

Tekst ujednolicony obowiązujący od dnia 12 listopada 2023 r.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

REGULAMIN

PRZEWOZU ZASTĘPCZĄ KOMUNIKACJĄ AUTOBUSOWĄ



Spis treści

§ 1 Słownik terminów	3
§ 2 Postanowienia ogólne	4
§ 3 Zakup biletu.....	4
§ 3a Zakup biletu u kierowcy ZKA	5
§ 3b Zakup biletu w ZKA ŁA	6
§ 4 Prawa i obowiązki podróżnego przy przejazdach Zastępczą Komunikacją Autobusową.....	6
§ 5 Przewóz rzeczy i zwierząt	7
§ 6 Przepisy porządkowe.....	7
§ 7 Przejazd osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się	8
§ 8 Reklamacje i skargi	8
§ 9 Inne	8

Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt w przewozach wykonywanych w pojazdach Zastępczej Komunikacji Autobusowej.

Usługa przewozu Zastępczą Komunikacją Autobusową jest świadczona pojazdami „ŁKA” sp. z o.o. albo pojazdami przewoźnika działającego na zlecenie „ŁKA” sp. z o.o.

§ 1 Słownik terminów

1. **Bilet** – oznacza ważny dowód zawarcia umowy przewozu, niezależnie od jego formy.
2. **Biletomat** – automat biletowy – urządzenie do sprzedaży biletów „ŁKA” sp. z o.o.:
 - a) **Biletomat mobilny ŁA** – umieszczony wewnątrz pojazdu ZKA ŁA typu Solaris Urbino 10,5 Mild hybrid;
 - b) **Biletomat stacjonarny** – usytuowany w wybranych lokalizacjach, których wykaz dostępny jest na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl
3. **„ŁKA” sp. z o.o.** – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi, al. Piłsudskiego 12, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Łodzi dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710.
4. **Obsługa Pojazdu** – pracownicy drużyny konduktorskiej lub inni pracownicy „ŁKA” sp. z o.o. upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży lub aktywacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach.
5. **„osoba z niepełnosprawnością”** i **„osoba o ograniczonej możliwości poruszania się”** oznaczają osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku.
6. **Pojazd** – środek transportu jako ZKA ŁA albo ZKA.
7. **Regulamin (RPO-ŁKA)** – Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.
8. **Taryfa przewozowa (ŁKA-TP)** – Taryfa przewozowa obowiązująca w „ŁKA” sp. z o.o.
9. **Zastępcza Komunikacja Autobusowa** – komunikacja autobusowa uruchamiana w zastępstwie pociągu „ŁKA” sp. z o.o. Pojazdami świadczącymi usługę przewozu może być tabor: „ŁKA” sp. z o.o. – ZKA ŁA albo podwykonawcy „ŁKA” sp. z o.o. – ZKA.
10. **ZKA ŁA** – pojazd „ŁKA” sp. z o.o. typ Solaris Urbino 10,5 Mild hybrid, którym realizowana jest Zastępcza Komunikacja Autobusowa.

11. **ZKA** – pojazd przewoźnika działającego na zlecenie „ŁKA” sp. z o.o., którym realizowana jest Zastępcza Komunikacja Autobusowa. Typ taboru inny niż usługi świadczone przez ZKA ŁA.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Wsiadanie i wysiadanie może odbywać się tylko na oznaczonych i wymienionych w rozkładzie jazdy przystankach autobusowych po całkowitym zatrzymaniu się *Pojazdu*.
2. *Pojazdy* oznakowane są logo „ŁKA” sp. z o.o.
3. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierowcy w sposób ograniczający jego pole widzenia ani zachowywać się w sposób utrudniający kierującemu prowadzenie *Pojazdu*.
4. Podróżny zobowiązany jest dbać o to, aby wsiąść do właściwego *Pojazdu* i wysiąść z niego na właściwym przystanku.

§ 3 Zakup biletu

1. Podróżny może nabyć *bilet* na przejazd/przewóz przed rozpoczęciem przejazdu w jednym z dostępnych kanałów sprzedaży biletów:
 - 1) w kasach biletowych „ŁKA” sp. z o.o. (własnych i agencyjnych) oraz w wybranych kasach innych przewoźników;
 - 2) w biletomatach stacjonarnych;
 - 3) u obsługi *Pojazdu* w przypadku obecności w pojeździe,Szczegółowe informacje dotyczące lokalizacji kas biletowych oraz biletomatów stacjonarnych znajdują się na stronie internetowej: www.lka.lodzkie.pl/gdzie-kupic-bilet/.
 - 4) za pośrednictwem sklepu internetowego:
 - a) www.koleo.pl,
 - b) www.bilkom.pl,
 - c) www.e-podroznik.pl,
 - d) www.biletico.pl;
 - 5) przez urządzenie mobilne za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash, mPay, KOLEO;
 - 6) w ZKA u jego kierowcy – jeżeli przejazd realizowany jest przez ZKA, szczegóły zawarte w § 3a;
 - 7) w ZKA ŁA w Biletomacie mobilnym ŁA (płatność wyłącznie kartą poprzez funkcję zbliżeniową, systemem BLIK, Android Pay, Apple Pay - jeżeli przejazd realizowany jest przez ZKA ŁA, szczegóły zawarte w § 3b.
2. *Bilety* na przejazd/przewóz należy nabywać od i do stacji/przystanków kolejowych.
3. W sytuacji ujawnienia podróżnego nieposiadającego ważnego biletu lub poświadczenia o braku ważnego biletu, pobierana jest opłata taryfowa oraz opłata dodatkowa na podstawie *Regulaminu (RPO-ŁKA)* oraz *Taryfy przewozowej (ŁKA-TP)*. W sytuacji braku możliwości ustalenia

przystanku/stacji rozpoczęcia przejazdu podróznego, opłatę taryfową ustala się od przystanku/stacji początkowej przejazdu .

§ 3a Zakup biletu u kierowcy ZKA

1. W ZKA przez jego kierowcę prowadzona jest sprzedaż biletów jednorazowych w jedną stronę oraz w relacji pomiędzy stacjami/przystankami osobowymi znajdującymi się na danej linii (z zastrzeżeniem pkt 2 ppkt 1) lit b). Możliwość skorzystania z danej oferty, taryfy oraz ulgi jest uzależniona od odcinka obsługiwanego przez *Zastępczą Komunikację Autobusową*. Informacje o dostępnej ofercie/taryfie udziela *Obsługa pojazdu* lub kierowca ZKA.
2. Na przejazd osób wydaje się następujące rodzaje *biletów*:
 - 1) według taryfy/oferty:
 - a) taryfy podstawowej, zgodnie z Taryfą przewozową ŁKA-TP,
 - b) oferty biletów strefowych,
 - c) oferty specjalnej Karta Seniora Województwa Łódzkiego,
 - 2) normalne oraz według ulgi (w zależności od indywidualnych uprawnień do ulgi oraz od warunków taryfy lub oferty nabywanego biletu):
 - a) ustawowej 33% - dla nauczycieli przedszkoli publicznych lub niepublicznych oraz nauczycieli szkół podstawowych i szkół ponadpodstawowych - publicznych lub niepublicznych o uprawnieniach szkół publicznych;
 - b) ustawowej 37% - dla dzieci w wieku powyżej 4 lat do rozpoczęcia odbywania obowiązkowego rocznego przygotowania przedszkolnego oraz dzieci i młodzieży w okresie od rozpoczęcia odbywania rocznego przygotowania przedszkolnego do ukończenia szkoły podstawowej lub ponadpodstawowej – publicznej lub niepublicznej o uprawnieniach szkoły publicznej, nie dłużej niż do ukończenia 24 roku życia;
 - c) ustawowej 49% - dla osób niezdolnych do samodzielnej egzystencji;
 - d) ustawowej 51% - dla studentów szkół wyższych – dziennych, wieczorowych lub zaocznych, w tym słuchacze kolegium nauczycielskich kolegów języków obcych i kolegów pracowników służb społecznych, do ukończenia 26 roku życia;
 - e) ustawowej 95% - dla opiekunów osoby niezdolnej do samodzielnej egzystencji;
 - f) dla osób uprawnionych do korzystania z ulgowych usług transportowych¹ wg:
 - ulgi dla pracowników, emerytów, rencistów kolejowych i osób pobierających świadczenia przedemerytalne;
 - ulgi dla dzieci pracowników kolejowych, współmałżonków pracowników kolejowych.

¹ dotyczy obsługi linii komunikacyjnej Kutno-Łowicz Gł.-Skierniewice

3. W przypadku zamiaru zakupu *biletu* w ramach innej niż wymieniono powyżej oferty lub też ulgi, Podróżny ma możliwość wyboru kanału dystrybucji biletów zgodnie z § 3 pkt 1 Regulaminu lub pobrania poświadczenia, o którym mowa w § 4 pkt 4.
4. Faktury VAT za *bilety* sprzedane w ZKA za pośrednictwem kasy fiskalnej będą wystawiane wyłącznie przez „ŁKA” sp. z o.o.

Wnioski o wystawienie faktury VAT Podróżny powinien składać na adres:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
Al. Piłsudskiego 12
90-051 Łódź

5. W ZKA - kierowca lub też obsługa pojazdu nie pobiera dodatkowej opłaty za wydanie *biletu*,
6. *Obsługa pojazdu* oraz kierowca ZKA za zakup *biletu* przyjmuje należności w formie gotówkowej oraz bezgotówkowej (o ile kierowca ZKA posiada techniczną możliwość).
7. W sprawie nieuregulowanych w § 3a zastosowanie mają postanowienia *Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA)*.

§ 3b Zakup biletu w ZKA ŁA

1. ZKA ŁA wyposażone są w *Biletomaty mobilne ŁA* umiejscowiony przy drugich drzwiach, w których prowadzona jest sprzedaż *biletów* jednorazowych w jedną stronę oraz w relacji pomiędzy stacjami/przystankami osobowymi.
2. Za pośrednictwem *Biletomatu mobilnego ŁA* jest możliwość zakupu *biletu* na wyjazd w dniu przejazdu gdzie płatność jest wyłącznie kartą poprzez funkcję zbliżeniową, systemem BLIK, Android Pay, Apple Pay.
3. Sposób ustalania i wysokość opłat za przewóz osób i rzeczy oraz zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, określa „*Taryfa przewozowa*” (ŁKA-TP), warunki ofert specjalnych i pozataryfowych ważnych na przejazdy pociągami „ŁKA” sp. z o.o.

§ 4 Prawa i obowiązki podróżnego przy przejazdach Zastępczą Komunikacją Autobusową

1. Przewóz osób wykonywany *Zastępczą Komunikacją Autobusową* odbywa się na podstawie ważnego biletu na przejazd lub poświadczenia, o którym mowa w pkt 4.
2. Miejsca postojów *Zastępczej Komunikacji Autobusowej* zamieszczone są na stronie www.lka.lodzkie.pl oraz na tablicach ogłoszeń.
3. Podróżny nie posiadający ważnego *biletu* na przejazd zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do:
 - 1) ZKA - zgłosić się do *Obsługi pojazdu* albo kierowcy ZKA w celu dokonania zakupu biletu, dotyczy to również osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
 - 2) ZKA ŁA - zakupić *bilet* w *Biletomacie mobilnym ŁA* dostępnym na pokładzie ZKA ŁA.

4. W przypadku braku możliwości zakupu u kierowcy ZKA albo w *Biletomacie ŁA* biletu w ramach oferty lub też ulgi z jakiej zamierza skorzystać podróżny, kierowca *Pojazdu* w tej sytuacji zobowiązany jest wydać „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu” ze wskazaniem nazwy przystanku/stacji wejścia podróżnego do *Pojazdu*.
5. W sytuacji ujawnienia osoby nie posiadającej ważnego biletu na przejazd lub „Poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”, podróżny traktowany jest jak podróżny bez ważnego biletu, zgodnie z postanowieniami *Regulaminu (RPO-ŁKA)*.
6. Warunkiem uzyskania zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu. W razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia na życzenie podróżnego kierowca *Pojazdu* wydaje do *biletu* poświadczenie w brzmieniu: „W dniu , godz. zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji.....do stacji przeznaczenia.” potwierdzając datą, numerem identyfikującym kurs, podpisem oraz pieczęcią identyfikacyjną.
Warunki zwrotu należności za częściowy lub całkowicie niewykorzystany bilet są określone w warunkach lub zasadach danej oferty w ramach której został nabyty bilet.
7. Zwrot należności za niewykorzystane *bilety* odbywa się zgodnie z warunkami określonymi w *Regulaminie (RPO-ŁKA)*.

§ 5 Przewóz rzeczy i zwierząt

1. Pasażer może przewozić bagaż ręczny, zwierzęta, z zastrzeżeniem ust. 2, jeżeli istnieje możliwość takiego ich umieszczenia w *Pojeździe*, by nie utrudniały przejścia, nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu, nie zasłaniały widoczności kierującemu pojazdem i nie powodowały zagrożenia dla innych pasażerów.
2. *Pojazdem* mogą być przewożone przedmioty, stanowiące bagaż podręczny, które:
 - 1) są łatwo przenośne i czyste,
 - 2) nie blokują przejścia, nie przeszkadzają podróżnym i nie narażają ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo,
 - 3) są trzymane przez podróżnego w ręku lub na kolanach.
3. Przewóz rzeczy i zwierząt odbywa się na zasadach określonych w § 21 *Regulaminu (RPO-ŁKA)*.
4. Brak jest możliwości przewozu rowerów.
5. Opłaty za przewóz rzeczy i zwierząt określone są w *Taryfie przewozowej (ŁKA-TP)*.

§ 6 Przepisy porządkowe

1. Podróżny jest zobowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych określonych w *Regulaminie (RPO-ŁKA)*.

2. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z *Pojazdu*.

§ 7 Przejazd osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się

1. ZKA ŁA wyposażone są w ręczną rampę najazdową. Rampa ta umożliwia wejście/wyjście do/z ZKA ŁA pasażerom poruszającym się na wózkach inwalidzkich oraz pasażerom poruszającym się przy pomocy chodzików i kul. Za obsługę rampy ręcznej odpowiedzialny jest kierowca ZKA ŁA. Pasażer chcąc skorzystać z rampy powinien stać w widocznym miejscu na przystanku i skierować się do drzwi przy których znajduje się rampa. Kierowca rozłoży rampę i udzieli pomocy w wejściu do pojazdu. Pasażer powiadamia kierowcę o tym, na którym przystanku wysiada i wówczas otrzymuje podobną pomoc przy wysiadaniu.
2. Pozostałe zasady przejazdu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się określone są w Regulaminie obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się dostępnym na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o.

§ 8 Reklamacje i skargi

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez „ŁKA” sp. z o.o. są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach określonych w:
 - 1) ustawie Prawo przewozowe;
 - 2) Rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.);
 - 3) Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.
2. Reklamacje dotyczące odprawy i przewozu osób, rzeczy i zwierząt oraz skargi i wnioski składa się na zasadach określonych w *Regulaminie (RPO-ŁKA)*.

§ 9 Inne

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia *Taryfy przewozowej (ŁKA-TP)*, *Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA)*, *Zasad odprawy osób uprawnionych do ulgowej usługi transportowej*, warunki ofert specjalnych lub pozataryfowych oraz odpowiednie regulaminy sprzedaży internetowej lub mobilnej. Wyciąg z Regulaminu przewozu Zastępczą Komunikacją Autobusową wraz z wykazem kanałów dystrybucji biletów dostępny jest w *Pojeździe*.

Informacja w których pojazdach Zastępczej Komunikacji Autobusowej odbywa się sprzedaż *biletów* przez kierowcę ZKA a w których sprzedaż w *Biletomacie mobilnym ŁA* - jest dostępna na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o.: <https://lka.lodzkie.pl/Rozklady-jazdy/>