

*Tekst jednolity obowiązujący od dnia 12 listopada 2023 r.*



**ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA**

# **REGULAMIN**

**PRZEWOZU KOLEJOWĄ KOMUNIKACJĄ AUTOBUSOWĄ URUCHAMIANĄ  
PRZEZ „ŁÓDZKĄ KOLEJ AGLOMERACYJNĄ” SP. Z O.O.**



**Spis treści**

<b>§ 1 Słownik terminów .....</b>	<b>3</b>
<b>§ 2 Postanowienia ogólne .....</b>	<b>4</b>
<b>§ 3 Zakup biletu.....</b>	<b>4</b>
<b>§ 4 Prawa i obowiązki podróżnego przy przejazdach Autobusem ŁA .....</b>	<b>5</b>
<b>§ 5 Przewóz rzeczy i zwierząt .....</b>	<b>6</b>
<b>§ 6 Przepisy porządkowe.....</b>	<b>7</b>
<b>§ 7 Rzeczy znalezione .....</b>	<b>7</b>
<b>§ 8 Przejazd osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się .....</b>	<b>7</b>
<b>§ 9 Reklamacje i skargi .....</b>	<b>8</b>
<b>§ 10 Inne.....</b>	<b>8</b>

Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt w przewozach wykonywanych w pojazdach Kolejowej Komunikacji Autobusowej uruchamianej przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o. (Regulamin ŁA).

### § 1 Słownik terminów

1. **Autobus ŁA albo Pojazd ŁA** – pojazd którym realizowana jest usługa Kolejowej Komunikacji Autobusowej „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.
2. **Bilet** – oznacza ważny dowód zawarcia umowy przewozu, niezależnie od jego formy.
3. **Biletomat** – automat biletowy – urządzenie do sprzedaży biletów „ŁKA” sp. z o.o.:
  - a) **Biletomat mobilny ŁA** – umieszczony wewnątrz Pojazdu ŁA;
  - b) **Biletomat stacjonarny** – usytuowany w wybranych lokalizacjach, których wykaz dostępny jest na stronie internetowej [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl)
4. **Kierowca ŁA** – osoba wykonująca na zlecenie ŁKA usługi przewozu.
5. **Kolejowa Komunikacja Autobusowa** – Przewóz osób komunikacją autobusową zastępujący komunikację kolejową lub przewóz autobusowy zapewniający dowozy mieszkańców do linii kolejowych w rejonach oddalenia zabudowań od stacji i przystanków kolejowych powiązany taryfowo – rozkładowo z przewozami kolejowymi, realizowany na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz.U. z 20122 r. poz. 2201 ze zmianami).
6. **„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.
7. **Obsługa ŁA** – 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.
8. **„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.
9. **Pasażer albo Podróżny** – osoba odbywająca przejazd Autobusem ŁA.
10. **Przystanek ŁA** – przystanek komunikacyjny jako miejsce przeznaczone do wsiadania i wysiadania Pasażerów.

11. **Regulamin (RPO-ŁKA)** – Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt.
12. **Rozkład jazdy ŁA** – rozkład to plan, według którego mają odbywać się przejazdy Autobusów ŁA na danej linii komunikacyjnej lub na jej części w czasie w którym on obowiązuje. Dostępny jest na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o. w tym na Portalu pasażera ŁKA, na Przystankach ŁA oraz na życzenie u Kierowcy ŁA.
13. **Strona internetowa „ŁKA” sp. z o.o.** – [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl)
14. **Taryfa przewozowa (ŁKA-TP)** – Taryfa przewozowa obowiązująca w „ŁKA” sp. z o.o.

## § 2 Postanowienia ogólne

1. Wsiadanie do Autobusu ŁA i wysiadanie z niego może odbywać się tylko na oznaczonych i wymienionych w rozkładzie jazdy Przystankach ŁA po całkowitym zatrzymaniu się pojazdu.
2. Autobusy ŁA oznakowane są logo „ŁKA” sp. z o.o., ze wskazaniem numeru linii, kursu i kierunku jazdy.
3. W Autobusach ŁA wyznacza się miejsca dla:
  - 1) osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się,
  - 2) wózka inwalidzkiego (dostępne jedno miejsce),
  - 3) wózka dziecięcego (dostępne jedno miejsce),oznaczone na podstawie piktogramów lub tabliczek.
4. Autobusy ŁA mają dostęp do bezprzewodowego, darmowego Internetu poprzez Wi-Fi.
5. Miejsce zatrzymania się Autobusu ŁA na trasach ich kursowania wskazują oznaczone odpowiednimi tablicami przystanki autobusowe.
6. Nazwy przystanków autobusowych, ze wskazaniem zatrzymujących się na nich Autobusów ŁA, podaje się do wiadomości publicznej w Rozkładzie jazdy ŁA.
7. Pozostałe warunki porządkowe uwzględnione są w § 6 oraz określone są w Regulaminie (RPO-ŁKA).

## § 3 Zakup biletu

1. Podróżny może nabyć bilet na przejazd oraz przewóz przed rozpoczęciem przejazdu w jednym z dostępnych kanałów sprzedaży biletów:
  - 1) w Biletomatach mobilnych ŁA – na wyjazd w dniu przejazdu, płatność wyłącznie kartą, systemem BLIK, Android Pay, Apple Pay;
  - 2) za pośrednictwem sklepu internetowego:
    - a) [www.koleo.pl](http://www.koleo.pl);
    - b) [www.e-podroznik.pl](http://www.e-podroznik.pl);
    - c) [www.biletico.pl](http://www.biletico.pl);

- 3) przez urządzenie mobilne za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash, mPay, KOLEO;
  - 4) w biletomatach stacjonarnych;
  - 5) u obsługi pociągu - w przypadku rozpoczęcia przejazdu pociągiem ŁKA.
2. Autobusy ŁA realizujące przewóz w ramach Kolejowej Komunikacji Autobusowej wyposażone są w Biletomat mobilny umiejscowiony przy drugich drzwiach, w których prowadzona jest sprzedaż biletów jednorazowych w jedną stronę oraz w relacji pomiędzy stacjami/przystankami osobowymi.
  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 przejazd Autobusem ŁA.
  4. 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 podróżnego, opłatę taryfową ustala się od przystanku/stacji początkowej przejazdu Autobusem ŁA.
  5. Warunkiem uzyskania zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu. W razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia na życzenie podróżnego kierowca Autobusu ŁA 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.
  6. Zwrot należności za niewykorzystane bilety odbywa się zgodnie z warunkami określonymi w Regulaminie (RPO-ŁKA).
  7. W sprawie nieuregulowanych w § 3 zastosowanie mają postanowienia Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA).

#### **§ 4 Prawa i obowiązki podróżnego przy przejazdach Autobusem ŁA**

1. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierowcy w sposób ograniczający jego pole widzenia ani zachowywać się z sposób utrudniający kierującemu prowadzenie Autobusu ŁA.
2. Podróżny zobowiązany jest dbać o to, aby wsiąść do właściwego Autobusu ŁA i wysiąść z niego na właściwym przystanku.
3. Przewóz osób wykonywany Autobusem ŁA odbywa się na podstawie ważnego biletu na przejazd lub poświadczenia, o którym mowa w ust. 5.
4. Podróżny nie posiadający ważnego dokumentu przewozu, zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do Autobusu ŁA nabyć bilet w Biletomacie mobilnym ŁA; dotyczy *Regulamin Przewozu Kolejową Komunikacją Autobusową uruchamianą przez „ŁKA” sp. z o.o.*

to również osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osób po 70 roku życia.

5. W przypadku braku możliwości zakupu biletu w Biletomacie mobilnym ŁA kierowca Pojazdu ŁA w tej sytuacji zobowiązany jest wydać „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu” ze wskazaniem nazwy przystanku/stacji wejścia podróznego do Autobusu ŁA. 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. W przypadku awaryjnej zmiany trasy, Kierowca ŁA poinformuje pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy, natomiast w sytuacji planowanej zmiany trasy, pasażerowie zostaną o tym poinformowani w sposób zwyczajowo przyjęty – poprzez informacje na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o. a także na żądanie Pasażera poprzez Kierowcę ŁA.
7. Pasażerowie mogą wysiadać z Pojazdu ŁA dowolnymi drzwiami.
8. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące powinni trzymać się uchwytów lub poręczy.
9. Pasażerowie zobowiązani są do opuszczenia Autobusu ŁA na ostatnim przystanku określonym w rozkładzie jazdy ŁA:
  - 1) gdy pojazd zakończył trasę,
  - 2) na polecenie Kierowcy ŁA.
10. Osoby z widoczną niepełnosprawnością, rodzice z małymi dziećmi i osoby starsze mają pierwszeństwo przy wejściu na pokład Autobusu ŁA i zajmowaniu miejsc siedzących.

## **§ 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. Autobusem ŁA 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. W Pojazdach ŁA zabrania się:
  - 1) utrudniania kierowcy pojazdem jego prowadzenia;
  - 2) rozmowy z kierowcą pojazdem;
  - 3) nieuzasadnionego sygnalizowania odjazdu lub zatrzymania się;
  - 4) palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych, a także picia alkoholu i zażywania substancji odurzających.
2. Podróżny przy przejeździe Autobusem ŁA jest zobowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych określonych w Regulaminie (RPO-ŁKA).
3. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z Autobusu ŁA.

## § 7 Rzeczy znalezione

1. Do postępowania z rzeczami zalezionymi w pociągach „ŁKA” sp. z o.o. stosuje się przepisy ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach zalezionych (Dz. U. z 2023 r. poz. 501).
2. Rzeczy znalezione przyjmuje Kierowca ŁA od znalazcy za pokwitowaniem.
3. Informacje o zdeponowanych rzeczach zalezionych oraz o sposobie ich odbioru są udzielane osobom uprawnionym do ich odbioru pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o.

## § 8 Przejazd osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się

1. Nieodpłatna pomoc osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia „ŁKA” sp. z o.o. zostanie poinformowana z przynajmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem przed planowanym wyjazdem w sposób zgodny z § 8 Regulaminu obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się dostępnym na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o. Wykluczeniu podlega pomoc w zakresie dotarcia na przystanek.
2. Zgłaszanie przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się nie jest obowiązkowe.
3. Autobusy ŁA wyposażone są w ręczną rampę najazdową. Rampa ta umożliwia wejście/wyjście do/z Autobusu ŁA pasażerom poruszającym się na wózkach inwalidzkich oraz pasażerom poruszającym się przy pomocy chodzików i kul. Za obsługę rampy ręcznej odpowiedzialny jest Kierowca 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.

4. 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.

### **§ 9 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) Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące 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).

### **§ 10 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) oraz warunki ofert specjalnych oraz pozataryfowych.