowiednie uprawnienia.
35. 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.
36. Przejazd liniami o charakterze użyteczności publicznej może odbywać się na podstawie biletów elektronicznych.

37. Posiadacz biletu elektronicznego zobowiązany jest pod rygorem uznania przejazdu za przejazd bez biletu, posiadać przy sobie w czasie przejazdu kartę, a ponadto dokonać rejestracji biletu w kasie rejestrującej, niezwłocznie po wejściu do pojazdu. Niespełnienie powyższych warunków skutkuje uznaniem przejazdu za przejazd bez biletu i podlega opłacie dodatkowej na zasadach określonych w niniejszym regulaminie.
38. W przypadku prowadzonej numeracji miejsc, pasażer zobowiązany jest zająć miejsce oznaczone numerem oznaczonym na bilecie.
39. Operator może dysponować miejscami w pojeździe, nawet w przypadku numerowania miejsc w przypadkach uzasadnionych zasadami współżycia społecznego, w szczególności gdy zmiany miejsca wymaga pasażer cierpiący na chorobę lokomocyjną, osoba z niepełnosprawnościami lub matka z dzieckiem.
40. W przypadku gdy pojazd jest wyposażony w pasy bezpieczeństwa, pasażer jest zobowiązany do ich zapięcia i używania zgodnie z przeznaczeniem.

Rozdział III

Przewóz bagażu, rzeczy i zwierząt

1. Pasażer może w pojeździe przewozić bagaż podręczny, bagaż podróżny oraz bagaż dodatkowy i rzeczy, oraz drobne zwierzęta domowe w rozumieniu przepisów o ochronie zwierząt.
2. Rzeczy dopuszczone do przewozu mogą być przewożone, w zależności od ich rozmiarów, wewnątrz pojazdu lub w luku bagażowym.
3. Wewnątrz pojazdu mogą być przewożone łatwe do przenoszenia przedmioty, stanowiące bagaż podręczny, które:
 - a) nie tamują przejścia, nie przeszkadzają podróжным i nie narażają ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo;
 - b) są trzymane przez podróznego w ręku lub na kolanach;
 - c) nie wymagają dla ich rozmieszczenia więcej przestrzeni niż ta, którą podróżny ma do swojej dyspozycji na półce, nad zajmowanym fotelem lub pod nim.
4. Za przewóz bagażu nie objętego opłatą za bilet, pasażer zobowiązany jest przed rozpoczęciem podróży dokonać opłaty za pozostałą część przewożonego bagażu i rzeczy.
5. Dopuszcza się przewóz wewnątrz pojazdu, bez opłaty małych zwierząt domowych i ptaków, jeśli nie są uciążliwe z powodu woni lub hałasu i są zabezpieczone przed wyrządzeniem przez nie szkody poprzez umieszczenie w klatce bądź innym przenośnym pojemniku przystosowanym do przewozu zwierząt. Przewożone zwierzę nie może zajmować oddzielnego miejsca przeznaczonego dla innego pasażera.
6. W pojeździe nie wolno przewozić:
 - a) przedmiotów mogących wyrządzić szkodę innym pasażerom lub mieniu, lub utrudniać warunki odbywania podróży przez innych pasażerów lub kierowcę;
 - b) rzeczy i przedmiotów, których przewóz publicznym transportem zbiorowym jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów administracyjnych, celnych i sanitarno– porządkowych, w tym: materiałów chemicznych mogących stanowić

- zagrożenie poprzez posiadanie właściwości chemicznych, żrących, cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych i pirotechnicznych, trujących, radioaktywnych i innych niebezpiecznych;
- c) nabitej broni palnej (zakaz nie dotyczy osób, które są uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnioną funkcję).
7. 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. W przypadku potwierdzenia wątpliwości Operatora jest on upoważniony do odmowy przewozu rzeczy.
 8. Rzeczy szczególnie cenne (tj. gotówka, biżuteria, papiery wartościowe, elektronika), oraz posiadające wartość naukową winny być przewożone wyłącznie jako bagaż podręczny.
 9. Sposób postępowania z rzeczami nieodebranymi przez pasażera po zakończeniu przewozu określają przepisy o rzeczach znalezionych.
 10. Operator wydając bagaż podręczny nie jest zobowiązany do sprawdzenia czy osoba odbierająca bagaż podręczny jest uprawniona do jego odbioru. W razie wątpliwości Operator może żądać okazania danych personalnych osoby odbierającej. Nie dotyczy to przypadku stosowania kwitów bagażowych, w przypadku stosowania których przyjmuje się że osoba zgłaszająca się z kwitem bagażowym, jest osobą uprawnioną do odbioru bagażu przewożonego za tym kwitem przewozowym.
 11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż podręczny przewożony przez pasażera pod własnym nadzorem, chyba że szkoda powstała z winy Operatora.
 12. W razie stwierdzenia przez pasażera utraty bagażu, zobowiązany jest on do niezwłocznego powiadomienia kierowcy pojazdu o zaistniałej sytuacji i uzyskać potwierdzenie zgłoszenia, a następnie złożyć reklamację na adres Operatora.
 13. W przypadku wypłaty przez Operatora odszkodowania za uszkodzenie lub utratę bagażu, wartość odszkodowania nie może przekraczać wartości bagażu.
 14. Zakres i wysokość odszkodowania należnego pasażerowi poszkodowanemu z winy Operatora ustala się na zasadach określonych przepisami Prawa przewozowego oraz Kodeksu Cywilnego.

Rozdział IV

Zwrot należności za bilet

1. W przypadku odstąpienia przez pasażera od przejazdu z powodu awarii pojazdu lub braku wolnych miejsc w przypadku zakupu biletu w przedsprzedaży, pasażerowi przysługuje zwrot pełnej kwoty biletu pod warunkiem zwrotu oryginalnego biletu.
2. W przypadku wcześniejszego odjazdu pojazdu lub odwołania przejazdu pasażerowi przysługuje zwrot pełnej kwoty opłaty za bilet w trybie reklamacji pod warunkiem załączenia do reklamacji oryginalnego biletu.
3. Jeżeli pasażer zrezygnował z odbywania podróży przed jej rozpoczęciem, przysługuje mu zwrot wypłaconej kwoty biletu.

4. Zwrot należności nie przysługuje za bilet niewykorzystany z przyczyn zawinionych przez pasażera oraz zwracany po terminie odjazdu pojazdu w którym powinien być wykorzystany, o ile wcześniej pasażer nie uzyskał potwierdzenia niewykorzystania.
5. Ustala się opłatę manipulacyjną na rzecz Operatora, pobieraną przy każdorazowym zwrocie należności pasażera z przyczyn leżących po stronie pasażera w wysokości 20% wartości biletu.
6. W przypadku biletów miesięcznych dopuszcza się możliwość zwrotu tylko w przypadku gdy pasażer nie skorzystał z niego przez okres dłuższy niż 14 dni i udokumentuje to zwolnieniem lekarskim lub innym dokumentem świadczącym o niemożności z jego korzystania.
7. W przypadku usunięcia pasażera z pojazdu z przyczyn zależnych od pasażera, należność za niezrealizowane świadczenie przewozowe nie podlega zwrotowi.

Rozdział V

Kontrola biletów

1. W trakcie przewozu pasażer ma obowiązek posiadania biletu oraz dokumentu uprawniającego do skorzystania z ulgi ustawowej, określonej w bilecie. Pasażer ma obowiązek okazania biletu i dokumentu podczas kontroli, na żądanie kierowcy lub osoby upoważnionej do kontroli.
2. Upoważnieni do kontroli pracownicy Organizatora i Operatora winni posiadać identyfikator.
3. Nieokazanie biletu do kontroli lub okazanie biletu zniszczonego w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych w nim zawartych jest równoznaczne z brakiem biletu.
4. Nieokazanie dokumentu uprawniającego do skorzystania z ulgi ustawowej określonej w bilecie jest równoznaczne z nieuregulowaniem należności za przejazd w wysokości stanowiącej równowartość ulgi określonej w bilecie.
5. W przypadku braku biletu pasażer jest zobowiązany, pod rygorem usunięcia z pojazdu, do nabycia biletu od najbliższego przystanku do miejsca docelowego oraz do uiszczenia opłaty dodatkowej.
6. W przypadku określonym w pkt 4 pasażer zobowiązany jest do dopłaty za bilet do wysokości 100% ceny okazanego biletu oraz do uiszczenia opłaty dodatkowej.
7. Dopłata i opłata dodatkowa, o których mowa w pkt 6 podlegają zwrotowi lub są umarzane, w przypadku dostarczenia przez pasażera dokumentu uprawniającego do korzystania z ulgi w terminie nie przekraczającym 7 dni od daty kontroli. Dokument należy przedstawić Operatorowi w siedzibie lub w inny wskazany przez Operatora sposób. Nie stanowi podstawy do zwrotu lub umorzenia dokument, który nie był ważny na dzień kontroli.
8. W przypadku nieuiszczenia przez pasażera opłat, o których mowa w pkt 5 i 6 w pojeździe pasażer, w celu umożliwienia stwierdzenia tożsamości, ma obowiązek, pod rygorem usunięcia z pojazdu, okazać osobie kontrolującej dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości.

9. Ujawnione w trakcie kontroli biletów, bilety sfałszowane, podrobione lub przerobione osoby upoważnione do kontroli biletów zatrzymują i przekazują funkcjonariuszom Policji wraz z pasażerem oraz zgłoszeniem podejrzenia popełnienia wykroczenia. Osoby posługujące się takimi biletami traktuje się jako osoby odbywające podróż bez biletu, ze wszystkimi konsekwencjami z tego faktu wynikającymi.

Rozdział VI

Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest do:
 - a) świadczenia usług publicznego transportu zbiorowego w przewozach o charakterze użyteczności publicznej w województwie świętokrzyskim zgodnie z przepisami prawa, umową o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego w transporcie drogowym zawartą z województwem świętokrzyskim i niniejszym regulaminem;
 - b) świadczenia usług przewozu terminowo, zgodnie z podanym do publicznej wiadomości rozkładem jazdy, w godnych, schludnych i estetycznych warunkach oraz z poszanowaniem godności i praw pasażera;
 - c) zamieszczenia informacji dla pasażera w miejscach do tego przeznaczonych i w terminach umożliwiających pasażerom zapoznanie się z wykonywaną usługą przewozową przed rozpoczęciem podróży;
 - d) informowania pasażerów o przysługujących im prawach;
 - e) umożliwienia pasażerom składania skarg i reklamacji w siedzibie Operatora oraz terminowego ich rozpatrywania.
2. Jeżeli Operator z przyczyn leżących po jego stronie nie jest w stanie wykonać lub dokończyć rozpoczętej usługi przewozu własnym pojazdem zapewnia pojazd zastępczy i kontynuuje podróż do miejsca przeznaczenia.
3. Do przyczyn zależnych od Operatora nie zalicza się przyczyn wynikających z natężenia ruchu, kolizji i wypadków drogowych, w których nie uczestniczy pojazd Operatora a 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 odpowiada za szkodę jaką poniósł pasażer wskutek:
 - a) przedwczesnego odjazdu pojazdu;
 - b) opóźnionego przejazdu lub odwołania czy skrócenia kursu przewidzianego w rozkładzie jazdy, jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa Operatora.
5. Operator zobowiązany jest do udzielenia pomocy osobie o ograniczonej zdolności ruchowej lub poruszającej się na wózku inwalidzkim w zajęciu miejsca w pojeździe i umieszczenia wózka inwalidzkiego w pojeździe lub w luku bagażowym. Dotyczy to także matki z dzieckiem przewożonym w wózku.

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

Rozdział VII

Naruszenie porządku

1. W czasie jazdy, jak i na postoju, pasażer zobowiązany jest do zachowania rozwagi i ostrożności a w szczególności nie powinien otwierać drzwi i okien bez zgody kierowcy, wyrzucać z pojazdu jakichkolwiek przedmiotów oraz wskakiwać i wyskakiwać z pojazdu będącego w ruchu.
2. Podróżnemu nie wolno zachowywać się w pojeździe w sposób utrudniający pracę kierowcy i uciążliwy dla współpasażerów.
3. W pojazdach obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz używania tzw. e-papierosów, picia alkoholu i zażywania środków odurzających.
4. Operator może nie dopuścić do przewozu lub usunąć z pojazdu osoby, korzystając w razie potrzeby z pomocy organów porządkowych:
 - a) odmawiające uiszczenia należności za przejazd pojazdem;
 - b) nieprzestrzegające, pomimo upomnienia obowiązujących przepisów prawa lub niniejszego regulaminu lub niepodporządkowujące się zarządzeniom porządkowym kierowcy;
 - c) nietrzeźwe, zakłócające porządek w pojeździe;
 - d) znajdujące się w stanie, który może być uciążliwy lub niebezpieczny dla współpasażerów lub kierowcy;
 - e) mogące zabrudzić innych podróżnych lub wnętrze pojazdu.
5. Osobom, które rozpoczęły podróż i zostały decyzją kierowcy usunięte z pojazdu przysługuje prawo zwrotu wartości biletu z uwzględnieniem nieodbytej części podróży oraz po uregulowaniu opłaty manipulacyjnej w wysokości 20% wartości posiadanego biletu.

Rozdział VIII

Kary i opłaty

1. Operator zobowiązany jest podać cennik opłat do publicznej wiadomości, poprzez wywieszenie m.in. w pojeździe, którym wykonuje przewóz użyteczności publicznej.
2. Sposób ustalania wysokości opłaty manipulacyjnej oraz sposób ustalania wysokości opłat dodatkowych pobieranych w razie:
 - a) braku odpowiedniego dokumentu przewozu;
 - b) braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu;
 - c) niezapłacenia należności za zabrane ze sobą do środka pojazdu rzeczy lub zwierząt albo naruszenia przepisów o ich przewozie;
 - d) spowodowania, bez uzasadnionej przyczyny, zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu;

szczegółowo określa Rozporządzenie 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.

3. Pasażer może zapłacić karę lub dokonać opłaty uzupełniającej bezpośrednio w pojeździe, lub osoba upoważniona do kontroli biletów może sporządzić wezwanie do zapłaty.
4. Pasażer, który odmawia uiszczenia należności i opłaty dodatkowej podczas kontroli w pojeździe może kontynuować podróż, jeżeli wylegitymuje się dokumentem tożsamości i podpisze zobowiązanie do zapłaty należnej kwoty w terminie 7 dni. W przeciwnym razie organ kontrolny może na najbliższym przystanku usunąć pasażera z pojazdu.

Rozdział IX

Skargi i reklamacje

1. Operator rozpatruje skargi i reklamacje wniesione przez pasażerów wynikające z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego.
2. Skargi i reklamacje są wnoszone pisemnie, bezpośrednio do Operatora na wskazany adres:

**Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej
w Ostrowcu Świętokrzyskim Spółka Akcyjna
ul. Żabia 40, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski**

3. Pasażerom przysługuje prawo składania bezpośrednio do Organizatora skarg i reklamacji w związku z realizacją usług przewozowych przez Operatora.
4. Osobą uprawnioną do składania skarg i reklamacji jest pasażer, jego opiekun prawny.
5. Skargi i reklamacje złożone przez osoby trzecie będą rozpatrywane tylko z załączonym pełnomocnictwem podpisanym przez skarżącego lub reklamującego.
6. W przypadku składania skarg i reklamacji, pasażer zobowiązany jest dokładnie opisać zdarzenie, w stopniu umożliwiającym identyfikację daty, godziny kursu którego reklamacja dotyczy, oraz w miarę możliwości uzyskać potwierdzenie np. innych pasażerów, kierowcy pojazdu a w przypadku ich odmowy potwierdzenia zdarzenia, zawrzeć stosowną informację w treści skargi lub reklamacji.
7. Do reklamacji należy dołączyć bilet lub jego kserokopię.
8. Wniesione skargi i reklamacje powinny być rozpatrzone przez Operatora we wskazanych terminach:
 - a) reklamacje – niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od ich przyjęcia;
 - b) skargi – nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia przyjęcia skargi.W usprawiedliwionych przypadkach pasażer zostanie poinformowany o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi.

9. Operator w każdym pojeździe dokonującym przewozów o charakterze użyteczności publicznej zamieści w widocznym miejscu adres własny oraz adres Organizatora, właściwy do wnoszenia skarg, wniosków i reklamacji.

Rozdział X

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie stosuje się odpowiednio właściwe przepisy ustaw i aktów wykonawczych do ustaw w szczególności: ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe, ustawy z dnia 6 września 2001 roku o transporcie drogowym, ustawy z dnia 20 czerwca 1992 roku o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks Cywilny, ustawy z dnia 16 grudnia 2010 roku o publicznym transporcie zbiorowym.
2. Regulamin przewozu wchodzi w życie od dnia 1 stycznia 2023 roku.