

Uchwała nr 18 / 2015
Zarządu Lubelskich Linii Autobusowych
Spółka z o.o. w Lublinie
z dnia 29 czerwca 2015 roku

w sprawie: wprowadzenia Regulaminu przewozów w Lubelskich Liniach
Autobusowych Sp. z o.o w Lublinie.

Działając na podstawie § 15 ust.1 Umowy spółki LLA Sp. z o.o. w Lublinie, art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2012r., poz.1173; z późn. zm.), Zarząd LLA Sp. z o.o. uchwala, co następuje:

§ 1

Wprowadza się Regulamin przewozów w Lubelskich Linach Autobusowych Sp. z o.o. w Lublinie, w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszej uchwały.

§ 2

Traci moc uchwała nr 25/2014 Zarządu Lubelskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. w Lublinie z dnia 01 października 2014r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i bagażu wykonywanego przez Lubelskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. w Lublinie.

§ 3

Wykonanie uchwały powierza się Prezesowi Zarządu Spółki.

§ 4

Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.


PREZES ZARZĄDU
Piotr Derkaczew

REGULAMIN PRZEWOZÓW

PRZEPISY OGÓLNE

§1

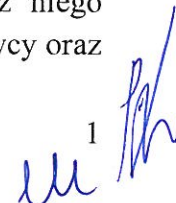
1. Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i bagażu podróżnych w regularnych przewozach transportu drogowego wykonywanego przez Lubelskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. w Lublinie.
2. Przez „przewoźnika” należy rozumieć Lubelskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. w Lublinie.
3. Przez „autobus” należy rozumieć pojazd przewoźnika wykonujące regularny przewóz osób w transporcie drogowym.
4. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) **bilet** – ważny dokument lub inny dowód zawarcia umowy transportowej
 - 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 innej przyczyny niepełnosprawności bądź z powodu wieku i 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 terminali, wraz z istniejącymi w nich rozwiązaniami przeznaczonymi dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - d) **przystanek autobusowy** - każde miejsce inne niż terminal, w którym zgodnie z określoną trasą usługi regularnej planowany jest przystanek służący wejściu na pokład pojazdu lub jego opuszczenia przez pasażerów;
 - e) **terminal** - obiekt obsługiwany przez dany personel, w którym zgodnie z określoną trasą usługi regularnej planowany jest przystanek służący wejściu na pokład pojazdu lub jego opuszczeniu przez pasażerów, wyposażony w obiekty takie, jak stanowisko odprawy, poczekalnia, kasa biletowa;
 - f) **odwołanie usługi** - niewykonanie usługi regularnej, która została uprzednio zaplanowana;
 - g) **opóźnienie w usłudze** - różnica między zaplanowanym czasem rozpoczęcia usługi regularnej zgodnie z opublikowanym rozkładem a rzeczywistym czasem jej rozpoczęcia.

OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA

§2

1. Przewoźnik jest zobowiązany do zapewnienia podróżnym warunków bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.
2. Przewoźnik jest obowiązany podać do publicznej wiadomości rozkład jazdy środków transportowych przez zamieszczenie informacji na dworcach, przystankach autobusowych wymienionych w rozkładzie jazdy oraz stronie internetowej Przewoźnika.
3. Przewoźnik jest obowiązany podać do publicznej wiadomości ustalone lub stosowane przez niego taryfy lub cenniki w punktach sprzedaży biletów, sprzedaży online, w autobusie u kierowcy oraz na stronie internetowej Przewoźnika.

1



REGULAMIN

4. Przewoźnik zapewnia zainteresowanym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych oraz ich publikację na stronie internetowej przewoźnika.

ZASADY KORZYSTANIA Z PRZEWÓZÓW

§ 3

1. Wsiadanie do pojazdu wykonującego regularny przewóz osób i wysiadanie z niego może odbywać się tylko na wyznaczonych do tego celu przystankach i po całkowitym zatrzymaniu się pojazdu.
2. Pasażer zamierzający wysiąść na przystanku oznaczonym „na żądanie” 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 być niedopuszczone 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 jest jako zagrożenie bezpieczeństwa lub porządku w pojeździe:
 - zanieczyszczanie i zaśmiecanie pojazdu lub niszczenie jego urządzeń i wyposażenia,
 - spożywanie artykułów żywnościowych mogących wyrządzić szkodę innym pasażerom lub zanieczyścić wnętrze pojazdu,
 - spożywanie alkoholu i palenie tytoniu,
 - wyrzucanie jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy lub postoju,
 - wychylanie się z pojazdu w czasie jazdy i opieranie się o drzwi w czasie jazdy,
 - korzystanie z urządzeń radiofonicznych, granie na instrumentach muzycznych lub zakłócanie w inny sposób spokoju w pojeździe,
 - nieuzasadnione dawanie sygnału do zatrzymania pojazdu,
 - wykonywania innych czynności, które mogą narazić współpasażerów na szkody, obrażenia lub niewygodę,
 - 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 przewoźnika 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 został nie wykonany, opóźnione zostało jego wykonanie lub doszło do zmiany trasy przejazdu.

REGULAMIN

PRAWO DO TRANSPORTU DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I ODSZTĘPSTWA OD NIEGO

§ 4

1. Przewoźnik nie może odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, ani przyjęcia danej osoby na pokład pojazdu, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe.
2. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat.
3. Przewoźnik może odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, lub przyjęcia danej osoby na pokład, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe:

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

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

4. W przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu ze względów, o których mowa w ust. 3, Przewoźnik informuje daną osobę o wszelkich akceptowalnych alternatywnych usługach realizowanych przez Przewoźnika.
5. Jeśli osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, mającej rezerwację lub bilet, w przypadku której Przewoźnik 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 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 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 przewoźnik 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.



REGULAMIN

8. Taka osoba towarzysząca jest przewożona nieodpłatnie i, jeżeli jest to wykonalne, ma miejsce siedzące obok osoby niepełno sprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.
9. W przypadku, gdy przewoźnik korzysta z możliwości przewidzianej w ust. 1, natychmiast informują osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o powodach oraz na żądanie informują ją na piśmie w ciągu pięciu dni roboczych od złożenia wniosku.

§ 5

1. Niezależnie od postanowień § 4 ust. 1, przewoźnik może odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, lub przyjęcia danej osoby na pokład autobusu, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe:

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

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

2. W przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu ze względów, o których mowa w ust. 1, przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wycieczek informują daną osobę o wszelkich akceptowalnych alternatywnych usługach realizowanych przez danego przewoźnika.

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 możliwym terminie; oraz

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 przewoźnik odmawia przyjęcia rezerwacji osoby, wydania lub dostarczenia w inny sposób tej osobie biletu lub przyjęcia jej na pokład ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową z przyczyn wymienionych w 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 przewoźnik korzysta z możliwości przewidzianej w ust. 1, natychmiast informuje osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o powodach oraz na żądanie informują ją na piśmie w ciągu pięciu dni roboczych od złożenia wniosku.

REGULAMIN

PRAWO DO UZYSKANIA POMOCY W TERMINALACH I NA POKŁADZIE AUROBUSU PRZEZ OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE

§ 6

1. Przewoźnik w ramach zakresu swoich kompetencji, udziela nieodpłatnej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, co najmniej w zakresie określonym poniżej:

a) pomoc w terminalach

Pomoc i rozwiązania niezbędne, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogły:

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

2. Przewoźnik udziela na pokładzie autobusów i autokarów nieodpłatnej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, co najmniej w zakresie określonym poniżej:

b) pomoc na pokładzie pojazdu

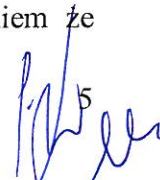
Pomoc i rozwiązania niezbędne, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogły:

- uzyskać istotne informacje o podróży w przystępnych formatach, pod warunkiem że zwróci się o nie pasażer,
- wejść na pokład pojazdu/opuścić pokład pojazdu podczas przerw w podróży, jeżeli na pokładzie pojazdu poza kierowcą jest inny personel.

WARUNKI UDZIELANIA POMOCY OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM

§ 7

1. Przewoźnik i podmioty zarządzające terminalami współpracują w celu udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, pod warunkiem że:
 - a) przewoźnik, podmioty zarządzające terminalami zostali powiadomieni o potrzebie udzielenia takiej pomocy danej osobie najpóźniej 36 godzin przed koniecznością udzielenia pomocy; oraz
 - b) dana osoba sama stawia się w wyznaczonym miejscu:
 - w czasie określonym z góry przez przewoźnika, nieprzekraczającym 60 minut przed opublikowanym czasem odjazdu, o ile przewoźnik i pasażer nie uzgodnią krótszego terminu; lub
 - jeśli nie zostanie określony czas, nie później niż 30 minut przed opublikowanym czasem odjazdu.
2. W uzupełnieniu ust. 1, osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powiadamiają przewoźnika w momencie dokonywania rezerwacji lub kupowania biletu w sprzedaży o szczególnych potrzebach w zakresie miejsc siedzących, pod warunkiem że potrzeby te są w tym czasie znane.



REGULAMIN

3. Przewoźnik podejmuje wszystkie środki niezbędne do ułatwienia przyjmowania powiadomień o potrzebie pomocy dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Obowiązek ten ma zastosowanie we wszystkich wyznaczonych terminalach i ich punktach sprzedaży, włącznie ze sprzedażą telefoniczną i przez Internet.
4. Jeżeli nie zostanie dokonane powiadomienie zgodnie z ust.1 lit. a) i ust. 2, przewoźnik podejmuje wszelkie uzasadnione wysiłki w celu zapewnienia, aby pomoc została udzielona w sposób umożliwiający osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej wejście na pokład odjeżdżającego pojazdu, przesiadkę do odpowiedniego pojazdu lub opuszczenie pokładu pojazdu przyjeżdżającego, na który zakupiła bilet.
5. Podmiot zarządzający terminalem wyznacza punkt wewnątrz lub na zewnątrz terminalu, w którym osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą zgłosić swoje przybycie i potrzebę uzyskania pomocy. Punkt ten jest wyraźnie oznakowany i oferuje w przystępnych formatach podstawowe informacje dotyczące terminalu i udzielanej pomocy.

OPŁATY ZA PRZEJAZD

§ 8

1. Umowę przewozu zawiera się przez 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 przewoźnika podróżni uprawnieni są do ulgowych przejazdów na podstawie przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1992r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (tj. Dz. U. z 2012 r. ,poz.1138 z późn. zm.), ustawy z dn. 29 maja 1974 r. o zaopatrzeniu inwalidów wojennych, wojskowych oraz ich rodzin (Dz. U. 2010, nr 101, poz. 648), ustawy z dnia 24 stycznia 1991 r. o kombatanach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego (Dz. U. 2012r., poz. 400; z późn. zm) oraz na podstawie taryfy przewozowej w której przewoźnik 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 rodzaju ulgi.
6. Zakup biletów dokonuje się w punktach sprzedaży wyznaczonych przez przewoźnika, ON - LINE lub u kierowcy, bezpośrednio po wejściu do pojazdu. W punktach wyznaczonych przez przewoźnika można zakupić bilet w terminach wcześniejszych niż termin odbycia podróży w ramach przedsprzedaży. 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 przewoźnika.
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 przejazdu.
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.



6

REGULAMIN

13. W razie zagubienia lub zniszczenia biletu jednorazowego w sposób uniemożliwiający odczytanie danych podstawowych w nim zawartych Przewoźnik nie wydaje wtórników biletów i nie zwraca należności zapłaconej za taki bilet.
14. W razie zagubienia lub zniszczenia biletu miesięcznego imiennego w sposób uniemożliwiający odczytanie danych podstawowych w nim zawartych Przewoźnik wydaje zaświadczenie umożliwiające korzystanie z przewozu.

§ 9

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 15.11.1984r. Prawo przewozowe (tj. Dz. U. z 2012r. poz. 1173 z późn. zm.).
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 niewykorzystanego 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 przewoźnika.
3. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, przewoźnik jest obowiązany 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 przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Uprawnienie to nie przysługuje w przypadku odbywania podróży na podstawie biletów miesięcznych.

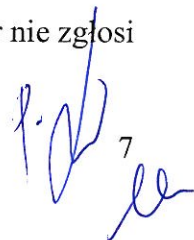
§ 10

Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli:

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

§ 11

1. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu środka transportowego.
2. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego.
3. W przypadku zaistnienia innych zdarzeń niż określone w ust. 1 i 2 przewoźnik 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. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w przypadku, gdy pasażer nie zgłosi się do autobusu po postoju przeznaczonym na odpoczynek.



REGULAMIN

§ 12

1. Pasażer uprawniony do przewozu na podstawie biletu elektronicznego okazuje kierowcy, a także podczas kontroli w czasie przewozu osobie upoważnionej przez Przewoźnika, odcinek biletu elektronicznego oraz dokument ze zdjęciem, którego numer wskazany jest na bilecie elektronicznym.
2. Przewoźnik nie dokonuje przewozu pasażerów na stojąco z zastrzeżeniem ust. 24.
3. Istnieje możliwość przewozu pasażerów na stojąco jedynie w przypadku spełnienia łącznie następujących wymogów: zgodnie z danymi zawartymi w dokumentach pojazdu (m.in. dowodzie rejestracyjnym) istnieje możliwość przewozu osób na stojąco w danym pojeździe, nie spowoduje to przekroczenia dopuszczalnej ilości miejsc w autobusie (zgodnie z dokumentacją pojazdu), zaistnieją wyjątkowe okoliczności, istnieje w tym zakresie wyraźne żądanie pasażera, pasażer został poinformowany przez kierowcę o zagrożeniach wynikających z przewozu na stojąco, przewóz odbywa się na krótkiej trasie lub na krótkim jej odcinku (do 50 km)

§ 13

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

§ 14

1. W przypadku dokonywania zwrotu biletu elektronicznego przez internetowy system sprzedaży biletów zwrot, po potrąceniu odstępnego w wysokości 10% wartości biletu brutto dokonywany jest na rachunek bankowy z którego realizowana była płatność za bilet elektroniczny.
2. 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

§ 15

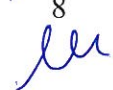
1. Rzeczy przewożone przez podróżnego (bagaż) może on zabrać do wnętrza autobusu lub umieścić w schowku bagażowym.
2. Do wnętrza autobusu podróżny może zabrać ze sobą bagaż, który:
 - a) nie przeszkadza podróżnym, nie naraża ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo, a jego umieszczenie we wnętrzu autobusu 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.

§ 16

1. Pasażerowie mogą przewozić w autobusie małe zwierzęta domowe, o ile nie są one uciążliwe dla innych pasażerów 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.



8



REGULAMIN

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.

§ 17

1. Bagaż 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.

§ 18

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.

§ 19

Oplatę 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.

§ 20

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 i 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),

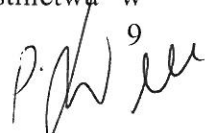
c) szczątków ludzkich.

2. W razie uzasadnionego podejrzenia przewoźnik może sprawdzić zawartość bagażu i w razie potwierdzenia podejrzeń może odmówić zabrania go do przewozu.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ LUBELSKICH LINII AUTOBUSOWYCH SP. Z O.O. Z TYTUŁU ZAGINIĘCIA BAGAŻU

§ 21

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, przewoźnik może sprawdzić, czy zawartość przesyłki bagażowej nie narusza przepisu ust. 2; jeżeli podróżny nie zgłosi się do uczestnictwa w



REGULAMIN

sprawdzeniu lub nie można go odszukać, sprawdzenia dokonuje się w obecności osób zaproszonych do tej czynności przez przewoźnika.

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 przewoźnikowi i przyjęcia przez podróżnego kwitu bagażowego.
6. Kvit bagażowy powinien zawierać dane niezbędne do ustalenia tożsamości przesyłki oraz wysokość należności przewozowych.
7. Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
8. Przewoźnik odpowiada za przewożone przez podróżnego rzeczy jak za przesyłkę, jeżeli podróżny umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym.

§ 22

1. Przewoźnik 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. Przewoźnik 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, niewywołanych winą przewoźnika, z właściwości towaru albo wskutek siły wyższej. Dowód, że szkoda lub przekroczenie terminu przewozu przesyłki wynikło z jednej z wymienionych okoliczności, ciąży na przewoźniku.
3. Przewoźnik 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 przyjmowanych do przewozu na warunkach szczególnych albo niezachowania 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 wyładowywania 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 przewoźnik 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 przewyższać zwykłej wartości przesyłki, chyba że szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.
6. Przewoźnik 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 przewoźnik ponosi odpowiedzialność jedynie wtedy, gdy właściwości przesyłki były podane przy zawarciu umowy, chyba że szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

REGULAMIN

§23

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 - w odpowiedniej części, chyba że przewoźnik 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 na adres:
LUBELSKIE LINIE AUTOBUSOWE SP. Z O.O.
20-218 LUBLIN, UL. HUTNICZA 1.

§ 24

1. Z bagażem pozostawionym w pojazdach przewoźnika 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 potwierdzenie kierowcy sporządzone w momencie stwierdzenia zajścia 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 rzeczywistą a w przypadku zastrzeżeń zaznacza to w kwicie bagażowym.

ZWROT ZAGINIONEGO BAGAŻU

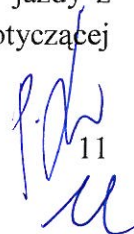
§ 25

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.

PRZEWÓZ MIĘDZYNARODOWY

§ 26

1. W przewozie międzynarodowym, tj. w przewozie odbywającym się według rozkładu jazdy z przekroczeniem granicy Rzeczypospolitej Polskiej, stosuje się postanowienia w części dotyczącej przewozu zwierząt.



11

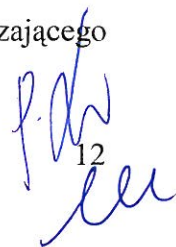
REGULAMIN

2. W przewozie międzynarodowym pasażer nie będący obywatelem kraju członkowskiego Unii Europejskiej winien posiadać ważny dokument podróży /np. paszport/ oraz dokument uprawniający do wjazdu na terytorium Rzeczypospolitej lub wyjazdu z tego terytorium, zgodnie z postanowieniami odpowiednich przepisów, a w szczególności ustawy z dnia 13 czerwca 2003r. o cudzoziemcach /Dz. U. 2013, poz. 1650; z późn.zm) Jeżeli przewóz, zgodnie z treścią biletu, odbywa się przez terytorium kraju członkowskiego Unii Europejskiej, pasażer nie będący obywatelem kraju członkowskiego Unii Europejskiej winien posiadać ważny dokument podróży / np. paszport/ oraz dokument uprawniający do wjazdu na terytorium państw członkowskich Unii Europejskiej, przez które odbywa się przewóz.
3. Przy wsiadaniu do pojazdu pasażer obowiązany jest okazać kierowcy obok biletu dokumenty wskazane w pkt 2.
4. Kierowca może odmówić wykonywania przewozu w razie nie posiadania przez pasażera dokumentów, o których mowa w pkt 2.
5. W przypadku stwierdzenia przez uprawnione organy, że pasażerowi nie przysługuje prawo wjazdu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, opuszczenia tego terytorium lub wjazdu na terytorium albo opuszczenia terytorium innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, pasażerowi nie przysługuje zwrot należności za wykupiony bilet.
6. Zasady wykonywania bezpłatnych przewozów dzieci, przewozu bagażu, sprzedaży biletów oraz zwrotu należności za niewykorzystany bilet określają odrębne uregulowania, dotyczące poszczególnych linii międzynarodowych.
7. Dzieci i młodzież do ukończenia 16 roku życia mogą podróżować wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej.
8. W celu dokonania prawidłowej odprawy pasażer powinien przybyć na przystanek co najmniej 10 min. przed planowanym odjazdem.
9. W przewozach międzynarodowych Lubelskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. nie przewozi zwierząt.

KONTROLA I OPŁATY DODATKOWE

§ 27

1. Przewoźnik 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 przewoźnik 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 (Dz.U. z 2005r., Nr 14, poz. 117), wynosi:
 - a) 50 - krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego - za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - b) 40 - krotność ceny najtańszego biletu - za przejazd bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do ulgowego przejazdu,



REGULAMIN

- c) 150 - krotność ceny najtańszego biletu - za spowodowanie przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny,
- d) 20 - krotność ceny najtańszego biletu - 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 wyłączonych 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 wystawienia dokumentu zobowiązującego 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 przewoźnik lub osoba przez niego 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 (w wysokości nie wyższej niż 10% opłaty ustalonej w ust. 9), podlegają zwrotowi, a 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 WNOSZENIA REKLAMACJI

§ 28

1. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku.
2. Wszelkie reklamacje wynikające z realizacji umowy przewozu należy kierować pisemnie na adres Przewoźnika, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem agenta u którego zakupiono bilet.
3. Reklamacje mogą być zgłoszone w okresie trzech 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) przewoźnika;
 - 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

REGULAMIN

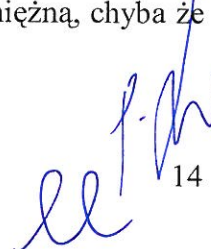
potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

8. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. Wyżej Przewoźnik 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 Przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
9. Reklamacje, pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 1 i 2.
10. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, Przewoźnikowi zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.

PRAWA PASAŻERÓW W PRZYPADKU ODWOŁANIA LUB OPÓŹNIENIA PRZEWOZU

§ 29

1. W przypadku, gdy zaplanowana długość trasy przejazdu wynosi co najmniej 250 km i gdy przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że usługa regularna będzie odwołana lub odjazd z terminalu będzie opóźniony o ponad 120 minut lub w przypadku nadkompletu, pasażerowi niezwłocznie daje się wybór pomiędzy:
 - a) kontynuacją podróży lub zmianą trasy do miejsca docelowego, bez dodatkowych kosztów i na warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie;
 - b) zwrotem ceny biletu oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą autobusem do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie.
2. Jeżeli przewoźnik 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). Przewoźnik wypłaca tę kwotę w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie.
3. W przypadku awarii autobusu podczas podróży przewoźnik zapewnia możliwość kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży.
4. W przypadku gdy usługa regularna zostaje odwołana lub odjazd jest opóźniony o ponad 120 minut, pasażerowie mają prawo do kontynuacji podróży lub zmiany trasy, lub uzyskania od przewoźnika zwrotu ceny biletu, o którym mowa w ust. 1.
5. 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.



14

REGULAMIN

§ 30

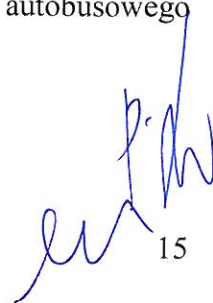
1. W przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi regularnej przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem, jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informuje pasażerów rozpoczynających podróż z terminalu 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 zgodne z rozkładem jazdy, przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem podejmuje uzasadnione starania w celu poinformowania tych pasażerów o połączeniach alternatywnych.
3. Przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem zapewniają, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej otrzymały w przystępnych formatach informacje, o których mowa w 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 w terminalach określonych w ust. 1, jeśli dany pasażer wystąpił o zastosowanie takiego rozwiązania i przekazał przewoźnikowi niezbędne dane kontaktowe.

§ 31

1. W przypadku podróży o planowanym czasie dłuższym niż trzy godziny przewoźnik w razie odwołania lub opóźnienia odjazdu z terminalu 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 terminalu lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone;
 - b) pokój hotelowy lub inne zakwaterowanie, jak również pomoc w zorganizowaniu transportu między terminalem a miejscem zakwaterowania, w przypadku gdy konieczny jest pobyt przez jedną lub więcej nocy.
2. W odniesieniu do każdego pasażera przewoźnik 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 artykuł, przewoźnik zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących.

§ 32

1. § 29 i 30 i 31 nie mają zastosowania do pasażerów posiadających bilety otwarte, jeżeli czas odjazdu nie jest określony, z wyjątkiem pasażerów posiadających bilety kuponowe lub bilety sezonowe.
2. § 31 lit. b) nie ma zastosowania w przypadkach, gdy przewoźnik udowodni, że odwołanie lub opóźnienie zostało spowodowane bardzo złymi warunkami pogodowymi lub poważnymi klęskami żywiołowymi stwarzającymi zagrożenia dla bezpiecznej realizacji usług transportu autobusowego lub autokarowego.



15

REGULAMIN

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 33

1. Wszelkie reklamacje i uwagi związane z wykonaniem umowy przewozu należy kierować na adres:
- listownie: **LUBELSKIE LINIE AUTOBUSOWE SP. Z O.O.**
20 – 218 LUBLIN, UL. HUTNICZA 1
- pocztą elektroniczną: info@lla.com.pl lub za pośrednictwem punktu sprzedaży, w którym zakupiono bilet.
2. W sytuacjach nagłych lub nieuwzględnionych w niniejszym regulaminie pasażerowie mogą kontaktować się z informacją: Lubelskie Dorce S.A. pod numerem telefonu **(081) 710 49 68**.
3. W sprawach nieobjętych regulaminem zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2012r., poz. 1173 z późn. zm.), Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 181/2011 z dnia 16.02.2011r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające Rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i ustawy Kodeks Cywilny.
4. Jeżeli pasażer objęty niniejszym rozporządzeniem chce wnieść skargę do przewoźnika, 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 wpłynięcia skargi przewoźnik powiadamia pasażera, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana. Termin, w jakim ma zostać udzielona ostateczna odpowiedź, nie przekracza trzech miesięcy od dnia wpłynięcia skargi.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 29 czerwca 2015r.

PREZES ZARZĄDU

Piotr Derkaczew

RADCA PRAWNY
Renata Kościelska-Mazur