

Regulamin przewozu

Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt pojazdami Autobusowych Linii Dowozowych obsługiwanych przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o.

1 Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt pojazdami Autobusowych Linii Dowozowych stanowiących środki publicznego transportu zbiorowego, zwany dalej „regulaminem”, określa warunki obsługi podróżnych, warunki odprawy oraz warunki przewozu osób, rzeczy i zwierząt środkami publicznego transportu zbiorowego operowanego przez „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Raclawickiej 56/416, 30-017 Kraków.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - a. Autobusowe Linie Dowozowe, zwane dalej „ALD” – usługi publicznego transportu zbiorowego w przewozach pasażerskich pełniące rolę dowozową do transportu kolejowego w zintegrowanym węźle przesiadkowym Wieliczka Rynek Kopalnia.
 - b. pojazd – środek transportu wykorzystywany przez operatora w publicznym transporcie zbiorowym;
 - c. organizator – organizator ALD – Województwo Małopolskie,
 - d. operator – podmiot wykonujący na zlecenie organizatora usługi przewozowe pojazdami – „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. W przypadku jeśli operator zleci innemu przewoźnikowi wykonywanie usług przewozowych pojazdami, właściwe postanowienia regulaminu dotyczące operatora, stosuje się odpowiednio do tego przewoźnika
 - e. przewóz - transport osób, rzeczy i zwierząt wykonywany przez -operatora;
 - f. pasażer lub podróżny – osoba, która zawarła umowę przewozu;
 - g. personel – osoba lub osoby upoważnione przez operatora do sprzedaży i kontroli biletów w pojazdach;
 - h. rozkład jazdy - określony na podstawie Prawa przewozowego plan kursów pojazdów, podawany do publicznej wiadomości poprzez określenie w minutach częstotliwości kursowania pojazdów albo planowanych godzin odjazdu pojazdu z przystanku komunikacyjnego.
3. Za zawarcie umowy przewozu uważa się zakup biletu na zasadach określonych w § 14 ust. 1.
4. Z chwilą wejścia do pojazdu, pasażer akceptuje zapisy niniejszego Regulaminu.

§ 2

1. Przepisy porządkowe obowiązujące w pojazdach ALD mają na celu:
 - a. zapewnienie porządku, spokoju i bezpieczeństwa publicznego w publicznym transporcie zbiorowym;
 - b. ochronę zdrowia, życia i mienia osób korzystających z publicznego transportu zbiorowego.

§ 3

Do przestrzegania niniejszego regulaminu zobowiązani są: operator, pasażerowie, personel oraz pozostałe osoby uczestniczące w procesie przewozu.

§ 4

1. Podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i egzekwowania postanowień niniejszego regulaminu oraz innych przepisów prawnych, pasażerowie stosują się do wskazówek i poleceń wydawanych przez personel, kierujących pojazdami oraz inne upoważnione osoby.
2. Opłatę za przejazd (należność przewozową) pasażer uiszcza poprzez zakup odpowiedniego biletu na zasadach określonych w § 14 ust. 1. Pasażer zobowiązany jest zachować ważny bilet na czas podróży.
3. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania ustaleń w zakresie cen biletów i innych opłat, uprawnień do przejazdów bezpłatnych i ulgowych oraz przepisów taryfowych wynikających z:
 - a. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz obsługi i odprawy podróżnych „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. (RPO – KMŁ);
 - b. Taryfa przewozowa osób, rzeczy i zwierząt Koleje Małopolskie (TP-KMŁ);
 - c. Zasady odprawy osób, rzeczy i zwierząt w autobusach linii dowozowych;
 - d. Warunki taryfowe oferty specjalnej „Bilet Wielicki miesięczny imienny”;
 - e. Warunki stosowania oferty specjalnej „Bilet dla Seniora”;
 - f. Regulamin wydawania i korzystania z Małopolskiej Karty Aglomeracyjnej, aplikacji mobilnej iMKA, oraz sprzedaży biletów przez Internet dostępny pod adresem: www.mka.malopolska.pl.
4. Przepisy, o których mowa w ust. 3 lit. a – e, dostępne są pod adresem: www.malopolskiekoleje.pl.
5. W przypadku awaryjnej zmiany trasy, kierujący pojazdem oraz personel obowiązani są do niezwłocznego poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.
6. W przypadku planowej zmiany trasy, pasażerowie informowani będą za pośrednictwem strony internetowej operatora, komunikaty przedstawione w pojazdach oraz poprzez personel na żądanie pasażera.
7. W pojeździe umieszczane są w miejscu widocznym dla pasażerów, wszelkie informacje przekazywane przez organizatora i operatora.

§ 5

Operator nie odpowiada za szkody spowodowane siłą wyższą lub powstałe w szczególności w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy pojazdu spowodowanych zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą dróg i ulic, zmianami organizacji ruchu, przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej, nagłym pogorszeniem pogody lub zarządzeniami wydawanymi przez zarządcę drogi lub szlaku kolejowego oraz inne organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym.

§ 6

Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe powinien powiadomić o jej znalezieniu personel.

§ 7

Organizator i operator wspólnie dążą do zapewnienia możliwie najlepszej jakości usług przewozowych środkami publicznego transportu zbiorowego.

Rozdział 2 Przewóz osób

§ 8

1. Personel uprawniony jest do udzielania wskazówek i uwag oraz wydawania poleceń mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa pasażerów, prawidłowe funkcjonowanie przewozów oraz egzekwowanie niniejszego Regulaminu przewozu.
2. Pasażerowie obowiązani są podporządkować się poleceniom, o których mowa w ust. 1.

§ 9

1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na odpowiednio oznakowanych przystankach ujętych w rozkładzie jazdy linii komunikacyjnej i po całkowitym zatrzymaniu pojazdu.
2. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające pojazd oraz osoby starsze i niepełnosprawne.
3. Zabrania się wsiadania i wysiadania z pojazdu:
 - a. podczas ruchu pojazdu,
 - b. przed całkowitym otwarciem drzwi pojazdu,
 - c. po sygnale oznajmiającym zamknięcie drzwi lub odjazd pojazdu.
4. Pasażerowie obowiązani są opuścić pojazd na ostatnim przystanku na trasie:
 - a. gdy pojazd zakończył obsługę danej trasy,
 - b. gdy zachodzi konieczność dokonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy,
 - c. na polecenie personelu.
5. Wsiadanie do pojazdu na przystankach krańcowych dozwolone jest za zgodą personelu, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy i po podstawieniu pojazdu na przystanek początkowy.
6. Kierujący pojazdem jest obowiązany podstawić pojazd na przystanek początkowy niezwłocznie po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy, w celu umożliwienia osobom czekającym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe.

§ 10

1. Pasażerowie mogą wsiadać i wysiadać z pojazdu wszystkimi drzwiami prowadzącymi do przestrzeni pasażerskiej w pojeździe, z zastrzeżeniami, o których mowa w § 14 ust. 1 oraz w § 15.
2. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące powinni trzymać się poręczy lub uchwytów.

§ 11

1. Pasażerowie zamierzający wysiąść na przystanku oznaczonym jako „na żądanie” lub „n/ż” powiadamiają kierującego poprzez wciśnięcie przycisku z napisem „drzwi” lub z piktogramem drzwi, a w przypadku braku lub awarii takiego przycisku, poprzez bezpośrednie powiadomienie personelu lub kierującego pojazdem
2. Pasażerowie zamierzający wsiąść do pojazdu z przystanku oznaczonego jako „na żądanie” lub „n/ż” powiadamiają kierującego poprzez podniesienie ręki. Pasażerowie powinni stać przodem w kierunku nadjeżdżającego pojazdu.
3. Pasażerowie powinni powiadomić kierującego, zgodnie z zasadami opisanymi w ust. 1 i 2, z odpowiednim wyprzedzeniem tak, ażeby możliwe było bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku komunikacyjnym.
4. Kierujący pojazdem zobowiązany jest do zachowania szczególnej uwagi w pobliżu przystanków oznaczonych jako „na żądanie” lub „n/ż”.
5. Kierujący pojazdem zobowiązany jest do otwarcia wszystkich drzwi, w pobliżu których znajdują się pasażerowie zamierzający opuścić pojazd lub wejść do niego podczas obsługi przystanku.
6. W przypadku braku chętnych do skorzystania z przystanku oznaczonego jako „na żądanie” lub „n/ż”, kierujący pojazdem może zaniechać obsługi takiego przystanku.

§ 12

1. Kierujący pojazdem zobowiązany jest do obsługi drzwi pojazdu na każdym przystanku, za wyjątkiem sytuacji opisanych w § 11 ust. 6.
2. Kierujący pojazdem sygnalizuje zamknięcie drzwi po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wysiadające opuściły pojazd, a wsiadające są wewnątrz pojazdu. Zabronione jest ruszanie z przystanku przed zamknięciem drzwi.

§ 13

1. Opiekun dziecka przewożonego w wózku powinien zabezpieczyć je szelkami, pasami lub innym wyposażeniem wózka, aby zapobiec wypadnięciu dziecka z wózka.

2. Opiekun dziecka w wózku, jak również osoby poruszające się na wózku inwalidzkim, powinny zabezpieczyć wózek przed niekontrolowanym ruchem w pojeździe w trakcie odbywanej podróży.
3. Osoby przewożące rzeczy, powinny zabezpieczyć je przed przemieszczaniem się.
4. Personel zobowiązany jest do udzielenia niezbędnej pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu osób, o których mowa w ust. 2.
5. Kierujący pojazdem zobowiązany jest do otwarcia i zamknięcia rampy, o ile jest w nią wyposażony pojazd, w przypadku zgłoszenia się osób, o których mowa w ust. 2.

§ 14

1. Pasażerowie nieposiadający ważnego biletu na przejazd zobowiązani są do:
 - a. wsiadania do pojazdu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pojazdu;
 - b. zakupu biletu na przejazd u personelu niezwłocznie po wejściu do pojazdu.
2. Osoby o ograniczonej mobilności nie są zobowiązane do zachowania, o którym mowa w ust. 1.
3. Pasażerowie posiadający ważny bilet, niezwłocznie po wejściu do pojazdu zajmują miejsca.
4. Po wykonaniu czynności, o której mowa w ust. 1, personel zobowiązany jest do kontroli biletowej i sprzedaży biletów osobom, o których mowa w ust. 2.
5. Pasażer zobowiązany jest okazać:
 - a. ważny bilet,
 - b. dokumenty uprawniające do przejazdu ulgowego, o ile posiada bilet na przejazd ulgowy, do kontroli na każdorazowe żądanie personelu.
6. W przypadku braku ważnego biletu na przejazd, pasażer traktowany jest jak podróżny bez ważnego biletu - uprawnienia personelu i innych osób upoważnionych do kontroli biletów, określają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.

§ 15

1. Zabrania się pasażerom:
 - a. siadania w miejscach nie przeznaczonych do tego,
 - b. zajmowania miejsc stojących w drzwiach,
 - c. opierania się o drzwi,
 - d. wychylania się przez okna,
 - e. zajmowania przestrzeni przeznaczonej dla osób o ograniczonej mobilności lub wózków w przypadku zgłoszenia się pasażerów, dla których przeznaczone są te miejsca;
 - f. jazdy na stopniach lub zewnętrznych częściach pojazdu,
 - g. otwierania drzwi pojazdu w trakcie jazdy,
 - h. ograniczania widoczności prowadzącemu,
 - i. graniu na instrumentach lub odtwarzania dźwięków w sposób zakłócający podróż współpasażerom,
 - j. wyrzucania przedmiotów przez okna,
 - k. palenia tytoniu i e-papierosów,
 - l. zakłócania pracy kierującemu pojazdem i personelowi,
 - m. kładzenia nóg na siedzeniach,
 - n. umyślnego zanieczyszczenia pojazdu,
 - o. niszczenia mienia,
 - p. zakłócania spokoju,
 - q. agresywnego zachowania,
 - r. spożywania alkoholu i używania środków odurzających,
 - s. innych działań przeciwko bezpieczeństwu i ciągłości realizowanych przewozów.
2. Pasażerowie zobowiązani są do wykonywania poleceń personelu.
3. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z pojazdu.
4. Osoby uciążliwe dla pasażerów lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte z pojazdu, chyba że naruszałyby to zasady współzycia społecznego.

Rozdział 3 Przewóz rzeczy i zwierząt

§ 16

Zabrania się przewożenia w pojazdach:

- a. przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami itp.),
- b. przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narażać ich na niewygodę,
- c. przedmiotów zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
- d. przedmiotów, których przewóz środkami transportu publicznego jest zabroniony na podstawie niniejszego regulaminu lub odrębnych przepisów,
- e. rowerów.

§ 17

1. Dozwolony jest przewóz psa na podstawie ważnego biletu na przewóz i pod warunkiem, że zwierzę nie zachowuje się agresywnie oraz jest trzymane na smyczy i ma założony kaganiec. Pasażer przewożący psa zobowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność obowiązkowych szczepień psa.
2. Obowiązki wskazane w ust. 1 nie dotyczą osób, wobec których przepisy prawa przewidują zwolnienie z danego obowiązku.
3. W pojazdach można przewozić, oprócz psa, także małe zwierzęta domowe, jeżeli nie są uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w pojemnikach przeznaczonych do przewozu zwierząt (w koszach, transporterach, klatkach) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom trzecim, w sposób umożliwiający bezpieczny przewóz tych zwierząt.

§ 18

1. Na żądanie innych pasażerów, kierującego pojazdem, personelu, innych osób uprawnionych do kontroli biletów, oraz pracowników nadzoru ruchu pasażer jest obowiązany:
 - a. umieścić przewożone rzeczy tak, aby nie utrudniać innym osobom korzystania z pojazdu,
 - b. opuścić pojazd wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli jest ono przewożone w sposób sprzeczny z postanowieniami § 17,
 - c. opuścić pojazd wraz z przewożonymi rzeczami, jeżeli obejmuje on przedmioty określone w § 16 regulaminu,
 - d. okazać dokument, o którym mowa w § 17 ust.1.
2. W uzasadnionych przypadkach, szczególnie przy dużym napełnieniu pojazdu pasażerami, kierujący pojazdem może odmówić przewozu rzeczy o rozmiarach lub masie stwarzających utrudnienia dla podróżujących osób. Powyższe nie dotyczy wózków dziecięcych i wszelkiego sprzętu osób o ograniczonej mobilności.

§ 19

1. Pasażer zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonymi rzeczami lub zwierzętami oraz podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone przedmioty lub zwierzęta.
2. Za szkody lub obrażenia wyrządzone przez rzeczy i zwierzęta odpowiada podróżny, za wyjątkiem sytuacji, o której mowa w ust. 3.
3. Operator odpowiada za rzeczy i zwierzęta w przypadku, gdy szkoda powstała z jego winy.

Rozdział 4 Skargi i reklamacje

§ 20

1. Skargi i reklamacje wynikające z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w stosownych przepisach prawnych, w tym w przepisach ustawy Prawo przewozowe.
2. Skargi i reklamacje, o których mowa w ust. 1, pasażer może złożyć:
 - a. w formie pisemnej – na adres: „Koleje Małopolskie” sp. z o.o., ul. Wodna 2, 30-556 Kraków,
 - b. na adres poczty elektronicznej: km@malopolskieleje.com.pl
3. Złożona skarga powinna zawierać:
 - a. datę sporządzenia skargi,
 - b. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej skargę,
 - c. tytuł oraz uzasadnienie skargi oraz w miarę możliwości czas i miejsce zdarzenia, numer linii, numer pojazdu oraz kierunek jazdy,
 - d. podpis osoby uprawnionej do wniesienia skargi (w przypadku skargi wnoszonej w formie pisemnej).
4. Złożona reklamacja powinna zawierać:
 - a. Nazwę i adres operatora,
 - b. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) osoby składającej reklamację,
 - c. załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez operatora, pozwalające zidentyfikować umowę przewozu,
 - d. uzasadnienie reklamacji, oraz w miarę możliwości czas i miejsce zdarzenia, numer linii, numer pojazdu oraz kierunek jazdy
 - e. kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
 - f. numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - g. podpis uprawnionego lub pasażera - w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
5. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
6. Do reklamacji składanej na adres poczty elektronicznej operatora, dokumenty o których mowa w ust. 4 lit. c i ust. 5, załącza się w postaci elektronicznej.

§ 21

1. Odpowiedź na skargę (reklamację) udzielana jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia skargi (reklamacji) przez Koleje Małopolskie sp. z o.o.
2. Jeśli wniesiona reklamacja (skarga) nie spełnia warunków, o których mowa w § 20 ust. 3 i 4, „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. wzywa skarżącego (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 „Koleje Małopolskie” sp. z o.o. uzupełnionej skargi (reklamacji).

§ 22

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym rozdziale zastosowanie mają odpowiednie przepisy Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. 2006 nr 38 poz. 266 z późn. zm.).

Rozdział 5 Postanowienia końcowe

§ 23

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2018 r.

§ 24

W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 1983, z późn. zm) oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010r. o publicznym transporcie zbiorowym (tj. Dz. U. 2018 r., poz. 2016z późn. zm.) wraz z przepisami wykonawczymi.