Tekst ujednolicony obowiązujący od dnia 2 listopada 2026 roku

ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

REGULAMIN

OBSŁUGI PODRÓŻNYCH, ODPRAWY ORAZ PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT (RPO – ŁKA)

Podstawa prawna: Uchwała Nr 21/2013 Zarządu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej spółka z o.o. w sprawie ustalenia Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA), z dnia 25 lipca 2013 r.

SPIS TREŚCI

Tekst ujednolicony obowiązujący od dnia 1 września2026 roku.....1
ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE 4
§ 1. Zakres stosowania Regulaminu 4
§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów.....5
§ 3. Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu oraz informacje o usługach 7
§ 3a. Dane osobowe 8
§ 4. Przepisy porządkowe 9
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu 11
§ 6. Informacje na biletach 12
§ 7. Terminy ważności biletów i innych dokumentów przejazdowych 13
ROZDZIAŁ 2. OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY 14
I ZWIERZĄT 14
§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia 14
§ 9. Grupowy przewóz osób.....15
§ 10. Odprawa na podstawie *Elektronicznych kart ŁKA*.....16
§ 11. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu.....17
§ 11a. Sprzedaż biletów na przejazdy pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników.....22
§ 12. Zawarcie umowy przewozu 22
§ 13. Zmiana umowy przewozu.....23
§ 14. Przejście podróżnego do pociągu innego przewoźnika.....26
§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane.....26
bilety jednorazowe 26
§ 16. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane okresowe bilety odcinkowe.....29
§ 17. Kontrola dokumentów przewozu 30
§ 18. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu 31
§ 19. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu.....33
ROZDZIAŁ 3. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH DO POCIĄGU 36
§ 20. Przewóz bagażu ręcznego.....36
§ 21. Przewóz zwierząt domowych 37
§ 22. Przewóz rowerów.....38
§ 22a. Rzeczy znalezione 39
ROZDZIAŁ 4. TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI.....41
§ 23. Postanowienia ogólne 41
§ 24. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji 42

§ 25. Tryb składania i termin rozpatrywania skarg i wniosków 44
§ 26. Odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu kategorii ŁKA Sprinter 44
§ 27. Zasady postępowania w razie utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu 46
ROZDZIAŁ 5. PRZEJAZD OSÓB Z NIEPEŁNOSPRANOŚCIĄ I OSÓB O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ 47
§ 28. Przejazd pasażerów z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się 47
ROZDZIAŁ 6. WZORY DRUKÓW 48
Spis wzorów 48

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

2, 7

1. Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej" spółka z o. o. (RPO-ŁKA), zwany dalej *Regulaminem*, został wydany na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 poz. 8).
2. *Regulamin* ma zastosowanie do przewozów w pociągach uruchamianych przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną" sp. z o.o. i zawiera przepisy porządkowe oraz określa:
   1) warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu:
      a) osób,
      b) rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego,
   2) rodzaje dokumentów przewozu,
   3) terminy ważności biletów,
   4) terminy ważności innych dokumentów przewozu (np.: kupon na przewóz roweru),
   5) zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu,
   6) zasady postępowania w przypadku:
      a) zmiany umowy przewozu lub rezygnacji z przejazdu,
      b) kontroli dokumentów przewozu,
      c) przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu i/albo ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu,
      d) znalezienia rzeczy w pociągu uruchamianym przez „ŁKA" sp. z o.o.,
   7) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków.
3. *Regulamin* stosuje się łącznie z *Taryfą przewozową* (ŁKA-TP).
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy:
   1) art. 4, art. 5, art. 6, art. 7, art. 8, art. 9, art. 10, art. 11, art. 12, art. 13, art. 14, art. 16, art. 18, art. 20 ust. 1, art. 21, art. 22, art. 23, art. 24, art. 25, art. 26, art. 27, art. 28, art. 29, art. 30 Rozporządzenia (UE) 2021/782 – do regionalnych kolejowych przewozów osób, z tym, że:
      - art. 6 ust. 4 stosuje się od dnia 7 czerwca 2025 r.,
      - art. 9 ust. 2 i 3 stosuje się od dnia 10 grudnia 2028 r.,
      - art. 10 stosuje się od dnia 7 czerwca 2030 r.,
      - art. 18 ust. 3 stosuje się od dnia 7 czerwca 2028 r.,
   2) Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 8),
   3) Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (tj. Dz.U. z 2022 r. poz. 1343),
   4) Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do obsługi podróżnych korzystających z transportu kolejowego na dworcach kolejowych (Dz.U. z 2021 r. poz.723),
   5) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania staniu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.),
   6) 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 2005 r. Nr 14, poz. 117),

7) Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn.zm.).

§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów

Użyte w niniejszym *Regulaminie* określenia i skróty oznaczają:

1) **bilet** – oznacza ważny dowód zawarcia umowy przewozu, niezależnie od jego formy;
2) **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę uprawnioną do kontroli, w zamian za zatrzymany podróżnemu bilet;

10

2a) **bilet na przewóz roweru** – bilet na jednorazowy przewóz roweru w godzinach 6:00-8:00 oraz 14:00-17:00 – od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni wolnych od pracy. Wydawany na wskazaną relację „tam" do biletu ważnego na przejazdy pociągami „ŁKA" sp. z o.o.;

3) **biletomat** – automat biletowy – urządzenie do sprzedaży biletów „ŁKA" sp. z o.o.:
   a) mobilny – umieszczony wewnątrz pociągu „ŁKA" sp. z o.o.;
   b) stacjonarny – usytuowany w wybranych lokalizacjach, których wykaz dostępny jest na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl;
4) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – dokumenty, o których mowa w odpowiednich postanowieniach ŁKA – TP;

2

4a) **dokument przewozu -** bilet na przejazd, bilet na przewóz, Pakiet Podróżnika, zlecenie – bilet, wezwanie, dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu;

5) **kasa biletowa** – kasa biletowa „ŁKA" sp. z o.o. lub podmiot upoważniony przez „ŁKA" sp. z o.o. m.in. do sprzedaży biletów na przewozy wykonywane przez ŁKA sp. z o.o., legalizacji dokumentów przewozu;

10

5a) **kupon na przewóz roweru** – nieodpłatny kupon na jednorazowy przewóz roweru pod nadzorem podróżnego wydawany na wskazaną relację „tam" do biletu ważnego na przejazdy pociągami „ŁKA" sp. z o.o., ważny w terminach innych niż obowiązujący bilet na przewóz roweru, z zastrzeżeniem pkt 2a);

6) **„ŁKA" sp. z o.o.** – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna" spółka z o. o. zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710, zwana dalej „ŁKA" Sp. z o.o., „Łódzką Koleją Aglomeracyjną" lub „przewoźnikiem";
7) **ŁKA – TP** – *Taryfa przewozowa* (ŁKA-TP);
8) **obsługa pociągu** – pracownicy drużyny konduktorskiej upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach;
9) **opłata dodatkowa** – opłaty pobierane w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r. Wysokość opłaty dodatkowej określona jest w ŁKA-TP;

6

10) **opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do ulgowego

przejazdu albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowanie tego uprawnienia po odbytym przejeździe, wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r. Wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w ŁKA –TP, w zakresie Wspólnego Biletu opłata zgodna z postanowieniami ZW-WB;

11) „**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. Zasady przejazdu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej określone są w Regulaminie obsługi osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
12) **osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez „ŁKA" sp. z o.o. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu;
13) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej, asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym oraz pies sygnalizujący osoby głuchej i niedosłyszącej lub pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca);
14) **pociąg –** pojazd kolejowy (np. elektryczny zespół trakcyjny – EZT), wykorzystywany przez „ŁKA" sp. z o.o. jako środek publicznego transportu zbiorowego, oznaczony na wagonach znakiem firmowym ŁKA sp. z o.o., a w rozkładzie jazdy pociągów skrótami:
    a) ŁKA (Ł) – pociąg zatrzymujący się na wszystkich stacjach i przystankach osobowych;
    b) ŁKA Sprinter (ŁS) - pociąg zatrzymujący się jedynie na wyznaczonych stacjach;
15) VACAT
16) **poświadczenie** – stosowny zapis zamieszczony na odwrocie biletu przez osobę uprawnioną przez „ŁKA" sp. z o.o. lub odrębny dokument zmieniający zakres uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio:
    a) **w kasie biletowej** – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jego dokonania,
    b) **w pociągu** – podpisem pracownika obsługi pociągu i odciskiem pieczątki identyfikacyjnej; może być również w formie wydruku elektronicznego, który jest integralną częścią biletu;
17) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed dniem wyjazdu lub pierwszym dniem ważności biletu. Przy obliczaniu terminu przedsprzedaży nie wlicza się pierwszego dnia ważności biletu;
18) **punkty odprawy** – kasa biletowa lub miejsce, w którym „ŁKA" sp. z o.o. zapewnia obsługę klientów, tj. sprzedaż/aktywację biletów, na przewozy wykonywane przez „ŁKA" sp. z o.o.;
18a) **rezerwacja miejsca do siedzenia** (dalej: rezerwacja) – możliwość dokonania rezerwacji miejsca siedzącego do biletu ważnego na przejazd pociągiem kategorii ŁKA Sprinter lub uprawnienia do nieodpłatnego przejazdu ww. pociągiem.
19) **rozporządzenie MI z dnia 23.11.2004 r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. *w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych* (tekst jednolity: Dz.U. 2021, poz. 723);

20) **rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. *w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej* (Dz. U. Nr 14, poz. 117);

3 21) **rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006 r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. *w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego* (Dz. U. Nr 38, poz. 266 z późn. zm.);

11 21a) **rozporządzenie (UE) 2021/782** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym;

11 22) **stacja/przystanek** – oznacza miejsce na linii kolejowej, w którym kolejowa usług pasażerska może się rozpocząć, zatrzymać lub zakończyć;

23) **„tam"** – przejazd/przewóz w jedną stronę, we wskazanej na bilecie relacji lub strefie czasowej;

24) **„tam i z powrotem"** – przejazd/przewóz w dwie strony, w relacji określonej na bilecie lub strefie czasowej;

25) **Uchwała Nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r.** – *w sprawie określenia sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych i opłaty manipulacyjnej w odniesieniu do wojewódzkiego regularnego przewozu osób realizowanego przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną" sp. z o.o.;*

11 25a) **umowa przewozu** – oznacza umowę o odpłatny lub nieodpłatny przewóz koleją między przedsiębiorstwem kolejowym a pasażerem na wykonanie jednej usługi przewozowej lub większej ich liczby;

2, 7 26) **ustawa Prawo Przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (tekst jednolity: Dz.U. z 2024, poz. 1262);

27) **wezwanie do zapłaty** – dokument przewozu wystawiony podróżnemu odbywającemu przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, który odmawia lub nie może uregulować należności w pociągu albo w razie naruszenia przepisów obowiązujących w związku z przewozem; w dokumencie tym wskazana jest należność do zapłaty;

28) **wymiana biletu** – zwrot ważnego biletu na przejazd/przewóz, odpowiednio poświadczonego i jednoczesny zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami przewoźnika;

2, 9 29) **zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego towarzysza (art. 4, pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r*. o ochronie zwierząt* – Dz. U. z 2022 poz. 572);

30) **Krajowy System e-Faktur** – system teleinformatyczny zdefiniowany w przepisach ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

6 31) **Wspólny Bilet (WB)** – oferta stosowana przy przejazdach jednorazowych w komunikacji krajowej, w ramach wybranego przez Podróżnego Planu Podróży, realizowana Pociągami uruchamianymi, przez co najmniej dwóch Przewoźników. Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu (ZW-WB) zamieszczone są na stronie internetowej „ŁKA" sp. z o.o. (www.lka.lodzkie.pl);

32) **ZW-WB** - Zasady i warunki stosowania Wspólnego Biletu.

§ 3. Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu oraz informacje o usługach

1. Regulamin oraz zmiany do tego wydawnictwa ogłasza się na stronie internetowej „ŁKA" sp. z o.o. (www.lka.lodzkie.pl). Bezpłatny wgląd do *Regulaminu* zapewniony jest w siedzibie Spółki, w kasach biletowych oraz bezpośrednio na pokładzie pociągu u obsługi tego pociągu.

2. „ŁKA” sp. z o.o. informuje o:
   1) zasadach i warunkach zawierania umowy przewozu,
   2) rozkładzie jazdy pociągów,
   3) warunkach najniższych opłat za przejazd/przewóz,
   4) warunkach dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się; 11
   5) oraz warunkach przewozu rowerów,
   6) usługach dostępnych w pociągu,
   7) procedurach:
      a) odbioru zagubionego bagażu,
      b) wnoszenia skarg i reklamacji oraz trybie ich rozpatrywania,
   8) zakazie palenia tytoniu w pociągach „ŁKA” sp. z o.o.
3. Informacje o usługach świadczonych przez „ŁKA” sp. z o.o.:
   1) zamieszczone są na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl, a wybrane informacje dodatkowo na tablicach ogłoszeń lub w innych miejscach do tego wyznaczonych,
   2) udzielane są:
      a) bezpośrednio w kasach biletowych lub przez obsługę pociągu „ŁKA” sp. z o.o.,
      b) telefonicznie pod aktualnym numerem telefonu podanym na stronie internetowej „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.” www.lka.lodzkie.pl. 7
4. Na stacjach, na których:
   1) jest czynna kasa biletowa, która prowadzi sprzedaż biletów na przejazd/przewóz pociągami „ŁKA” sp. z o.o., zamieszczane są następujące informacje:
      a) zakres czynności i godziny otwarcia kasy,
      b) wybrane informacje z ŁKA-TP i Regulaminu,
      c) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z rozporządzenia (UE) 2021/782, w tym dane kontaktowe Urzędu Transportu Kolejowego, jako organu właściwego do rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków podróżnych wynikających z tego rozporządzenia; 11
   2) nie ma kasy biletowej ani biletomatu stacjonarnego, zamieszcza się informacje o najbliższym punkcie odprawy, gdzie znajduje się kasa biletowa lub biletomat stacjonarny. 6
5. Na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o. zamieszczony jest szczegółowy wykaz wszystkich stacji/przystanków osobowych pod względem dostosowania do odprawy osób niepełnosprawnych.

§ 3a. Dane osobowe

1. Przetwarzanie danych osobowych w „ŁKA” sp. z o.o. odbywa się zgodnie z postanowieniami art. 6 ust. 1 lit. a – c i lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, dalej RODO. 5
2. Administratorem danych osobowych jest „ŁKA” sp. z o.o. z siedzibą przy ul. gen. Romualda Traugutta 25, 90-113 Łódź, NIP: 7252025842, REGON: 100893710. 15
3. Wszelkich informacji w sprawach związanych z danymi udziela Inspektor Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail: iod@lka.lodzkie.pl.
4. Dane będą przetwarzane w celu:
   1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu;
   2) realizacji obowiązków i uprawnień Podróżnego związanych z zawartą umową przewozu;

12

3) wystawienia wezwania do zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego dokumentu przewozu oraz naruszenia przepisów o przewozie rzeczy;
4) windykacja należności z tytułu wystawionych wezwań do zapłaty;
5) przeciwdziałaniu zjawisku wyłudzenia przejazdów;
6) złożonych reklamacji w związku z wystawionym wezwaniem do zapłaty;
7) rozstrzygnięcia procesu reklamacyjnego (również procesu wnoszenia i rozpatrywania skarg);
8) realizacji obowiązku udzielenia pomocy osobie z niepełnosprawnością lub z ograniczoną możliwością poruszania się podczas zgłoszonego przejazdu;
9) realizacji wniosku na przejazd grupy,
10) czynności związanych ze znalezieniem i wydaniem rzeczy znalezionych;
11) wydania faktury VAT, w tym duplikatu faktury VAT,
12) zatrzymania przez organ kontrolny dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych przejazdów, co do którego istnieje podejrzenie podrobienia, przerobienia.

5. Podróżny ma prawo żądać od Administratora:
   1) dostępu do swoich danych (przetwarzanych oraz kopii danych);
   2) sprostowania (poprawienia) danych;
   3) usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych;
   4) przenoszenia danych do innego administratora danych, w zakresie określonym w art. 20 RODO;
   5) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w dowolnym momencie.
6. „ŁKA" sp. z o.o. przetwarza dane w celach określonych w ust. 4 przez okres ciągły, gwarantując stały dostęp Podróżnych do tych danych.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do realizacji celów określonych w ust. 4.
8. Jeżeli osoba, której dane są przetwarzane uzna, że ich przetwarzanie przez Administratora narusza przepisy prawa, wówczas ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

6

9. W sprawa związanych z biletem wydanym w ramach WB obowiązują postanowienia ZW-WB.

8

§ 4. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągami uruchamianymi przez „ŁKA" sp. z o.o. są zobowiązane do przestrzegania przepisów Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 6 kwietnia 2021 r., m.in. zabrania się:
   1) niszczenia, zanieczyszczania i zaśmiecania;
   2) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu urządzeń sterowania ruchem kolejowym, urządzeń informacyjnych, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegających, urządzeń służących do obsługi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się, systemów oświetleniowych oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkadzanie, manipulowanie nimi i zmianę ich działania, w szczególności przez ich uszkadzanie, manipulowanie nimi i zmianę ich usytuowania;
   3) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu sygnałów, wskaźników i oznakowania oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkadzanie, zmianę ich usytuowania lub obrazu, lub ich naśladowania przez ustawianie w pobliżu torów kolejowych świateł lub innych przedmiotów imitujących sygnały, wskaźniki lub oznakowanie;

4) nieuprawnionego korzystania z urządzeń alarmowych i awaryjnych;
5) przebywania bez upoważnienia w miejscach, obiektach, pomieszczeniach i pojazdach kolejowych, do których wstęp jest zabroniony;
6) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych (m.in. graffiti);
7) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody „ŁKA" sp. z o.o.;
8) wnoszenia i przewożenia broni i materiałów niebezpiecznych bez stosownego zezwolenia, jeżeli jest ono wymagane do ich posiadania, lub innych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa osób, wyposażenia, budowli i urządzeń oraz pojazdów kolejowych;
9) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania psów bez smyczy i kagańców (z wyłączeniem psów asystujących) oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
10) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg, a także zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
11) palenia tytoniu, nowatorskich wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych w pociągach eksploatowanych przez przewoźnika;
12) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
13) sprzedawania, podawania i spożywania napojów alkoholowych;
14) żebrania;
15) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług „ŁKA" sp. z o.o.;
16) niekorzystania z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiedni napis na drzwiach toalety;
17) pozostawania w pojeździe po przybyciu pociągu do stacji końcowej;
18) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody „ŁKA" sp. z o.o.;

6, 8

19) przeprowadzania publicznych zbiórek ofiar bez zgody „ŁKA" sp. z o.o.;
20) wnoszenia, posiadania lub używania wyrobów pirotechnicznych oraz materiałów niebezpiecznych pożarowo bez zgody zarządcy lub „ŁKA" sp. z o.o.;
21) pozostawiania bez opieki bagaży, pakunków lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi;
22) dokonywania nieuprawnionych zmian stanu urządzeń systemu sprzedaży biletów oraz zakłócania ich działania, w szczególności przez ich uszkadzanie i manipulowanie nimi;
23) pozostawiania bez opieki urządzeń transportu, w szczególności rowerów, hulajnóg i innych pojazdów, w tym z napędem elektrycznym poza miejscami do tego wyznaczonymi.

2. W przypadku:
   1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa uprawnione są do nakładania grzywien w drodze mandatów karnych;
   2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu wystawia wezwanie do zapłaty z opłatą ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r., a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia na tę okoliczność wezwanie do zapłaty.

13

3. Osoby:

1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być nie dopuszczone do przewozu lub usunięte z pociągu,
2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego chyba, że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.

Podróżnemu, o którym mowa w pkt. 1 i 2, w przypadku częściowego niewykorzystania biletu, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu 10% odstępnego, na zasadach określonych w § 15 *Regulaminu*.

4. W grupowym przewozie osób nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników przewozu grupowego przepisów porządkowych należy do obowiązków organizatora.
Za wyrządzone szkody w mieniu Przewoźnika solidarną odpowiedzialność ponoszą organizator i uczestnik przejazdu grupowego.

§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu

1. „ŁKA” sp. z o.o. wydaje następujące rodzaje:
   1) dokumentów przewozu:
      a) bilety:
         – na przejazdy osób (w tym zakodowane na *Elektronicznej karcie ŁKA*) lub
         – przewóz bagażu ręcznego, wózka dziecięcego, pod nadzorem podróżnego,
      b) wezwania do zapłaty,
      c) bilet zastępczy,
      d) kupon na przewóz roweru,
      e) bilet na przewóz roweru,
      f) bilet na dopłatę,
   2) innych dokumentów:
      a) kartę ŁKA poświadczającą uprawnienie do korzystania z ulgi 55%,
      b) paragon fiskalny/fakturę,
      c) Plan Podróży wydany do WB,
      d) rezerwację miejsca do siedzenia,
   3) innych druków:
      a) poświadczenie o:
         – zgłoszeniu braku ważnego biletu,
         – opóźnieniu pociągu,
      b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu,
      c) pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu,
      d) wniosek na przejazd grupy,
      e) wniosek reklamacyjny,
      f) wniosek na wykup karty ŁKA oraz *Elektronicznej karty ŁKA*,
      g) oświadczenie o rezygnacji podróżnego z udzielenia pomocy medycznej.

12 | 10 | 6,14 | 16

2. Na przejazdy osób/przewóz, „ŁKA” sp. z o.o. wydaje następujące rodzaje:
   1) biletów:
      a) jednorazowe, ważne na przejazd jednorazowy w określonej relacji:
         – w jedną stronę („tam”),
         – „tam i powrót”,
            - jeden bilet na przejazd „tam i powrót” – jeśli przejazd w obie strony odbywa się tą samą drogą przewozu, od i do tych samych stacji,

- dwa oddzielne bilety na przejazd w jedną stronę – jeśli przejazd powrotny odbywa się inną drogą przewozu lub do innej stacji,

b) strefowe (czasowe) ważne w strefie A aglomeracji łódzkiej, z terminem ważności wskazanym na bilecie;
c) dla zorganizowanej grupy podróżnych,
d) okresowe:
   – odcinkowe imienne, ważne na przejazdy wielokrotne w określonej relacji i terminie ważności określonym na bilecie,
   – strefowe imienne, ważne na przejazdy wielokrotne w strefie A aglomeracji łódzkiej oraz strefach poszerzonych o stacje/przystanki Bedoń i Justynów, a także stacje i przystanki do stacji Ozorków i terminie ważności określonym na bilecie,

17

e) według ofert specjalnych „ŁKA” sp. z o.o., o których mowa w postanowieniach szczególnych ŁKA-TP lub w warunkach korzystania z tych ofert, podanych do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty,
f) Wspólny Bilet Aglomeracyjny (WBA), na podstawie odrębnie obowiązującej umowy, honorowany w pociągach „ŁKA” sp. z o.o.;
g) na przewóz:
   – bagażu ręcznego,
   – wózka dziecięcego,
   – roweru,

   pod nadzorem podróżnego,

12

h) innych przewoźników – zgodnie z zasadami i przepisami obowiązującymi u danego przewoźnika,

2) kupon na przewóz roweru,
3) rezerwację miejsca do siedzenia.

10, 14

3. Bilet jednorazowy może być wydany na przejazd maksymalnie 6 osób, wg taryfy normalnej i/lub z zastosowaniem jednego rodzaju ulgi.

§ 6. Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd jednorazowy powinien zawierać:
   1) oznaczenie sprzedawcy,
   2) nazwę przewoźnika – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o. – („ŁKA” sp. z o.o.),
   3) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia) albo obszar obowiązywania,
   4) kategorię pociągu (ŁKA lub ŁKA Sprinter) i klasę wagonu (druga);
   5) rodzaj zastosowanej taryfy („N” – normalna, „U”- ulgowa, z podaniem wymiaru ulgi), wraz z określeniem liczby osób podróżujących wg danej taryfy;
   6) opłatę za przejazd (cena brutto) wraz z informacją o sposobie zapłaty,
   7) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU),
   8) datę wydania,
   9) termin ważności (termin odjazdu i przyjazdu) lub strefę czasową – w przypadku biletu jednorazowego strefowego,
   10) NIP wystawcy,
   11) numer i serię biletu.

2

2. Oprócz danych wymienionych w ust.1, na bilecie mogą znajdować się inne informacje dotyczące przewozu:

1) oznaczenie rodzaju lub nazwy handlowej oferty;
2) odległość taryfową przejazdu;
3) odcinek lub obszar, na którym uprawnia do przejazdu;
4) dodatkowe informacje o warunkach oferty;
5) wyciąg z postanowień taryfowych;
6) godzinę wydania biletu;
7) liczbę osób;
8) określenie drogi przejazdu;
9) oznaczenie kasy wydania;

3. Bilet okresowy odcinkowy imienny powinien zawierać co najmniej:
   1) informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 8, 11 – 12 oraz w ust. 2 pkt 2, 3;
   2) imię i nazwisko właściciela biletu,
   3) termin ważności biletu,
   4) inne informacje dotyczące przewozu.
4. Dane na bilecie zapisane są w języku polskim, czcionką *Letter Gothic* lub *OCR*.
5. Informacje na biletach wydanych w ramach WB zgodne z postanowieniami ZW-WB.

5

6

§ 7. Terminy ważności biletów i innych dokumentów przejazdowych

1. Termin ważności biletu na przejazd jest uzależniony od rodzaju biletu i zastosowanej oferty.

   Termin ważności:
   1) biletu:
      a) jednorazowego na przejazd w określonej relacji:
         - „tam" – wynosi 6 godzin,
         - „tam i powrót" – wynosi 1 dzień. Dzień liczy się od godz. 0:01 do 24:00;

7

      b) VACAT;
      c) strefowego czasowego – jest określony w odpowiednich postanowieniach ŁKA-TP,
      d) według ofert specjalnych – jest określony w ŁKA-TP lub warunkach stosowania danej oferty;
      e) na przejazdy wielokrotne, w tym zakodowanych na *Elektronicznej karcie ŁKA* – jest określony w odpowiednich postanowieniach ŁKA - TP,
      f) na przewóz wózka dziecięcego lub bagażu pod nadzorem podróżnego - zależy od rodzaju biletu na przejazd, do którego został wydany (z wyjątkiem biletu sieciowego), w ramach jego ważności,

10

      g) na przewóz roweru – jest w godzinach 6:00-8:00 oraz 14:00-17:00 – od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni wolnych od pracy. Bilet na przewóz roweru ważny jest na jednorazowy przewóz zgodnie z powyższym oraz w teminie ważności biletu na przejazd. Gdy plan podróży przewiduje przejazd z rowerem w ww. terminach to podróżny zobowiązany jest zakupić bilet na przewóz roweru, np. podróż rozpoczyna się o godz.5:30 a kończy o godz. 6:30.

10

   2) kuponu na przewóz roweru:
      a) wydany do biletu jednorazowego – ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
      b) wydany do biletu okresowego – ważny na jednorazowy przewóz na termin wskazany przez podróżnego zgodnie z relacją określoną na bilecie okresowym.

10, 14

3) rezerwacji miejsca siedzącego – określa czas przejazdu od stacji wyjazdu do stacji przeznaczenia w wybranym pociągu kategorii ŁKA Sprinter. Na rezerwacji wskazany jest m.in. numer: pociągu, wagonu i miejsca siedzącego.

2. Termin ważności/wyjazdu rozpoczyna się od daty albo daty i godziny zamieszczonej na bilecie w formie nadruku, za pomocą datownika lub stempla, albo wpisu odręcznego kasjera/obsługi pociągu, przy czym przejazd na podstawie biletu strefowego czasowego należy rozpocząć i zakończyć w strefie czasowej określonej na bilecie. Na biletach jednorazowych wydawanych w godzinach 23:01 do 24:00, z wyjątkiem biletów strefowych czasowych, rozpoczęcie terminu ważności oznacza się:
   1) w kasie biletowej – datą dnia następnego, tj. rozpoczęcie terminu wyjazdu 00:01,
   2) w pociągu – faktyczną datą wyjazdu.
3. Podróż musi być rozpoczęta i zakończona w terminie wskazanym na bilecie, z zastrzeżeniem ust. 4 i 5. Podróż należy ukończyć do godziny 24:00 ostatniego dnia terminu ważności biletu, o ile warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej. Jeżeli podróżny rozpoczął przejazd lub wznowił go po przerwie ze stacji pośredniej – innej niż stacja miejscowości wyjazdu – w takim czasie, że ukończenie podróży w terminie ważności biletu nie jest możliwe, to może on dojechać do stacji, na której pociąg zatrzymuje się według rozkładu jazdy po raz ostatni przed północą ostatniego dnia ważności biletu. Po północy, może dojechać do stacji przeznaczenia, jeżeli rozpoczął przejazd w dniu ważności biletu. Przejazd musi odbywać się bez przerwy zarówno pociągiem bezpośrednim jak i najbliższym pociągiem jadącym w danym kierunku – w przypadku konieczności przesiadania wynikającego z rozkładu jazdy.

17

4. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności biletu przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po północy.
5. Jeżeli ukończeniu podróży w czasie ważności biletu strefowego czasowego przeszkodziło opóźnienie pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do stacji po upływie strefy czasowej określonej na tym bilecie, obejmującej czas planowanego przyjazdu tego pociągu.
6. W ramach terminu ważności biletu można dokonywać przerw w podróży.

6

7. Terminy ważności biletu w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB.

ROZDZIAŁ 2. OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT

§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia

1. W pociągach uruchamianych przez „ŁKA" sp. z o.o. wyznacza się miejsca dla:
   1) podróżnych z dziećmi do lat 6;
   2) osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, które nie poruszają się na wózku inwalidzkim;

11, 14

   3) rowerów;
   4) osób poruszających się na wózku inwalidzkim oraz ich opiekunów;
   5) kobiet w ciąży;
   6) osób z wózkiem dziecięcym (obok miejsca na wózek);
   7) posłów RP.
2. Wyznaczone miejsca, o których mowa w ust. 1 oznacza się w sposób trwały za pomocą piktogramów lub tabliczek.
3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:

1) podróżnych z dziećmi do lat 6 i kobiet w ciąży – w pierwszej kolejności mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Z wyznaczonego miejsca dla opiekuna dziecka może korzystać tylko jedna osoba. W razie wątpliwości, osoba uprawniona do kontroli dokumentów przewozu, ma prawo poprosić kobietę w ciąży o okazanie zaświadczenia lekarskiego;
2) osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się - na równi z osobami niepełnosprawnymi z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.

11

4. Wyznaczone miejsca, niezajęte przez uprawnionych wymienionych w ust. 3, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu zgłoszenia się osób uprawnionych.
5. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić bilet – na ogólnych zasadach – wg taryfy normalnej. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny.
   Podróżny, który opuszcza miejsce nie zająwszy go wyraźnie, traci do niego prawo. Pozostawienie gazet, czasopism, itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.
6. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać zwierząt ani bagażu ręcznego.
7. W przypadku zarezerwowanego miejsca (dotyczy pociągów kategorii ŁKA Sprinter) osoba odbywająca przejazd, zobowiązana jest posiadać i okazać w pociągu pobraną do posiadanego biletu lub uprawnienia do bezpłatnego przejazdu – rezerwację miejsca do siedzenia.

4, 12, 13, 14

§ 9. Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób może odbywać się w pociągach uruchamianych przez „ŁKA" sp. z o.o. przewidzianych w rozkładzie jazdy, w miarę możliwości przewozowych i eksploatacyjnych przewoźnika.
2. Umowę grupowego przewozu osób zawiera z „ŁKA" sp. z o.o. organizator takiego przewozu.
3. Grupowy przewóz osób odbywa się na podstawie wniosku na przejazd grupy wraz z odpowiednimi biletami wydanymi dla uczestników tego przejazdu. Terminy i warunki realizacji zamówień na przejazdy grupowe określone są w postanowieniach ŁKA-TP.
4. W przypadku, gdy organizator przejazdu grupowego zamierza zmienić warunki zamówionego przejazdu (z zachowaniem terminów określonych w odpowiednich postanowieniach ŁKA-TP), tj. termin przejazdu, relację lub drogę przewozu, powinien uzyskać nową zgodę przewoźnika. Na podstawie nowego wniosku na przejazd grupy i zgody „ŁKA" sp. z o.o., kasa biletowa dokonuje wymiany biletu (biletów), bez potrącania odstępnego. Za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet (bilety) dla uczestników przejazdu grupowego zwrotu należności dokonuje:
   1) przed rozpoczęciem terminu ważności biletu – kasa biletowa, na ogólnych zasadach,

2) po rozpoczęciu terminu ważności biletu – „ŁKA" sp. z o.o., w drodze rozpatrzenia pisemnej reklamacji złożonej przez organizatora, na warunkach określonych
w §§ 23-25 Regulaminu, z potrąceniem 10% odstępnego.

5. Zwrotu należności za bilety dla osób, które nie skorzystały z przejazdu grupowego,
z zastrzeżeniem ust. 6, dokonuje się w drodze reklamacji złożonej przez organizatora, na warunkach określonych w §§ 23-25 Regulaminu, w przypadku gdy:
   1) na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna – pod warunkiem uzyskania odpowiedniego poświadczenia biletu u obsługi w pociągu,
   2) organizator zgłosił się do obsługi pociągu – po rozpoczęciu przejazdu,

   od zwracanych należności potrąca się odstępne w wysokości wskazanej w § 15 ust. 7.
6. W razie, gdy z przejazdu grupowego będzie korzystać mniejsza liczba osób niż wskazana w bilecie na przejazd grupy, przy czym liczba uczestników przejazdu będzie mniejsza niż 10 osób, pozostali uczestnicy tracą prawo do skorzystania z oferty przejazdu grupowego i są zobowiązani do nabycia biletów, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami. Zwrotu należności za niewykorzystany bilet grupowy dokonuje się na zasadach określonych w ust. 4.
7. Obowiązkiem organizatora w grupowym przewozie osób jest nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników tego przewozu przepisów porządkowych. Ponadto organizator i uczestnik ponoszą solidarną odpowiedzialność za szkody wyrządzone „ŁKA" sp. z o.o.
8. Do przejazdu grupy nie jest wydawana rezerwacja miejsca do siedzenia.

§ 10. Odprawa na podstawie *Elektronicznych kart ŁKA*

9

1. *Elektroniczna karta ŁKA*, zwana dalej *kartą ŁKA* jest nośnikiem plastikowym, na którym może być zakodowany Wspólny Bilet Aglomeracyjny, zwany WBA – za pomocą odpowiedniego urządzenia. Jest wydawana oraz dystrybuowana przez „ŁKA" sp. z o.o.
2. *Kartę ŁKA*, o której mowa w ust. 1 można otrzymać, na podstawie *Zamówienia Elektronicznej karty „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej" sp. z o.o.,* zwanego dalej *Zamówieniem,* złożonego w kasie biletowej ŁKA sp. z o.o.

9

3. Aktywacji zakodowanego na karcie ŁKA biletu WBA – dokonuje kasa biletowa.
4. W terminie 14 dni kalendarzowych od daty przyjęcia *Zamówienia* i weryfikacji zawartych w nim danych, podróżny odbiera osobiście *Elektroniczną kartę ŁKA* w wyznaczonej kasie biletowej.
5. Za osobę niepełnoletnią *Zamówienie* składa, a także odbiera *kartę ŁKA* rodzic lub prawny opiekun dziecka. W przypadku osób, które ukończyły 13 lat dopuszcza się złożenie *Zamówienia* i odbiór *karty ŁKA* bez udziału rodzica lub opiekuna prawnego, ale po okazaniu przez tą osobę ważnej legitymacji szkolnej lub innego dokumentu stwierdzającego tożsamość.
6. Za *kartę ŁKA* zagubioną, skradzioną lub zniszczoną w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregokolwiek zapisu lub zabezpieczenia), na pisemny wniosek podróżnego, „ŁKA" sp. z o.o. wydaje nową *kartę ŁKA*. Do wniosku należy dołączyć zniszczoną *kartę* lub wydane przez policję zaświadczenie o zgłoszeniu jej kradzieży.

5

7. Formularz *Zamówienia* podróżny może otrzymać bezpośrednio w kasie biletowej „ŁKA" sp. z o.o. lub w formie elektronicznej, pobierając ze strony internetowej www.lka.lodzkie.pl.

§ 11. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu

1. Bilety na przejazd można nabyć w:
   1) kasach biletowych,
   2) biletomacie stacjonarnym, w którym sprzedawane są bilety na przejazd pociągiem „ŁKA" sp. z o.o., zgodnie z ofertą dostępną w danym biletomacie,
   3) w pociągach „ŁKA" sp. z o.o.:

1

      a) u obsługi pociągu,
      b) w biletomacie mobilnym - wyłącznie na wyjazd w dniu przejazdu oraz w relacji danego pociągu, na zasadach określonych w Regulaminie,
   4) w kanałach samoobsługowych, np. za pośrednictwem telefonu, Internetu itp. – na zasadach określonych w regulaminach dotyczących tych form dystrybucji biletów.
2. Podróżny nie posiadający ważnego dokumentu przewozu, zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pociągu nabyć bilet w biletomacie mobilnym lub zgłosić się do obsługi pociągu, w celu nabycia biletu z zastrzeżeniem ust. 2a. Podróżni, którzy nie dopełnią takiego obowiązku, jak również podróżni posiadający nieaktywowaną *Elektroniczną kartę ŁKA* – traktowani będą jak osoby bez ważnego dokumentu przewozu. Wówczas oprócz należności przewozowych – podróżny uiszcza opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r.

13

2a. Obowiązek zakupu lub zgłoszenia braku dokumentu przewozu, o którym mowa w ust. 2 nie dotyczy osób:

11

   1) z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się,
   2) niewidomych, podróżujących bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
   3) poruszających się na wózku inwalidzkim, odbywających przejazd z lub bez osoby towarzyszącej,

12, 16

   4) które ukończyły 65 lat, pod warunkiem okazania dokumentu potwierdzającego wiek,
   5) kobiet w ciąży,
   6) osób, podróżujących z dziećmi do lat 4–ch.

   Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przewozu i nie pobiera się od nich opłaty dodatkowej za wydanie biletu w pociągu. W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednio postanowienia § 19 Regulaminu.
3. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą najkrótszą lub wskazaną przez podróżnego, od i do wskazanej przez podróżnego stacji, na której zatrzymują się pociągi danego rodzaju.
4. Zakres czynności kas biletowych, oraz godziny ich otwarcia oznacza się w sposób zwyczajowo przyjęty w formie wywieszek lub piktogramów. Wykaz kas biletowych „ŁKA" sp. z o.o., godziny ich otwarcia oraz zakres czynności zamieszczony jest ponadto na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl.
5. Obsługa podróżnych w kasach biletowych dokonywana jest w kolejności zgłaszania się podróżnych.

   Poza kolejnością obsługiwane są:
   1) kobiety w ciąży oraz

2) osoby:
   a) o widocznej niepełnosprawności ruchowej, w tym osoby poruszające się na wózku inwalidzkim;
   b) niezdolne do samodzielnej egzystencji;
   c) w wieku powyżej 70 lat;
   d) z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi;
   e) niewidome;
   f) chore na cukrzycę;
   g) osoby z biletami wymagającymi legalizacji;
   h) konwojenci osób aresztowanych lub więźniów;

za okazaniem stosownego dokumentu (lub biletu). Obowiązek okazywania dokumentu nie dotyczy osób z niepełnosprawnością o widocznym kalectwie i kobiet w widocznej ciąży.

11

6. Kasy biletowe „ŁKA" sp. z o.o. sprzedają bilety na przejazd/przewóz:
   1) od i do wskazanej przez podróżnego stacji lub przystanku, na którym zatrzymują się pociągi danego przewoźnika;
   2) w obrębie danego odcinka/strefy lub linii obsługiwanej przez danego przewoźnika;.
7. W pociągu – u obsługi pociągu – podróżny może nabyć:
   1) bilet:
      a) wyłącznie na wyjazd w dniu zakupu: bilety w określonej relacji – od stacji wsiadania do stacji wskazanej przez podróżnego;
      b) strefowy czasowy, ważny w strefie A aglomeracji łódzkiej, na wyjazd w dniu zakupu biletu,
      c) na przejazdy wielokrotne z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu ich zakupu, przy czym bilety odcinkowe wydaje się od stacji wsiadania do stacji wskazanej przez podróżnego;
      d) według oferty specjalnej proponowanej przez przewoźnika, o ile warunki taryfowe danej oferty nie stanowią inaczej,
      e) na przewóz rzeczy pod nadzorem podróżnego:
         – rzeczy
         – roweru.

10,12

   2) kupon na przewóz roweru,
   3) pobrać rezerwację miejsca do siedzenia.
8. W kasach biletowych na zasadach przedsprzedaży, tj. do 30 dni naprzód można nabyć wg cen obowiązujących w dniu nabycia,
   1) bilety:
      a) jednorazowe na przejazd osób, w tym strefowe czasowe,
      b) na przewóz bagażu ręcznego, wózka i/albo roweru – pod nadzorem podróżnego,
      c) okresowe odcinkowe imienne lub strefowe, w tym kodowane na *Elektronicznej karcie ŁKA*,
      d) wg oferty specjalnej, o ile nie wprowadzono innych uregulowań dotyczących terminu przedsprzedaży w warunkach taryfowych oferty,

12

10

   2) kupon na przewóz roweru,
9. Warunki taryfowe dotyczące biletów na przejazd/przewóz wg. ofert specjalnych, są określone w postanowieniach szczególnych ŁKA –TP lub warunkach taryfowych tych ofert, podawane do wiadomości publicznej, w sposób zwyczajowo przyjęty.
10. Należności za przejazd/przewóz, podróżny może uregulować:

6

8, 17

1) gotówką (w złotych) lub kartą – w kasach biletowych oznaczonych odpowiednim piktogramem oraz u obsługi pociągu (systemem zbliżeniowym),
2) BLIKIEM – w kasach biletowych oznaczonych odpowiednim piktogramem, u obsługi pociągu oraz w biletomatach stacjonarnych, a także mobilnych,

10-12

3) przelewem – np. przez Internet, przez aplikacje mobilną,
4) kartą – w kasach biletowych oznaczonych odpowiednim piktogramem, u obsługi pociągu oraz w biletomatach stacjonarnych, a także mobilnych.

11. Osobę, która w pociągu: `
    1) nie zgłosi braku ważnego biletu na przejazd/przewóz, na zasadach określonych w ust.2,
    2) odmawia uiszczenia opłaty za przejazd/przewóz,
    3) nie okaże ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi,
    4) okazała bilet, którego „ŁKA" sp. z o.o. nie honoruje,
    5) nie aktywowała *Elektronicznej karty ŁKA*,

    uważa się za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 14.
12. Osobie, która okaże w pociągu podczas kontroli dokumentów przewozu:
    1) bilet z niższym wymiarem ulgi – dokonuje się wymiany biletu. Obsługa pociągu lub inna upoważniona osoba przez przewoźnika do kontroli wydaje nowy bilet, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie. Na niewykorzystanym bilecie obsługa pociągu lub inna upoważniona osoba zamieszcza adnotację w brzmieniu: „Bilet niewykorzystany od stacji …..… do stacji …… Wydano bilet nr…….", potwierdzając datą, podpisem i pieczątką identyfikacyjną. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa na zasadach określonych w § 15 Regulaminu, bez potrącania odstępnego. W przypadku nie uregulowania należności w pociągu stosuje się postanowienia § 19 Regulaminu;
    2) bilet na przejazd w terminie późniejszym – poświadcza się okazany bilet, zamieszczając adnotację w brzmieniu: „Wyjazd w dniu ……", potwierdzając podpisem i pieczątką identyfikacyjną,
    3) bilet na przejazd dłuższą drogą – przejazd może się odbyć bez dodatkowych opłat. Na okazanym bilecie obsługa zamieszcza adnotację w brzmieniu : „ Przejazd pociągiem nr ….. w dniu ……. od st. …… do st. …….przez ……" potwierdzając datą, podpisem i pieczątką. Zwrotu różnicy należności dokonuje się bez pobierania odstępnego.
13. Obsługa pociągu lub inna osoba upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozu dokonuje odprawy osób, pobierając opłaty za:
    1) przejazd – według indywidualnych uprawnień podróżnego lub z zastosowaniem odrębnych ofert specjalnych lub taryfowych, o ile postanowienia szczególne nie stanowią inaczej,

12

    2) przewóz rzeczy i/albo wózka dziecięcego, zgodnie z postanowieniami ŁKA –TP,
    3) wydanie biletu w pociągu, z zastrzeżeniem ust. 2a, ust. 18 oraz ust. 15 pkt. 1.
    W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd w tej samej relacji, którym nie można wydać jednego biletu na przejazd, gdyż korzystają z różnych wymiarów ulg, wydaje się odpowiednią liczbę biletów i pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu.
14. W przypadku braku możliwości odprawy, podróżnemu wydaje się *poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu*. Na poświadczeniu wydanym:

1) w kasie biletowej – zamieszcza się odcisk datownika oraz informuje pasażera o obowiązku zgłoszenia na warunkach określonych w § 11 ust. 2, obsłudze pociągu brak ważnego biletu,
2) w pociągu – zamieszcza się stację, datę wyjazdu, nr pociągu, kategorię a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.

15. Podróżny, który przed rozpoczęciem przejazdu pociągiem „ŁKA" sp. z o.o. nie nabył ważnego biletu na przejazd/przewóz zobowiązany jest:

6,10

1) niezwłocznie po wejściu do pociągu nabyć bilet w biletomacie mobilnym, a w przypadku awarii biletomatu niezwłocznie zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu, lub
2) po wejściu do pociągu zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu.

Obsługa pociągu oprócz opłat taryfowych pobiera opłatę za wydanie biletu w pociągu, z zastrzeżeniem ust. 16.

Podróżny, który nie dopełnił powyższego obowiązku, uważany jest za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu.

16. Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od osób, o których mowa w ust. 2a, ust. 15 pkt. 1 i ust. 18 oraz:
    1) rozpoczynających przejazd od stacji, na której:

12

    a) nie ma kasy biletowej lub jest nieczynna,
    b) nie ma biletomatu stacjonarnego,
    c) nie sprzedaje się biletów danego rodzaju,
    2) z ważnym biletem, które zgłoszą zamiar zmiany umowy przewozu, w zakresie:
    a) zmiany terminu,
    b) stacji przeznaczenia – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu poprzedzającej stację przeznaczenia, wskazaną na bilecie,
    c) drogi przewozu – najpóźniej na stacji, od której ma nastąpić zmiana,
    3) posiadających:
    a) wydane przez kasę biletową *poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu*,
    b) bilet z adnotacją „*Dalej w pociągu „ŁKA" sp. z o.o*.",
    c) bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika", wystawiony w pociągu, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut,
    d) bilet z niższym wymiarem ulgi,

9, 12,

    e) zamierzających nabyć bilet z ulgą 100%.

17. Obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli przyjmuje należności za przejazd/przewóz gotówką, w PLN lub kartą lub BLIKIEM.

Jeżeli podróżny nie posiada gotówki lub odmawia uregulowania należności, obsługa pociągu wystawia wezwanie do zapłaty – wraz z opłatą dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r.

18. Podróżny posiadający bilet ze stemplem (adnotacją) „Dalej w pociągu „ŁKA" sp. z o.o." lub „Dalej", zobowiązany jest zgłosić się odpowiednio do kasy biletowej lub do obsługi pociągu, najpóźniej na stacji, do której posiada bilet, w celu nabycia biletu na przejazd do faktycznej stacji przeznaczenia. W przypadku odprawy w pociągu nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu.
19. Dokumentów przewozu albo dokumentów uprawniających do ulgowych przejazdów, wydanych przez „ŁKA" sp. z o.o.– nie wolno foliować.

20. Dokumenty związane z przewozem: przerobione, zafoliowane, nienależące do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczone, w szczególności podarte i sklejone, na których nie można odczytać danych, albo nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne.
21. Za dokumenty przewozu zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, z wyjątkiem *Elektronicznych kart ŁKA*.

6,8

22. Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe, które zawierają następujące dane:
    1) nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP),
    2) numer i datę wystawienia biletu,
    3) rodzaj usługi,
    4) kwotę należności wraz z podatkiem,
    5) kwotę podatku.

    Do biletów jednorazowych uznanych za fakturę VAT, faktur na życzenie podróżnego się nie wystawia. Sprzedaż udokumentowana takim biletem nie jest dokumentowana odrębną fakturą VAT oraz niej jest przesyłana do KSeF.

17

23. Faktura VAT za bilety zakupione za pośrednictwem sklepu internetowego albo aplikacji wystawiana jest zgodnie z warunkami regulaminów sprzedaży internetowej.
24. Z tytułu nabycia biletu okresowego podróżny może otrzymać na żądanie fakturę VAT.
    1) Zakup biletu okresowego w kasie biletowej.
        a) Sprzedaż na rzecz OSOBY PRAWNEJ Z NIP:
            - w przypadku zakupu biletu o wartości do 450,00 zł:
              Podróżny otrzymuje bilet oraz paragon z NIP, który stanowi fakturę uproszczoną. Do takiego biletu nie wystawia się żadnych dodatkowych dokumentów podatkowych.
            - Bilet o wartości 450,00 zł i powyżej:
                - w przypadku żądania wystawienia faktury VAT do zakupionego biletu, Podróżny zobowiązany jest do pozostawienia w kasie biletowej oryginału paragonu fiskalnego zawierającego NIP nabywcy,
                - kasjer przyjmujący paragon, o którym mowa powyżej, wydaje Podróżnemu oficjalne potwierdzenie pozostawienia w kasie biletowej paragonu fiskalnego z NIP,
                - faktura VAT dokumentująca zakup biletów wystawiana jest w Krajowym Systemie E-Faktur (KSeF),
                - sprzedawca nie dostarcza faktury bezpośrednio Podróżnemu. Dokument w formie elektronicznej jest dostępny do pobrania wyłącznie za pośrednictwem platformy KSeF.
        b) Sprzedaż na rzecz OSOBY FIZYCZNEJ (procedura obowiązuje bez względu na wartość biletu):
            - Podróżny do zakupionego biletu okresowego w kasie biletowej otrzymuje paragon fiskalny,
            - w przypadku żądania wystawienia faktury VAT do zakupionego biletu, Podróżny zobowiązany jest do pozostawienia w kasie biletowej oryginału paragonu fiskalnego,
            - kasjer wydaje podróżnemu bilet oraz wystawioną fakturę na dane osoby fizycznej (nie wydaje się paragonu pasażerowi).
    2) Zakup biletu okresowego u obsługi pociągu (z terminala mobilnego) lub w biletomacie stacjonarnym - Pasażer (osoba prawna z NIP oraz osoba fizyczna) może złożyć

wniosek o wystawienie faktury w terminie do 3 miesięcy po miesiącu, w którym nastąpiła sprzedaż biletu. Zgłoszenia żądania wystawienia faktury dokonuje się drogą elektroniczną, wysyłając wniosek na adres e-mail: wystawfakture@lka.lodzkie.pl.

Sposób doręczenia faktury odbywa się:

a) dla OSOBY PRAWNEJ Z NIP:
Faktura dokumentująca zakup biletu zostaje wystawiona i doręczona w formie ustrukturyzowanej za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF).

b) dla OSOBY FIZYCZNEJ:
Faktura dokumentująca zakup biletu zostaje wysłana na adres mailowy wskazany w w/w wniosku.

25. Wystawca faktury, na bilecie zamieszcza adnotację o wydaniu faktury VAT.
26. Zakres organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu w ramach biletu WB zgodnie z postanowieniami w ZW-WB.

2

§ 11a. Sprzedaż biletów na przejazdy pociągami uruchamianymi przez innych przewoźników

1. W kasach biletowych „ŁKA” sp. z o.o. lub podmiotu upoważnionego przez „ŁKA” sp. z o.o. do sprzedaży biletów (agenta) można nabyć również bilety na przejazdy pociągami uruchamianymi przez następujących przewoźników:

7, 17

   1) POLREGIO sp. z o.o. (PR);
   2) „PKP Intercity” S.A. (PKP IC);
   3) Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. (KW);
   4) „Koleje Mazowieckie – KM” Sp. z o.o.;
   5) PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (PKP SKM);
   6) Koleje Małopolskie sp. z o.o.;
   7) Koleje Śląskie Sp. z o.o.;
   8) „Arriva RP” Sp. z o.o. (Arriva RP).

2. Bilety, o których mowa w ust. 1 są sprzedawane na zasadach i warunkach określonych w taryfach, regulaminach lub warunkach ofert, ustalonych przez przewoźnika, na przejazd pociągiem którego jest wydawany dany bilet. Taryfy, regulaminy, cenniki oraz warunki ofert, ustalone przez danego przewoźnika zamieszczone są na jego stronie internetowej.

§ 12. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie odpowiedniego biletu/biletów na przejazd/przewóz.

12

1a. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się do przewozu podróżnego oraz odpowiednio jego bagażu do miejsca przeznaczenia.

2. Po otrzymaniu biletu lub paragonu (w przypadku doładowania *Elektronicznej karty ŁKA*), podróżny powinien sprawdzić, czy dane określone na bilecie/paragonie są zgodne z jego życzeniem. Bilet należy zachować do kontroli.
3. Bilet na przewóz: bagażu ręcznego, roweru, wózka dziecięcego można nabyć łącznie z biletem na przejazd lub do okazanego biletu na przejazd. W przypadku biletu na przejazd „tam i z powrotem” wydaje się dwa bilety na przewóz.

9, 11

4. W dokumencie przewozu określa się wysokość należności za przejazd/przewóz oraz dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego.
5. Przy zakupie biletu podróżny powinien podać:

1) rodzaj biletu (np. jednorazowy),
2) datę lub datę i godzinę wyjazdu,
3) relację przejazdu (od stacji – do stacji),
4) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa – rodzaj przysługującej ulgi) oraz liczbę osób korzystających z tej samej taryfy, ponadto może wskazać ofertę, z której chce skorzystać,
5) imię i nazwisko do biletu okresowego nabywanego w kasie biletowej „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej" sp. z o.o. (do wpisania tych danych zobligowany jest kasjer biletowy).

10

6. Warunki stosowania i zakres obowiązywania ofert taryfowych oraz opłat za przejazd/przewóz – określone są w ŁKA –TP, a ofert specjalnych – w warunkach taryfowych danej oferty, podanych do wiadomości publicznej w sposób zwyczajowy.
7. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia dokumentów przewozu.
8. Jeżeli podróżny podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu okaże bilet wydany wg taryfy normalnej wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienia do ulgowych przejazdów, wówczas obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli zamieszcza na bilecie adnotację o niewykorzystaniu biletu na przejazd i wydaje nowy bilet wg posiadanych przez podróżnego uprawnień do ulgi. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet, dokonuje kasa biletowa bądź podróżny może dochodzić zwrotu należności w drodze reklamacji wniesionej do przewoźnika, na warunkach określonych w §§ 23-25 Regulaminu, przy czym od zwracanych należności nie potrąca się odstępnego.
9. Zawarcie umowy przewozu w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB.

6

§ 13. Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
   1) terminu wyjazdu,
   2) stacji przeznaczenia,
   3) drogi przewozu,
   4) zakresu uprawnień podróżnego do ulgi,
   5) kategorii pociągu.
2. Podróżny z ważnym biletem na przejazd, może zmienić umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo w miejscu zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu można dokonać odpowiednio w kasie biletowej lub w pociągu „ŁKA" sp. z o.o.
3. W celu dokonania zmiany umowy przewozu podróżny powinien – stosownie do okoliczności – dopłacić różnicę należności lub uzyskać odpowiednie poświadczenie na bilecie, stanowiące podstawę do otrzymania ewentualnego zwrotu należności. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
4. Podróżny, który zamierza na całej lub części drogi przejazdu zmienić umowę przewozu, zobowiązany jest w kasie biletowej przed rozpoczęciem przejazdu nabyć nowy bilet na przejazd, przy czym zmiany można dokonać w terminie ważności biletu.
   W przypadku:
   1) jednorazowej wymiany biletu na inny bilet ważny na przejazd pociągami „ŁKA" sp. z o.o. lub innego przewoźnika, z którym została zawarta umowa na sprzedaż biletów,
   2) rezygnacji z przejazdu na części drogi,

od zwracanych należności nie potrąca się odstępnego.

5. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. położonej poza pierwotną stacją przeznaczenia wskazaną na bilecie. Wybranie innej stacji przeznaczenia i innej drogi przejazdu, nawet od stacji pośredniej, wymaga zawarcia nowej umowy przewozu – tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Posiadany przez podróżnego bilet podlega wymianie.
   W razie zgłoszenia przez podróżnego przejazdu:
   1) poza stację przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie – pobiera się należność stanowiącą różnicę między ceną biletu obliczoną od stacji wyjazdu do nowej stacji przeznaczenia, a ceną okazanego biletu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 2,
   2) rezygnacji z przejazdu na części drogi (zmiana stacji przeznaczenia na wcześniejszą niż wskazana na posiadanym bilecie – skrócenie relacji przejazdu) – dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany bilet, na zasadach określonych w § 15, z tym że od zwracanych należności nie potrąca się odstępnego.
6. W przypadku:
   1) całkowitego odstąpienia od umowy przewozu – warunkiem zwrotu należności jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia na bilecie;
   2) zmiany umowy przewozu, z tytułu której przysługuje:
      a) „ŁKA" sp. z o.o. wyższa należność za przewóz – wydaje się bilet dodatkowy (dopłatę) i pobiera należności, wg zasad określonych w odpowiednich postanowieniach ŁKA-TP. Jeżeli postanowienia szczególne dla danej ulgi lub oferty taryfowej nie pozwalają na dokonanie dopłaty, dokonuje się wymiany okazanego biletu, na zasadach określonych w ust. 10,
      b) podróżnemu zwrot różnicy należności – dokonuje się wymiany pierwotnego biletu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 4. Po rozpoczęciu przejazdu podróżny powinien uzyskać na bilecie odpowiednie poświadczenie w pociągu, w którym odbywał przejazd. Poświadczenia dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika na zasadach określonych w Regulaminie. Niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia nie podlega zwrotowi.
7. Bilet poświadczony jako częściowo wykorzystany jest biletem ważnym na przejazd tylko w zakresie wynikającym z tego poświadczenia.
8. Podróżny z biletem jednorazowym, który zamierza wyjechać:
   1) przed pierwszym dniem ważności biletu, lub
   2) w terminie późniejszym niż wskazany na bilecie,

   powinien zgłosić się na stacji wyjazdu lub na stacji nabycia biletu, w celu dokonania wymiany biletu.
9. W przypadku rozpoczęcia przejazdu przed wskazanym na posiadanym bilecie jednorazowym terminem ważności biletu, podróżny zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu w celu uzyskania poświadczenia okazanego biletu. Obsługa pociągu zamieszcza adnotację w brzmieniu: „Wyjazd w dniu…." potwierdzając podpisem i pieczątką identyfikacyjną. Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu wynikającego z poświadczenia, na zasadach określonych w § 7 Regulaminu.
   Brak wymaganego poświadczenia w zakresie zmiany terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu.

10. Podróżny, który nie dopełnił w kasie biletowej formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, o której mowa w ust. 1 pkt 4, powinien zgłosić się do obsługi pociągu, która posiadany przez podróżnego bilet na przejazd poświadcza o niewykorzystaniu i wydaje nowy bilet, wg indywidualnych uprawnień podróżnego do ulgi.
11. Jeżeli bilet był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i nie został wcześniej poświadczony, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności:
    1) przypadający za początkową część drogi przewozu, jeżeli przejazd rozpoczął od stacji pośredniej leżącej na drodze przejazdu,
    2) za bilet niewykorzystany, zwrócony odpowiednio po upływie terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień § 15 ust. 13 Regulaminu.
12. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu (w ramach przewoźnika):
    1) w kasie biletowej – dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany bilet (bilet nie wymaga poświadczenia), na zasadach określonych w postanowieniach § 15 Regulaminu, bez potrącania odstępnego, a następnie wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego. Na zwróconym bilecie kasjer zamieszcza adnotację: WYMIANA, wydano bilet nr…..., na kwotę….. i określa podstawę wymiany np.: zmiana daty, zmiana trasy;
    2) w pociągu – na niewykorzystanym bilecie obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „W poc. nr …. wymiana biletu na bilet nr … na przejazd od stacji … do stacji …… w dniu ……", potwierdzając datą, podpisem i pieczątką identyfikacyjną. Następnie wydaje się nowy bilet na przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego. Zwrotu należności dokonuje kasa biletowa, bez potrącania odstępnego.
13. Jeżeli podróżny zgłosi zamiar przejazdu przez mniejszą liczbę osób, na części lub na całej drodze przewozu, obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli dokonuje poświadczenia o wykorzystaniu biletu przez faktyczną liczbę osób.
    Za tak poświadczony bilet jednorazowy, który będzie wykorzystany przez mniejszą liczbę osób:
    1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa dokonuje zwrotu należności, po potrąceniu odstępnego i wydaje nowy bilet na przejazd rzeczywistej liczby osób. Odstępne potrąca się od należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu,
    2) po rozpoczęciu przejazdu – obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli (pod warunkiem zgłoszenia zmiany na zasadach określonych w ust. 10 Regulaminu) dokonuje poświadczenia biletu o niewykorzystaniu przez określoną liczbę osób, ale wyłącznie, gdy na podstawie tego biletu przynajmniej jedna osoba będzie nadal odbywała przejazd. Na bilecie obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli zamieszcza poświadczenie w brzmieniu „Bilet niewykorzystany w poc. nr…… przez ……osobę/y/osób od stacji …. do stacji….", potwierdzając datą, podpisem i pieczątką identyfikacyjną. Zwrotu należności przypadających za osoby, które zrezygnowały z przejazdu, dokonuje kasa biletowa, po potrąceniu odstępnego. Odstępne potrąca się od należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z przejazdu

14. Podróżny, który niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosi całkowite niewykorzystanie biletu (biletów) przez osobę (-y), która (-e) zrezygnowała z przejazdu – może uzyskać jedynie potwierdzenie zgłoszenia tego faktu. W takim przypadku obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli zamieszcza na bilecie adnotację w brzmie-

niu: „W dniu… o godz..... w pociągu nr …… zgłoszono całkowitą rezygnację z przejazdu od stacji … do stacji …", potwierdzając datą, podpisem i pieczątką identyfikacyjną. Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w §§ 23-24 Regulaminu.

12

15. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na bilecie na przejazd, bilet na przewóz roweru, bagażu podręcznego jest ważny w zakresie i terminie określonym na bilecie na przejazd.
16. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów okresowych i innych biletów na przejazdy wielokrotne określone są w odpowiednich postanowieniach ŁKA - TP.
17. Zmiany umowy przewozu w zakresie, o którym mowa w ust. 3 i 4, można dokonać na warunkach określonych odpowiednio w §§ 7 – 13, §§ 35-38 i §§ 44-45 ŁKA-TP.
18. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
19. Zmiana umowy przewozu w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB.
20. W przypadku zmiany umowy przewozu, gdzie była rezerwacja miejsca Podróżny nie ma gwarancji, iż przy zakupie nowego biletu na przejazd możliwe będzie dokonanie rezerwacji (w zależności od dostępności wolnych miejsc siedzących).

6,14

§ 14. Przejście podróżnego do pociągu innego przewoźnika

1. Podróżny, który zamierza w całej relacji lub części drogi przejść do pociągu innego przewoźnika, powinien w kasie biletowej – zwrócić posiadany bilet na przejazd pociągiem „ŁKA" sp. z o.o. i nabyć nowy, na faktyczny przejazd. Od zwracanych należności nie potrąca się odstępnego.

1

2. Przejście podróżnego posiadającego ważny bilet jednorazowy na przejazd pociągiem „ŁKA" sp. z o.o. do pociągu innego przewoźnika na podstawie tego biletu, jest niedozwolone, z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 3 Taryfy przewozowej (ŁKA-TP).

§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem podróży, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy na przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu. Poświadczenia biletu dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika:
   1) w dowolnej stacji miejscowości wyjazdu lub w dowolnej stacji miejscowości nabycia biletu:
      a) przed upływem terminu ważności, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3,
      b) w razie rezygnacji z przejazdu „tam" lub przejazdu w kierunku „z powrotem", na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem".

      Jeżeli podróżny zgłosi się na innej stacji niż stacja, o której mowa wyżej, wówczas na bilecie dokonuje się adnotacji w brzmieniu: „Podróżny zgłosił rezygnację z przejazdu w dniu o godz. ……. Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji", potwierdzając datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczątką kasy lub punktu, w którym dokonano zapisu;
   2) w pociągu, w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie. Na życzenie podróżnego zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: „W dniu …… w pociągu nr ……zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji …… do stacji przeznaczenia.", potwierdzając datą, podpisem i pieczątką identyfikacyjną. Podróżny, który niezwłocznie po opuszczeniu pociągu na stacji pośredniej

– położonej na drodze przewozu – zgłosi rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia i nie posiada na bilecie poświadczenia, o którym mowa wyżej, może jedynie uzyskać na bilecie adnotację w brzmieniu: „W dniu …… o godz. …… zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji …… do stacji przeznaczenia.", potwierdzoną datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczątką lub punktu, w którym dokonano adnotacji. Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach §§ 23-25 Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 7.

2a. Jeżeli stacja wyjazdu wskazana na bilecie jest jedną ze stacji w danej miejscowości wówczas poświadczenie biletu o całkowitej rezygnacji z przejazdu można uzyskać w kasie biletowej znajdującej się w tej miejscowości, z zachowaniem warunków wskazanych w ust. 2.

3. Jeżeli na stacji wyjazdu nie ma kasy lub kasa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach §§ 23-24 Regulaminu.

4. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczone bilety na przewóz roweru, bagażu ręcznego, wózka dziecięcego dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania. Do zwrotu należności za ww. bilet, stosuje się odpowiednie postanowienia dotyczące zwrotów biletów na przejazd, w zależności od rodzaju posiadanego biletu na przejazd. Warunkiem otrzymania zwrotu należności jest przedłożenie w kasie biletowej biletu na przewóz i okazanie biletu na przejazd. Jeżeli zwrot będzie dokonany w drodze reklamacji, wraz z biletem na przewóz należy przesłać kserokopię biletu na przejazd, do którego był wydany bilet na przewóz, potwierdzoną za zgodność przez przewoźnika.

5. Nie wymagają poświadczenia bilety:
   1) całkowicie niewykorzystane – zwrócone najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ich ważności,
   2) zwrócone w terminie ważności – w ramach wymiany na stacji wyjazdu lub nabycia biletu, na zasadach określonych w § 13 ust. 6.

5a. Za całkowicie niewykorzystany bilet zwraca się zapłaconą należność, natomiast w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za faktyczne świadczenie, z zastrzeżeniem ust. 7.

6. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odpowiednio poświadczone wypłaca kasa prowadząca sprzedaż danego rodzaju biletów – jeżeli podróżny zgłosi się do kasy biletowej w terminie do 30 dni, licząc od pierwszego dnia ważności biletu. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczny przejazd, z zastrzeżeniem postanowień ust. 9, 11, 12. Po upływie wyżej wskazanego terminu zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 23-25 Regulaminu.

7. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego.
   Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
   1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „ŁKA" sp. z o.o. i fakt ten został poświadczony na bilecie przez upoważnionego pracownika przewoźnika;
   2) w przypadku wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami „ŁKA" sp. z o.o. na inny bilet – ważny na przejazd pociągami „ŁKA" sp. z o.o. lub innego przewoźnika,

3) w przypadku zwrotu biletu częściowo niewykorzystanego, na podstawie którego podróżny zmienił stację przeznaczenia na wcześniejszą niż wskazana na posiadanym bilecie (skrócono relację przejazdu), na zasadach określonych § 13 ust. 5 pkt 2.

8. W razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy:
   1) podróżnemu, który uzyskał na bilecie odpowiednie poświadczenie przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, bez potrącania odstępnego, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu (lub w dowolnej stacji miejscowości wyjazdu), chyba że przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. Na przejazd od stacji przerwy w podróży do pierwotnej stacji wyjazdu: kasa biletowa wystawia bilet zastępczy w pociągu na okazanym bilecie obsługa pociągu/osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Przerwa w ruchu na odcinku od stacji … do stacji…. w dniu …. Bilet ważny na powrót od stacji …. do stacji wyjazdu.", potwierdzając datą, podpisem i pieczątką identyfikacyjną;
   2) podróżny może na podstawie odpowiednio poświadczonego biletu kontynuować przerwany przejazd/przewóz, w pociągu (pociągach) „ŁKA" sp. z o.o. drogą dłuższą albo inną, bez uiszczania dodatkowych opłat. Jeżeli ukończenie podróży nie może nastąpić w terminie ważności biletu, wówczas upoważniony przez przewoźnika pracownik zamieszcza na bilecie poświadczenie w brzmieniu: „Ważny do dnia …… z powodu ……." (utrata połączenia, odwołanie pociągu), potwierdzając datą, stemplem i podpisem.
9. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
10. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł wykorzystać biletu z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w §§ 23-25 Regulaminu.
11. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą lub BLIKIEM, dokonuje kasa biletowa wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką, zwrot możliwy na dowolna kartę płatniczą.

12

12. W przypadku braku karty płatniczej zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 23-25 Regulaminu.
13. Zwrot należności za dokument przewozu, do którego wystawiono fakturę VAT może być dokonany wyłącznie w miesiącu nabycia biletu w kasie biletowej, która wydała bilet, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku kasa biletowa wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach – zwrotu należności można do-chodzić w drodze reklamacji złożonej do przewoźnika, na warunkach określonych w §§ 23-25 Regulaminu.

17

14. Gdy z biletu na przejazd korzysta mniejsza liczba osób niż wskazana na bilecie:
   1) w punkcie odprawy (przed rozpoczęciem przejazdu) – należy nabyć nowy bilet dla rzeczywistej liczby osób korzystających z przejazdu. Zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu dokonuje się po potrąceniu odstępnego.
   2) w pociągu – należy uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu.

   Po zakończeniu podróży zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z przejazdu dokonuje punkt odprawy, po potrąceniu odstępnego.

15. Jeżeli bilet był niewykorzystany z przyczyn leżących po stronie podróżnego, nie dokonuje się zwrotu należności za:
    1) początkową część drogi przejazdu, jeżeli przejazd rozpoczął się od stacji pośredniej leżącej na drodze przewozu, chyba, że podróżny przed rozpoczęciem tego przejazdu uzyskał, na jednej ze stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu, odpowiednie poświadczenie;
    2) bilet przedłożony do zwrotu po upływie terminu ważności, chyba, że podróżny uzyskał odpowiednie poświadczenie na zasadach określonych w ust. 2,
16. W przypadkach zmiany umowy przewozu, o których mowa w § 13 ust. 5, kasa biletowa dokonuje zwrotu należności bez potrącania odstępnego.
17. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczone całkowicie niewykorzystane bilety:
    1) zakupione w automacie biletowym stacjonarnym lub umieszczonym na pokładzie pociągu,
    2) strefowe czasowe ważne w strefie A aglomeracji łódzkiej,

    można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 23-25 Regulaminu.
18. Zasady zwrotu należności za całkowicie i częściowo niewykorzystane bilety wydane na przejazd grupy, określają postanowienia § 9 Regulaminu.
19. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem Internetu, bądź innego systemu służącego do sprzedaży biletów, dokonuje się na zasadach i warunkach określonych w odpowiednich regulaminach dotyczących poszczególnych systemów sprzedaży.
20. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet wydany w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB.

§ 16. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane okresowe bilety odcinkowe

1. Za całkowicie niewykorzystany imienny odcinkowy bilet okresowy na przejazdy wielokrotne zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 i 6.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet odcinkowy imienny:
    1) tygodniowy – zwrócony nie później niż pierwszego dnia ważności,
    2) miesięczny – zwrócony nie później niż dziesiątego dnia ważności,
    3) kwartalny – zwrócony nie później niż trzydziestego dnia ważności zwraca się należność proporcjonalną do czasu, w jakim nie mógł być wykorzystany.

    Należności zwracane są po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
    Termin niewykorzystania biletu liczony jest od dnia następnego po dacie przedłożenia do zwrotu, albo po dacie stempla pocztowego.
3. Potrącana kwota odstępnego nie może być wyższa niż 120,00 zł.
4. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
    1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie „ŁKA" sp. z o.o.,
    2) w przypadku niewykorzystania biletu okresowego, zwróconego z zachowaniem terminów, o których mowa w ust. 2 i jednoczesnego nabycia nowego biletu okresowego z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu unieważnienia niewykorzystanego biletu. Nowy bilet może być wydany wyłącznie dla osoby, dla której był wydany unieważniony bilet,
    3) w przypadku zwrotu należności za bilet okresowy, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności i jednoczesnego zakupu nowego biletu imiennego okresowego,

4) w przypadku biletu zwrotu z przyczyny określonej w ust. 12.

5. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety:
   1) tygodniowe,
   2) miesięczne,
   3) kwartalne,

   dokonują kasy biletowe prowadzące sprzedaż danego rodzaju biletu, pod warunkiem przekazania przez podróżnego oryginału biletu,

12 4) zakupione w kanałach samoobsługowych, np. przez Internet, biletomaty stacjonarne dokonywane są w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 23-25 Regulaminu.

6. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za bilet odcinkowy okresowy, zwrócony po upływie terminów określonych w ust. 1 i 2, albo po upływie terminu ważności biletu.
7. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet, którego podróżny nie mógł zwrócić w odpowiednich – wyżej wskazanych terminach, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. z powodu pobytu w szpitalu), „ŁKA" sp. z o.o. rozpatruje w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 23-25 Regulaminu.
8. Podróżny, posiadający uprawnienia do ulgi handlowej, może korzystać z ulgowego bilet odcinkowego miesięcznego lub kwartalnego zgodnie z terminem jego ważności, najpóźniej do dnia utraty ważności dokumentu poświadczającego te uprawnienia, o ile nie nabędzie prawa do dalszego korzystania z ulgi. Częściowo niewykorzystany bilet ulgowy, można zwrócić później niż w terminie wskazanym w ust. 2, ale przed upływem terminu jego ważności i nie później niż w ostatnim dniu ważności dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z ulgowych przejazdów. Zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się proporcjonalnie do czasu, w jakim bilet nie mógł być wykorzystany, ale po potrąceniu odstępnego, o którym mowa w ust. 2, 3 i 4.
9. Nie podlegają zwrotowi należności za częściowo niewykorzystane bilety okresowe przedłożone po upływie terminu wskazanego w ust. 2. Jeżeli przekroczenie terminów, o których mowa wyżej nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. z powodu pobytu w szpitalu), a także w innych uzasadnionych przypadkach (np. zmiana rozkładu jazdy pociągów), zwrot należności może nastąpić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 23-25 Regulaminu. Od zwracanych należności potrąca się odstępne, w wysokości 10%, z zastrzeżeniem ust. 3 i 4.
10. Postanowienia § 15 ust. 15-17 stosuje się odpowiednio.
11. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem Internetu, bądź innego systemu służącego do sprzedaży biletów, dokonuje się na zasadach i warunkach określonych w odpowiednich regulaminach dotyczących poszczególnych systemów sprzedaży.

14 12. W przypadku zmiany rozkładu jazdy pociągów, właścicielowi biletu na przejazdy wielokrotne, przysługuje prawo zwrotu tego biletu bez zachowania terminów, o których mowa w ust. 2, pod warunkiem, że bilet został zakupiony w przedsprzedaży najpóźniej dzień przed obowiązywaniem nowego rozkładu jazdy (w tym korekty rozkładu jazdy).

§ 17. Kontrola dokumentów przewozu

1. Kontroli dokumentów przewozu w pociągach „ŁKA" sp. z o.o. dokonuje obsługa pociągu albo osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu. Osoby te legitymują się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Identyfikator powinien zawierać co najmniej następujące informacje:
   1) nazwę przewoźnika,

2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu;
3) zdjęcie kontrolującego,
4) zakres upoważnienia,
5) okres ważności,
6) pieczęć i podpis wystawcy przewoźnika.

1a. Osoba dokonująca kontroli, o której mowa w ust. 1 poświadcza ten fakt, poprzez zamieszczenie odcisku znakownika na bilecie lub odręcznego zapisu zawierającego: nr pociągu, datę kontroli, nr identyfikacyjny (z wyjątkiem biletu okazanego na nośniku elektronicznym lub zakodowanego na karcie elektronicznej):
1) na bilecie jednorazowym – każdorazowo,
2) na bilecie na przejazdy wielokrotne – przy pierwszej kontroli.

2. W pociągu „ŁKA" sp. z o.o. podróżny jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je obsłudze pociągu lub osobie upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu, na każde żądanie. Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego, bez dodatkowego wezwania, obowiązana jest okazać i wręczyć odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgi. Osoba, która odmówi wręczenia ww. dokumentu (dokumentów), jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu. Obowiązek wręczania legitymacji służbowych poświadczających uprawnienie do ulgi nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji, przy czym osoby te zobowiązane są legitymacje te okazać w sposób umożliwiający odczytanie danych.
3. „ŁKA" sp. z o.o. zastrzega sobie prawo zatrzymania do celów kontrolnych biletu na przejazd/przewóz i wydania w zamian biletu zastępczego, w którym zamieszcza się dane z biletu zasadniczego.
4. Osoby, o których mowa w ust. 1 legitymujące się identyfikatorem, nie są obowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.

§ 18. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu „ŁKA" sp. z o.o.:
   1) nie okazał ważnego:
      a) biletu na przejazd/przewóz,
      b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
   2) okazał:
      a) nieaktywowany bilet, w tym zakodowany na *Elektronicznej karcie ŁKA*,
      b) bilet lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgi z którego wynika, że przysługuje mu niższy wymiar ulgi,
      c) bilet imienny:
         – ale nie okazał dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości,
         – którego nie jest właścicielem,
         – bez dopełnienia określonych na nim warunków, chyba, że dopełni je w trakcie kontroli,
   3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie w ten sposób, że:
      a) odbywa przejazd:
         – drogą dłuższą i nie zgłosił obsłudze pociągu – najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu przed rozpoczęciem przejazdu na tej drodze – zamiaru przejazdu drogą dłuższą niż wskazana na bilecie, na zasadach określonych w § 13 ust. 3,

5

– poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie i nie zgłosił tego obsłudze pociągu - najpóźniej na ostatniej stacji zatrzymania pociągu, poprzedzającej stację, od której nastąpiła ta zmiana, na zasadach określonych w § 13 ust. 5,

a należność za ten przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,

b) nie rozpoczął lub nie zakończył podróży w terminie ważności określonym na bilecie,

10, 12

c) przewozi ze sobą w pociągu bez odpowiedniego biletu: rower – z zastrzeżeniem § 2 pkt 2a), rzeczy za przewóz których ŁKA-TP przewiduje opłaty – bez uiszczenia tych opłat,

d) nie nabył biletu niezwłocznie po wejściu do pociągu, w którym znajduje się czynny automat biletowy.

12

2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1 powinien:
   1) nabyć bilet, na zasadach określonych w § 11,
   2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 13,

   a ponadto uiścić opłatę dodatkową ustaloną za przejazd/przewóz, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r. W tym przypadku nie pobiera się opłaty dodatkowej za wydanie biletu w pociągu.

   W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 19.
3. Przy ustalaniu należności za przejazd/przewóz bez ważnego dokumentu przewozu, pobiera się:

9

   1) opłatę według Taryfy podstawowej za przejazd/przewóz – od stacji wyjazdu wskazanej na nieważnym bilecie albo od stacji wyjazdu pociągu (w przypadku braku biletu i braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu) – do stacji wskazanej przez podróżnego, nie dalej jednak niż do ostatniej stacji znajdującej się na trasie przejazdu obsługiwanej przez „ŁKA" sp. z o.o., oraz
   2) opłatę dodatkową ustaloną za przejazd/przewóz, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r.

   Przy odprawie nie stosuje się opłat wg ofert specjalnych.
4. Za miejsce ujawnienia – przez obsługę pociągu albo osobę uprawnioną do kontroli dokumentów przewozu – podróżnego bez ważnego biletu, uważa się ostatnią przed ujawnieniem - stację rozkładowego zatrzymania pociągu.
5. Podróżny, który:
   1) w pociągu oświadczył, że posiada bilet odcinkowy imienny, ale nie może go okazać,
   2) oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie przedstawił w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
   3) okazał bilet odcinkowy imienny, ale nie okazał żadnego dokumentu potwierdzającego jego tożsamość,

   powinien uiścić należność za przejazd jednorazowy i ponadto opłatę dodatkową ustaloną za przejazd/przewóz, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r. Na odwrocie biletu osoba dokonująca kontroli biletów zamieszcza, w zależności od sytuacji odpowiednią adnotację w brzmieniu:
      a) „*Podróżny (imię, nazwisko i adres wg dokumentu tożsamości/ustnego oświadczenia - dowodu osobistego, legitymacji, prawa jazdy, itp.) oświadczył, że posiada bilet imienny/okazał bilet imienny nr ….., ale nie okazał dokumentu potwierdzającego tożsamość.*";

b) „*Podróżny (imię, nazwisko i adres wg ustnego oświadczenia) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu, ale nie okazał" (rodzaj dokumentu – np. legitymacja szkolna, studencka, książka inwalidy wojennego itp.),* lub

c) „*Podróżny (imię, nazwisko i adres) okazał nieważny dokument" (rodzaj dokumentu), podając przyczynę nieważności (np. z powodu braku prolongaty, niewłaściwego dokonania prolongaty*).

Obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli poświadcza adnotację pieczątką identyfikacyjną i podpisem.

Opłaty taryfowe i opłata dodatkowa zostaną zwrócone po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przewozu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania do zapłaty), podróżny udokumentuje uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu składając odwołanie w drodze reklamacji, wniesionej bezpośrednio do przewoźnika na zasadach określonych w §§ 23-25 Regulaminu.

6. Podróżny, który podczas kontroli w pociągu okaże bilet z ulgą o wymiarze niższym od faktycznie przysługującego wymiaru, zobowiązany jest do nabycia w pociągu nowego biletu z właściwym wymiarem ulgi, na zasadach określonych w § 11. Posiadany i odpowiednio poświadczony bilet podlega zwrotowi na zasadach określonych w § 15, ale bez potrącania odstępnego. W razie nie nabycia w pociągu postanowienia § 19 stosuje się odpowiednio.
7. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli dokumentów przewozu przetwarzane są zgodnie z postanowieniami § 3a. 5
8. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB. 6

§ 19. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu, o którym mowa w § 17 i § 18 Regulaminu, odmawiającemu natychmiastowego uregulowania należności w pociągu, obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie do zapłaty.
   Wezwanie do zapłaty wystawia się na przejazd w jedną stronę:

   1) od stacji:
      a) wskazanej przez podróżnego, pod warunkiem zgłoszenia na zasadach określonych w § 11 ust. 2, albo
      b) poprzedzającej miejsce ujawnienia podróżnego, albo
      c) wyjazdu pociągu, w przypadku braku możliwości jednoznacznego ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,
   2) do stacji:
      a) do stacji wskazanej przez podróżnego, znajdującej się na trasie przejazdu obsługiwanej przez „ŁKA" sp. z o.o., na której rozkład jazdy przewiduje postój handlowy,
      b) oddzielnie dla każdego podróżnego, który ukończył 13 lat, z wyjątkiem przejazdu grupowego. 9
2. Wezwanie do zapłaty wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości. W celu wystawienia wezwania do zapłaty obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu ma prawo żądać od podróżnego okazania i wręczenia dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, a w razie braku takiego dokumentu albo odmowy jego okazania lub wręczenia (w sposób umożliwiający

odczytanie danych) – zwrócić się do funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawa uprawnienia do ustalania tożsamości – o podjęcie stosownych czynności w celu ustalenia tożsamości.

3. Wezwanie do zapłaty wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił w sposób określony w § 11 ust. 2 – brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe:
   1) gotówką, ale obsługa pociągu nie może wydać mu reszty,
   2) kartą płatniczą, lecz z przyczyn niezależnych od podróżnego brak jest możliwości dokonania takiej operacji.

   Wówczas w wezwaniu do zapłaty obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli dokumentów przewozu zamieszcza adnotację w brzmieniu:

5 *„Sporządzono z powodu niemożliwości wydania reszty/pobrania płatności kartą – termin płatności do 2 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty zgodnie z § 19 ust. 3a RPO-ŁKA."*

   Powyższe zapisy mają także zastosowanie w przypadku podróżnego, który podczas kontroli w pociągu „ŁKA" sp. z o.o. okaże bilet jednorazowy na przejazd pociągiem innego przewoźnika (niehonorowany w pociągach „ŁKA" sp. z o.o.) a nie posiada przy sobie gotówki by nabyć nowy, ważny bilet na przejazd.

5 3a. Uregulowanie należności w terminie:

9,10
   1) do 2 dni (nie wliczając dnia przejazdu) skutkuje naliczeniem tylko opłaty taryfowej bądź pozataryfowej według najkorzystniejszej oferty,
   2) do 7 dni (nie wliczając dnia przejazdu) skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej za przewóz rzeczy, roweru i zwierząt zgodnie z wysokością wskazaną w Taryfie przewozowej (ŁKA-TP),
   3) od 7 dni do 14 dni (nie wliczając dnia przejazdu) skutkuje naliczeniem opłaty dodatkowej w pełnej wysokości,
   4) brak zapłaty w terminie 14 dni skutkuje naliczeniem pełnej opłaty dodatkowej zgodnie z rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005 r. oraz odsetek ustawowych."

4. W przypadku przejazdu:

9
   1) osób małoletnich (do 13 roku życia) wraz z opiekunem, za przejazd każdej z tych osób, wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna, zamieszczając adnotację *„Za przejazd osoby niepełnoletniej …. (imię i nazwisko, data urodzenia, imiona rodziców, adres)",*

11
   2) osób z niepełnosprawnością, jadących wraz z opiekunem/przewodnikiem – wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna/przewodnika, ze wskazaniem podopiecznego (*imię i nazwisko, data urodzenia, adres, podstawa niepełnosprawności),*
   3) grupowego – wezwanie do zapłaty wystawia się na opiekuna grupy. Kwota: opłaty taryfowej, opłaty dodatkowej ustalonej na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r., stanowi wówczas iloczyn należności wyliczonej dla jednej osoby i liczby osób odbywających przejazd grupowy,
   4) osoby, która zgłosiła w sposób określony w § 11 ust. 2 brak ważnego biletu a nie posiada dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jej tożsamości a inny współpasażer wyraża wolę na opłacenie należności – wezwanie do zapłaty wystawia się na tę osobę (pod warunkiem, że jest pełnoletnia) z zamieszczeniem w uwagach organu kontrolnego – danych osobowych podróżnego bez biletu (imię, nazwisko, data urodzenia i adres zamieszkania). W uwagach podróżnego zostaje wówczas zamieszczony zapis o wyrażeniu zgody na przejęcie długu i złożone zostają czytelne podpisy obu osób.

5. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli albo innym miejscu wskazanym przez obsługę pociągu albo osobę uprawnioną do kontroli dokumentów przewozu.
6. Podróżny, który:
   1) w czasie kontroli, mimo braku odpowiedniego dokumentu przewozu odmawia zapłaty należności i wręczenia dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości (mimo posiadania przy sobie takiego dokumentu),
   2) nie pozostał w miejscu przeprowadzenia kontroli albo innym miejscu wskazanym przez obsługę pociągu albo osobę uprawnioną do kontroli dokumentów przewozu do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych,

   podlega karze grzywny. Orzekanie w ww. sprawie następuje w trybie Kodeksu postępowania w sprawach wykroczeń.

6a. Jeżeli w sytuacji, o której mowa w ust. 6 pkt. 1, na skutek oczekiwania na przybycie funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, nastąpi zatrzymanie lub zmiana trasy pociągu, skutkujące opóźnieniem w stosunku do obowiązującego rozkładu jazdy, podróżnemu zostanie wystawione wezwanie do zapłaty uwzględniające pobranie opłaty dodatkowej za spowodowanie, bez uzasadnionej przyczyny, zatrzymania lub zmiany trasy środka transportu, zgodnie z § 2 pkt. 4 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dn. 20.01.2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej.

7. W przypadku, gdy podróżny – z powodu kradzieży – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, itp.), pod warunkiem dołączenia zaświadczenia (wystawionego przez uprawniony organ), o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentu w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
8. W wezwaniu do zapłaty, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się:
   1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
      a) datę przejazdu,
      b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
      c) kategorię i numer pociągu,
      d) odległość taryfową przejazdu,
      e) rodzaj zastosowanej taryfy,
      f) wymiar posiadanej ulgi;
   2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:
      a) opłatę taryfową za przejazd/przewóz,
      b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz z Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r.;
   3) cenę okazanego biletu;
   4) kwotę należności do zapłaty;
   5) miejsce ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo następną – najbliższą stację położoną na drodze przewozu);
   6) uwagi kierownika pociągu lub osoby upoważnionej do kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania);

7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji.

3

9. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania zapłaty – w rubryce „Uwagi i oświadczenia podróżnego".
10. Wystawione wezwanie do zapłaty upoważnia podróżnego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.
11. Odbiór wezwania do zapłaty, podróżny potwierdza podpisem na potwierdzeniu przyjęcia wezwania do zapłaty. W przypadku odmowy przyjęcia wezwania do zapłaty, na potwierdzeniu przyjęcia, w miejscu przeznaczonym na podpis, zamieszcza się adnotację „odmowa przyjęcia". Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
12. Wykazaną w wezwaniu do zapłaty kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania do zapłaty – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w wezwaniu do zapłaty. Jeżeli ww. należności zostaną uregulowane w ciągu 7 dni – opłata dodatkowa wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r., ulega odpowiednio obniżeniu (patrz Dział I, Rozdział 8 TP-ŁKA).

5, 12

13. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 12, przewoźnikowi przysługuje prawo:
    1) naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie,
    2) zamieszczania danych osobowych dłużnika w rejestrach Biur Informacji Gospodarczych,
    3) dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu do zapłaty i braku zapłaty w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania.
14. W przypadku zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz z Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r., a w razie odmowy opłacenia należności wystawia się wezwanie do zapłaty.
15. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty będą rozpatrywane w trybie określonym w §§ 23-25 Regulaminu.

6

16. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB.

ROZDZIAŁ 3. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH DO POCIĄGU

§ 20. Przewóz bagażu ręcznego

1. W ramach bagażu ręcznego podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przedmiotami, które przewozi ze sobą i ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie mogą być wyrządzone przy tej okazji. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za ten bagaż tylko wówczas, jeżeli szkoda powstanie z jego winy.
3. Bagaż zabierany przez podróżnego do wagonu nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu innym podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu współpodróżnych lub „ŁKA" sp. z o.o.
4. Do przewozu bagażu ręcznego służą półki zamieszczone nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami lub urządzenia na przedmioty o większych rozmiarach lub inne miejsca, które są oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia.

5. Wyłączone z przewozu są:
   1) przedmioty, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
   2) przedmioty, które mogą wyrządzić szkodę innym podróżnym ze względu na swa konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. żrące, toksyczne substancje, materiały wybuchowe, cuchnące),
   3) pojazdy z silnikiem spalinowym.
6. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, obsługa pociągu albo osoba upoważniona do kontroli poświadcza wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r. (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg wraz z tymi rzeczami.
7. W przypadku zamiaru przewozu przedmiotów przestrzennych, podróżny powinien uzyskać wcześniej od „ŁKA" sp. z o.o. informację o możliwości dopuszczenia tych rzeczy do przewozu na odrębnych warunkach.
8. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla przewożonego pod własnym nadzorem bagażu, obowiązany jest stosować się do zaleceń obsługi pociągu.
9. W razie stwierdzenia, że podróżny przewozi:
   1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, „ŁKA" sp. z o.o. postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
   2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – obsługa pociągu niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
10. Bagaż przewożony przez podróżnego może być przeglądany/sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.
11. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID).
12. Nie pobiera się opłaty za przewóz wózka dziecięcego, o ile podróżujące dziecko w wieku do lat 4 posiada stosowny bilet, wydany na podstawie przysługującej ulgi ustawowej.
13. Nie pobiera się opłaty za przewóz wózka inwalidzkiego, o ile podróżny odbywa przejazd na podstawie biletu z ulgą ustawową na podstawie wymaganych dokumentów potwierdzających prawo do ulgi.
14. Podróżny może przewieźć bezpłatnie jako bagaż ręczny złożoną hulajnogę oraz rzeczy określone w § 22 ust. 3a.
15. W sprawach związanych z przewozem bagażu w ramach WB obowiązują postanowienia ZW-WB.

§ 21. Przewóz zwierząt domowych

1. W pociągach „ŁKA" sp. z o.o. podróżny może pod swoją opieką przewozić zwierzęta domowe (w tym psy), jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w odpowied-

nich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu, z zachowaniem postanowień § 47 ŁKA - TP. Dla rozmieszczenia zwierząt przewożonych w odpowiednich pojemnikach, podróżny może rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje. Podróżny jest zobowiązany nadzorować zabrane w podróż zwierzęta. Podczas przewozu zwierzęta powinny pozostawać w pojemnikach, w których zostały umieszczone.

2. Przewóz psa (nie więcej niż dwa), który nie jest umieszczony w pojemniku, pod opieką pełnoletniego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że: 12
   1) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa,
   2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z wyjątkiem psa asystującego (będącego przewodnikiem osoby z niepełnosprawnością).

   Zasady przewozu psa asystującego i psa przewodnika określa Regulamin obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
3. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia.
   Zwierzęta nie mogą zakłócać spokoju w wagonie, a szczególnie ciszy nocnej, w przeciwnym wypadku obsługa pociągu powinna wskazać podróżnemu inne miejsce lub – ostateczności poprosić o opuszczenie pociągu.
4. W sprawach związanych z przewozem zwierząt domowych w ramach WB obowiązują postanowienia ZW-WB.

§ 22. Przewóz rowerów

1. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu innym podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu współpodróżnych lub „ŁKA" sp. z o.o.
2. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower i przewieźć go:
   1) odpłatnie na podstawie biletu na przewóz roweru – jeżeli przejazd będzie się odbywał w godzinach 6:00-8:00 oraz 14:00-17:00 – od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni wolnych od pracy. Wydawany na jednorazowy przewóz na wskazaną relację „tam" do biletu ważnego na przejazdy pociągami „ŁKA" sp. z o.o.,
   2) nieodpłatnie na podstawie kuponu na przewóz roweru – na jednorazowy przewóz roweru pod nadzorem podróżnego wydawany na wskazaną relację „tam" do biletu ważnego na przejazdy pociągami „ŁKA" sp. z o.o., ważny w terminach innych niż obowiązujący bilet na przewóz roweru.
3. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie mogą być wyrządzone przy tej okazji innym podróżnym, w tym także „ŁKA" sp. z o.o. „ŁKA" sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność za ten rower tylko wówczas, jeżeli szkoda powstanie z jej winy.

11

3a. Nie podlegają opłacie i są przewożone w ramach bagażu ręcznego:
   1) złożony rower w pokrowcu,
   2) rowerek dziecięcy (dwu- lub trójkołowy),
   3) rower trójkołowy rehabilitacyjny, przewożony przez osobę z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
4. Rower może być przewożony:
   1) w miejscu, przystosowanym i oznaczonym do przewozu rowerów, na jednym z 3 wieszaków na rowery,
   2) we wskazanym przez obsługę pociągu innym miejscu, o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych).
5. Przewożący rower samodzielnie zawiesza i zdejmuje rower z wieszaków.

6. Przewożący rower w miejscu oznaczonym jako uprzywilejowane dla osoby na wózku inwalidzkim lub dla wózka dziecięcego obowiązany jest bezwzględnie zwolnić to miejsce w razie zgłoszenia się osoby, dla której to miejsce jest przeznaczone. Dotyczy to również sytuacji, w których wieszak na rower znajduje się nad miejscem dla osoby uprzywilejowanej.
7. Wysokość opłaty za przewóz roweru w ramach biletu WB określona jest w postanowieniach do ZW-WB

§ 22a. Rzeczy znalezione

1. Do postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach „ŁKA" sp. z o.o. stosuje się przepisy ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych.
2. Obsługa pociągu zobowiązana jest przed przyjęciem - w obecności znalazcy lub świadka - sprawdzić zawartość rzeczy znalezionej.
3. Rzeczy znalezione w pociągu „ŁKA" sp. z o.o. (w czasie jazdy lub postoju pociągu), obsługa pociągu przyjmuje od znalazcy za pokwitowaniem (wystawianym w dwóch egzemplarzach), które zawiera co najmniej:
   1) dane znalazcy lub świadków (imię i nazwisko, adres zamieszkania oraz dane kontaktowe),
   2) datę, miejsce – numer pociągu i okoliczności znalezienia rzeczy,
   3) krótki i precyzyjny opis rzeczy znalezionej (nazwa, wymiar, materiał z którego jest wykonana, kolor, wzór, charakterystyczne szczegóły, itp.) oraz zawartości rzeczy znalezionej (np. torby, plecaka, itp.),
   4) czas i miejsce znalezienia rzeczy,
   5) dane osoby przyjmującej (imię i nazwisko, stanowisko, miejsce pracy),
   6) informację o zastrzeżeniu przez znalazcę znaleźnego,
   7) podpis znalazcy i wystawcy pokwitowania.

   Jeden egzemplarz pokwitowania otrzymuje znalazca rzeczy.
4. W przypadku gdy „ŁKA" sp. z o.o. zna osobę uprawnioną do odbioru rzeczy przyjętej od znalazcy (np. gdy rzecz znaleziona zawiera imię i nazwisko osoby fizycznej/nazwę osoby prawnej oraz dane kontaktowe umożliwiające powiadomienie), z zastrzeżeniem ust. 5, niezwłocznie zawiadamia tę osobę o znalezieniu rzeczy i wzywa do jej odbioru podając termin odbioru, miejsce i godziny w których jest możliwość odbioru.
5. Przewoźnik niezwłocznie przekazuje:
   1) dowody osobiste – organowi dowolnej gminy, Policji, innemu organowi administracji publicznej bądź konsulowi Rzeczypospolitej Polskiej,
   2) dokumenty paszportowe – właściwemu wojewodzie bądź konsulowi Rzeczpospolitej Polskiej,
   3) dokument zawierający dane osobowe, jeżeli przewoźnik nie zna osoby uprawnionej do jego odbioru lub nie zna miejsca jej pobytu – właściwemu staroście, chyba że dokument ten zawiera informację o innym sposobie postępowania w przypadku jego znalezienia,
   4) rzeczy, których cechy zewnętrzne lub umieszczone na niej znaki szczególne, wskazują, że stanowi ona sprzęt lub ekwipunek wojskowy – właściwemu staroście albo najbliższej jednostce Żandarmerii Wojskowej,
   5) dokumenty wojskowe, a w szczególności legitymacje, książeczki lub zaświadczenia wojskowe albo karty powołania – oddaje organowi wskazanemu w dokumencie, a w przypadku, gdy dokument ten nie zawiera informacji o sposobie postępowania w przypadku jego znalezienia – właściwemu staroście bądź najbliższej jednostce organizacyjnej Żandarmerii Wojskowej,

6) rzeczy, których posiadanie wymaga pozwolenia, a w szczególności broń, amunicję lub materiały wybuchowe – najbliższej jednostce organizacyjnej policji,
7) rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu – do niezwłocznej sprzedaży.

6. Po upływie 30 dni od dnia otrzymania rzeczy, „ŁKA” sp. z o.o. niezwłocznie przekazuje znalezioną rzecz właściwemu staroście, chyba, że w tym terminie zgłosi się osoba uprawniona do jej odbioru.
7. Rzecz znalezioną przewoźnik wydaje osobie uprawnionej za pokwitowaniem odbioru, po uprawdopodobnieniu prawa do jej odbioru.
8. Pokwitowanie zawiera:
   1) imię i nazwisko odbiorcy oraz numer okazanego dokumentu tożsamości;
   2) imię i nazwisko oraz nazwę i adres pracodawcy pracownika, który wydał rzecz odbiorcy i wystawił pokwitowanie;
   3) datę i miejsce wydania rzeczy;
   4) nazwę wydawanej rzeczy wraz z opisem lub wykazem zawartości oraz z uwagami, co do jej stanu lub sumę uzyskaną ze sprzedaży rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu, pomniejszonej o koszty sprzedaży (albo informację o przelaniu tej kwoty na wskazany rachunek);
   5) informację, że znalazca zastrzegł żądanie znaleźnego i zostanie powiadomiony o personaliach/nazwie odbiorcy i jego adresie/siedzibie;
   6) podpis odbiorcy oraz wydawcy rzeczy.
9. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od przewoźnika odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji.
10. Informacje o zdeponowanych rzeczach znalezionych oraz o sposobie ich odbioru są udzielane osobom uprawnionym do ich odbioru pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o.: www.lka.lodzkie.pl.
11. Adres punktu przechowywania rzeczy znalezionych, termin i godziny jego otwarcia wskazany jest na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o.

ROZDZIAŁ 4. TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

3

§ 23. Postanowienia ogólne

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach:
   1) ustawy Prawo przewozowe;
   2) rozporządzenia 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) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

11

2. Reklamacja składana Przewoźnikowi może dotyczyć:
   1) naprawienia szkody poprzez zwrot poniesionych kosztów przewozu, pokrycie dodatkowych udokumentowanych strat materialnych lub odszkodowania w innej formie zgodnej z profilem działalności przewoźnika;
   2) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
   3) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
   4) udowodnienia, że w dniu przejazdu pociągiem przewoźnika podróżny posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający, w związku z brakiem, którego wystawiono mu bilet w pociągu;
   5) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet) lub dokument poświadczający, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu;
   6) wezwań do zapłaty w przypadkach innych niż wskazanych w pkt 5).
3. Reklamację składa się w formie:
   1) pisemnej:
      a) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami „ŁKA” sp. z o.o.,
      b) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy Prawo pocztowe na adres:

15

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o.
ul. gen. Romualda Traugutta 25,
90 – 113 Łódź

   2) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysłanej na adres reklamacje@lka.lodzkie.pl;
4. Reklamacja powinna zawierać:
   1) nazwę i adres siedziby „ŁKA” sp. z o.o.;
   2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego;
   3) kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu, z zastrzeżeniem § 24 ust. 8;
   4) uzasadnienie reklamacji;
   5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
   6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności w razie uznania reklamacji;
   7) podpis uprawnionego albo podróżnego – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.

5. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniami do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 4, powinny zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty.
6. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia (np. dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej), w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
7. Jeśli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony albo podróżny zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić „ŁKA” sp. z o.o. W przeciwnym razie doręczenie dokonane na dotychczasowy adres uznaje się za skuteczne.
8. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej załącza się w postaci elektronicznej dokumenty, o których mowa w ust. 4 pkt 3) lub ust. 6.
9. W przypadku, gdy podróżny – z powodu utraty (kradzież/zagubienie) – nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, jak i dokumentu stwierdzającego tożsamość – dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia (np. ucznia, studenta, osobę niezdolną do samodzielnej egzystencji), pod warunkiem dołączenia do reklamacji wydanego przez Policję lub wystawcę zaświadczenia o zgłoszeniu utraty ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.
10. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i zwierząt.
11. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w związku ze świadczonymi przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o. usługami jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej Rzecznika Praw Pasażera Kolei www.pasazer.gov.pl). 1
12. Do postępowań reklamacyjnych wszczętych i niezakończonych przed dniem 23 marca 2018 r. stosuje się przepisy dotychczasowe. 6
13. Tryb składania i termin rozpatrywania reklamacji w ramach WB na zasadach ZW-WB. 3

§ 24. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacje dotyczące zagadnień, określonych w § 23:
   1) ust. 2 pkt 1) – składa się w ciągu jednego roku licząc od chwili uzyskania przez osobę uprawnioną wiadomości o przypadku o którym mowa w § 23 ust. 2 pkt 1);
   2) ust. 2 pkt 2) – składa się nie później niż przed upływem jednego roku od pierwszego dnia ważności biletu;
   3) ust. 2 pkt 3) – składa się nie później niż przed upływem jednego roku od daty zdarzenia;
   4) ust. 2 pkt 4) – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia wydania biletu w pociągu, nie wliczając dnia wystawienia biletu, 13
   5) ust. 2 pkt 5) – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia przejazdu,
   6) ust. 2 pkt 6) – składa się nie później niż w terminie 3 m-cy od dnia otrzymania wezwania.
2. „ŁKA” sp. z o.o. potwierdza uprawnionemu albo podróżnemu wpływ reklamacji złożonej w formie:
   1) zgodnie z § 23 ust. 3 pkt 1) lit a) lub b) – niezwłocznie,
   2) zgodnie z § 23 ust. 3 pkt 2) – w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.
3. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę uprawnionego albo podróżnego na doręczenie przez „ŁKA” sp. z o.o. odpowiedzi

na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego albo podróżnego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.

4. Jeśli uprawniony albo podróżny złożył reklamację w formie pisemnej może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
5. Odpowiedź na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu do przewoźnika i powinna zawierać:
   1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
   2) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji (w całości albo części),
   3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części,
   4) w razie uznania roszczenia – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
   5) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienie reklamacji w całości albo w części,
   6) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
   7) podpis osoby upoważnionej lub podróżnego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
6. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
7. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 23 w ust. 4, „ŁKA" sp. z o.o. wzywa uprawnionego albo podróżnego nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w terminie 21 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
   Termin, o którym mowa w ust. 5, biegnie od dnia otrzymania przez „ŁKA" sp. z o.o. uzupełnionej reklamacji.
8. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przewoźnik może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego w terminie 21 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
9. Terminy o których mowa w ust. 7 albo 8, uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo podróżnego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową albo wysłana w formie elektronicznej.
10. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 8 są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego.
11. Jeżeli reklamacja nie należy do kompetencji Przewoźnika, wówczas jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
12. Nieudzielenie przez „ŁKA" sp. z o.o. odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
13. Od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji podróżnemu przysługuje odwołanie. Odwołanie wnosi się do Przewoźnika w terminie 14 dni od otrzymanej odpowiedzi na reklamację w sposób wskazany w § 23 ust. 3.

14. Przewoźnik rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania. Przewoźnik może na skutek odwołania zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo, gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
15. Językiem roboczym w kontaktach między podróżnymi a przewoźnikiem jest język polski.

§ 25. Tryb składania i termin rozpatrywania skarg i wniosków

3

1. „ŁKA" sp. z o.o. przyjmuje:
   1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z rozporządzenie (UE) 2021/782 lub jakości usług świadczonych przez Przewoźnika,
   2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań.

11

2. Skargę lub wniosek pasażer może złożyć:
   1) korespondencyjnie na adres: „Łódzka Kolej Aglomeracyjna" spółka z o. o., ul. gen. Romualda Traugutta 25, 90-113 Łódź, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@lka.lodzkie.pl lub
   2) osobiście – w punkcie odprawy.

15

3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi i przewoźnikiem jest język polski.
4. Podróżny może składać skargi w terminie do 3 miesięcy od dnia zdarzenia.

11

5. Skargę/wniosek składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:
   1) datę,
   2) nazwę i adres przewoźnika,
   3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby wnoszącej,
   4) treść skargi lub wniosku (datę, miejsce, opis zdarzenia),
   5) podpis osoby składającej skargę lub wniosek.
6. Za dzień złożenia skargi lub wniosku uważa się datę:
   1) nadania listu / przesyłki pocztą lub kurierem,
   2) złożenia bezpośrednio pod adresem wskazanym przez przewoźnika lub w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami „ŁKA" sp. z o.o.,
   3) wysłania pocztą elektroniczną.
7. Za dzień przyjęcia skargi lub wniosku przez przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę doręczenia skargi lub wniosku przewoźnikowi mailem, na adres wskazany przez przewoźnika lub w punkcie odprawy.
8. „ŁKA" sp. z o.o. skargi i wnioski rozpatruje i udziela pisemnej odpowiedzi nie później niż w ciągu jednego miesiąca licząc od daty otrzymania, lub w uzasadnionych przypadkach informuje pasażera o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi lub wniosku inny sposób i adres, na który należy przekazać odpowiedź.
9. „ŁKA" sp. z o.o. nie udziela odpowiedzi na skargi i wnioski, jeśli nie zawierają one imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji lub jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uważane za wulgarne lub obraźliwe.

§ 26. Odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu kategorii ŁKA Sprinter

6

1. Podróżny może żądać odszkodowania z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu do stacji wskazanej na bilecie z zastrzeżeniem ust. 11.
2. Jeżeli opóźnienie pociągu wyniosło:
   1) od 60 do 119 minut, odszkodowanie stanowi 25%;

2) 120 minut lub więcej, odszkodowanie stanowi 50%;

podstawy, o której mowa w ust. 3.

3. Podstawę do obliczenia odszkodowania w przypadku:
   1) biletu jednorazowego stanowi opłata uiszczona przez podróżnego za przejazd. Jeżeli bilet został wydany dla więcej niż jednej osoby, koszty przejazdu stanowiące odszkodowanie oblicza się dla każdej osoby oddzielnie,
   2) biletu odcinkowego okresowego za każdy dzień przejazdu opóźnionym pociągiem, stanowi należność za przejazd obliczona, jako iloraz ceny biletu i liczby dni ważności biletu, niezależnie od tego, czy w tym dniu wystąpiło jedno czy więcej opóźnień.
4. Podstawą do dochodzenia odszkodowania przez podróżnego posiadającego bilet okresowy są powtarzające się opóźnienia w okresie ważności biletu, występujące w przypadku biletu:
   1) tygodniowego - co najmniej dwukrotnie,
   2) miesięcznego - co najmniej czterokrotnie,
   3) kwartalnego - co najmniej czterokrotnie w każdym miesiącu,

   licząc od pierwszego dnia ważności biletu.
5. Podróżny może ubiegać się o odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu na podstawie pisemnego wniosku, do którego powinien załączyć kopię, skan lub zdjęcie biletu, o którym mowa w ust. 3 wraz z potwierdzeniem przejazdu opóźnionym pociągiem. 6
6. Potwierdzeniem przejazdu opóźnionym pociągiem jest znak jego kontroli lub poświadczenie o opóźnieniu pociągu. Poświadczenie o opóźnieniu pociągu, na żądanie podróżnego wydaje obsługa tego pociągu lub osoba upoważniona na stacji. W przypadku biletu nabytego przez podróżnego drogą elektroniczną, na poświadczeniu konieczne jest zamieszczenie nr biletu.
7. Dokumenty, o których mowa w ust. 5 i 6 należy składać na warunkach określonych w § 23. 6
8. Wniosek o odszkodowanie podróżny powinien złożyć nie później niż przed upływem roku od zdarzenia, a w przypadku biletów wielokrotnego przejazdu nie później niż przed upływem roku od daty ostatniego zdarzenia.
9. Wnioski o odszkodowanie rozpatrywane są w ciągu miesiąca od dnia ich przyjęcia.
10. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość, wynosi co najmniej 16,00 zł dla jednej osoby. Wartość odszkodowania może wynosić do 50% ceny biletu. 6

5. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli podróżny:
   1) otrzymał zwrot kosztów biletu, zgodnie z § 15 ust. 8;
   2) został poinformowany o opóźnieniu pociągu przed zakupem biletu;
   3) jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy jest krótsze niż 60 minut.

§ 27. Zasady postępowania w razie utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu

1. W przypadku, gdy zaistnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do rozkładu jazdy:
   1) Podróżny posiadający bilet jednorazowy ma prawo do:
      a) kontynuacji lub zmiany trasy podróży do miejsca docelowego:
         - w najbliższym dostępnym terminie, albo
         - w późniejszym terminie dogodnym dla podróżnego przy porównywalnych warunkach przewozu;
      b) zwrotu pełnej należności za bilet, bez potrącania odstępnego - za część lub części niezrealizowanej podróży oraz część lub części już zrealizowanej, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz zapewnieniem w odpowiednich przypadkach bezpłatnego przewozu pierwotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, tj.
         - za całą podróż, jeżeli podróżny zrezygnował z niej na stacji wyjazdu albo
         - za cześć podróży, która nie została zrealizowana, jeżeli podróżny w trakcie rezygnuje z jej kontynuowania albo
         - za całą podróż, o ile jest ona bezcelowa dla podróżnego, lub jeżeli podróżny wrócił do pierwotnej stacji wyjazdu pierwszym dostępnym pociągiem.
   2) Podróżny posiadający bilet na przejazdy wielokrotne ma prawo:
      a) odbyć przejazd do stacji przeznaczenia albo
      b) do przejazdu powrotnego do stacji wyjazdu,

      w najbliższym dostępnym terminie przy porównywalnych warunkach przewozu, bez konieczności uiszczania dodatkowej opłaty.
2. Warunkiem kontynuacji przejazdu do stacji przeznaczenia dłuższą/inną drogą lub w terminie późniejszym, albo powrotu do stacji wyjazdu – bez uiszczania dodatkowych opłat – jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia na bilecie jednorazowym o przerwie w ruchu, utracie połączenia/ odwołaniu/opóźnieniu pociągu.
3. Poświadczenie na bilecie o opóźnieniu, odwołaniu pociągu lub utracie połączenia wydawane jest na żądanie podróżnego przez upoważnionych pracowników „ŁKA" sp. z o.o. (np. kasjera biletowego, pracownika informacji, pracownika drużyny konduktorskiej) lub upoważnionych pracowników spółki innego przewoźnika kolejowego (kasjera biletowego, pracownika informacji), sprzedającego bilety na przewóz wykonywany przez „ŁKA" sp. z o.o.
4. Zwrot należności za bilet jednorazowy na przejazd, który został przerwany podróżny może uzyskać:
   1) w dowolnym punkcie odprawy dokonującym sprzedaży biletów „ŁKA" sp. z o.o., w terminie 30 dni od daty pierwszego dnia ważności biletu, lub
   2) w drodze pisemnej reklamacji złożonej na zasadach określonych w § 23 w ciągu 1 roku od daty zakupu biletu.
5. Zwrotu należności za wykorzystany bilet jednorazowy (podróżny dojechał do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie ale podróż stała się bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży) oraz bilet powrotny do stacji wyjazdu, podróżny może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na zasadach określonych w § 23.

ROZDZIAŁ 5. PRZEJAZD OSÓB Z NIEPEŁNOSPRANOŚCIĄ I OSÓB O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

7

6, 11

§ 28. Przejazd pasażerów z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się

Zasady obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się są określone w Regulaminie obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, Regulamin stosuje się łącznie z Regulaminem obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA).

ROZDZIAŁ 6. WZORY DRUKÓW

Spis wzorów

Wzór nr 1: Wzór druku H-0003 stosowanego do wydawania biletów, wydawany manualnie - bilet blankietowy na dopłatę

Wzór nr 2: Wzór druku H-0004 stosowanego do wystawiania biletów zastępczych, wydawany manualnie

Wzór nr 3: Wzór papieru z rolki (druk H-0005) stosowanego do wydawania biletów oraz innych dokumentów, wydawany z terminala mobilnego

Wzór nr 4: Wzór papieru z rolki (druk H-0016) do wydawania biletów oraz innych dokumentów, wydawany z kas biletowych

Wzór nr 5: Wzór druku H-0009 - poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu, wydawane manualnie

Wzór nr 6: Wzór druku H-10 - Wezwanie do zapłaty

Wzór nr 7: Wzór druku H-0011 - pokwitowanie zatrzymania dokumentu

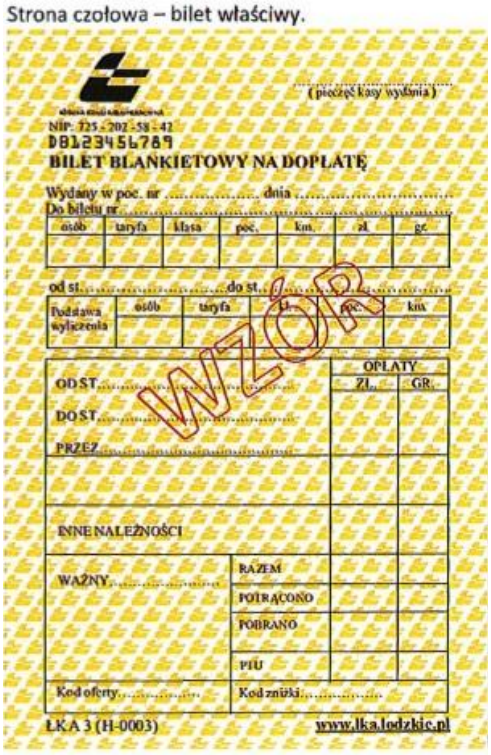
Wzór nr 8: Wzór druku H-0015 - pokwitowanie znalezienia rzeczy

Wzór nr 9: Wniosek na przejazd grupy

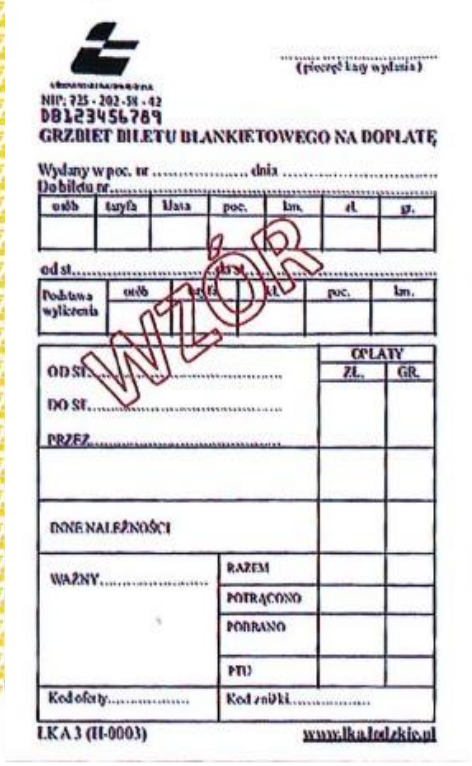
Wzór nr 1

Wzór druku H-0003 stosowanego do wydawania biletów, wydawany manualnie - bilet blankietowy na dopłatę

Strona czołowa – bilet właściwy.



grzbiet biletu.

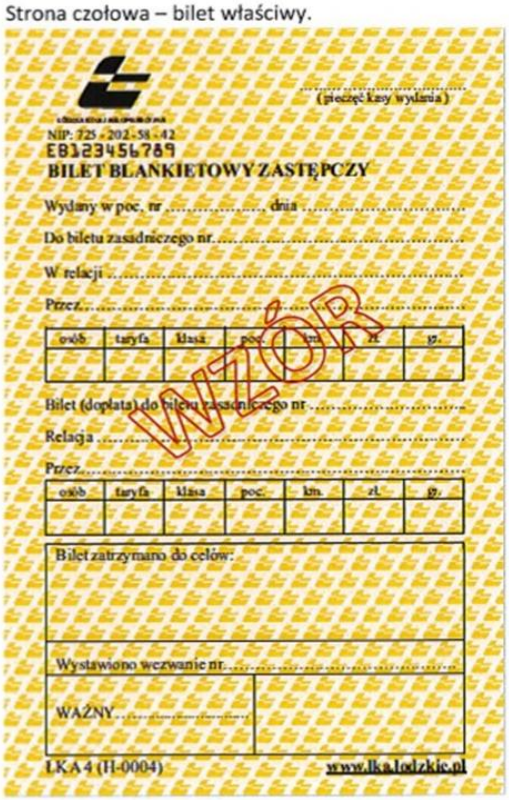


Odwrotna strona bez nadruku (biała).

Wzór nr 2

Wzór druku H-0004 stosowanego do wystawiania biletów zastępczych, wydawany manualnie

Strona czołowa – bilet właściwy.



grzbiet biletu.

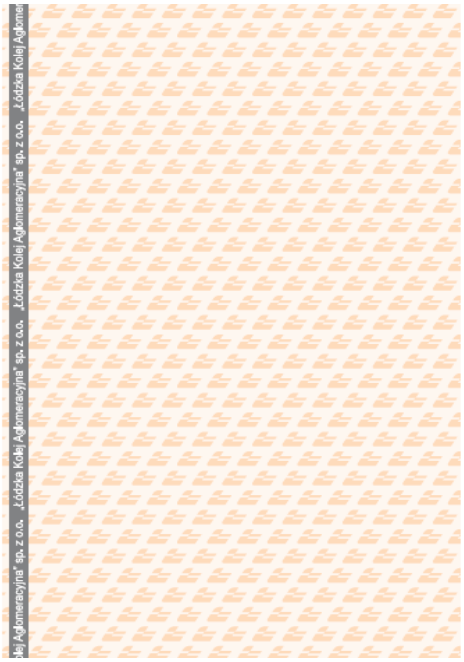


Odwrotna strona bez nadruku (biała).

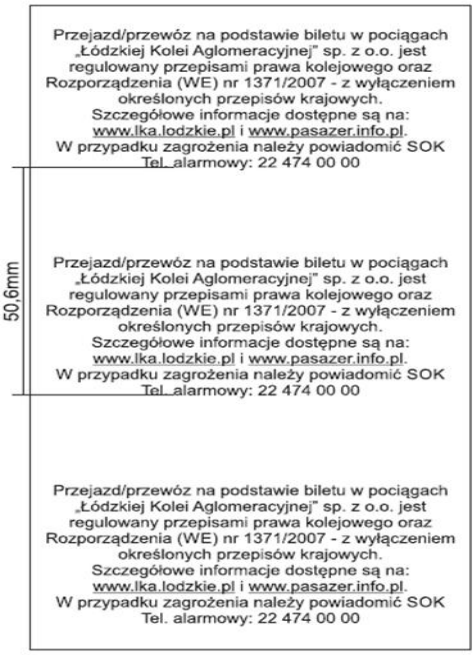
Wzór nr 3

Wzór papieru z rolki (druk H-0005) stosowanego do wydawania biletów oraz innych dokumentów, wydawany z terminala mobilnego - wym. 11 cm x 8,2 cm

strona czołowa

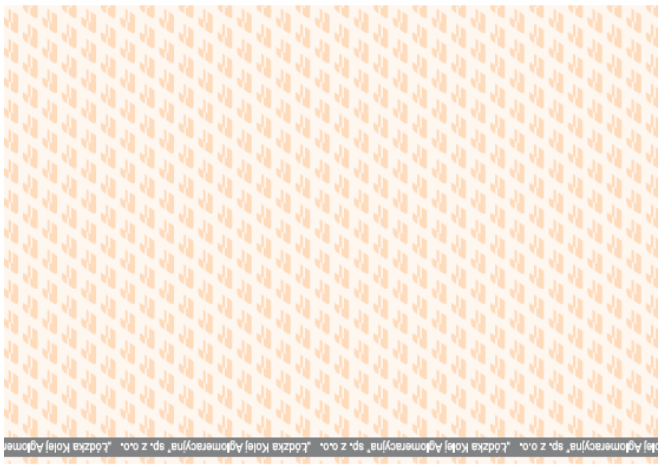


odwrotna strona

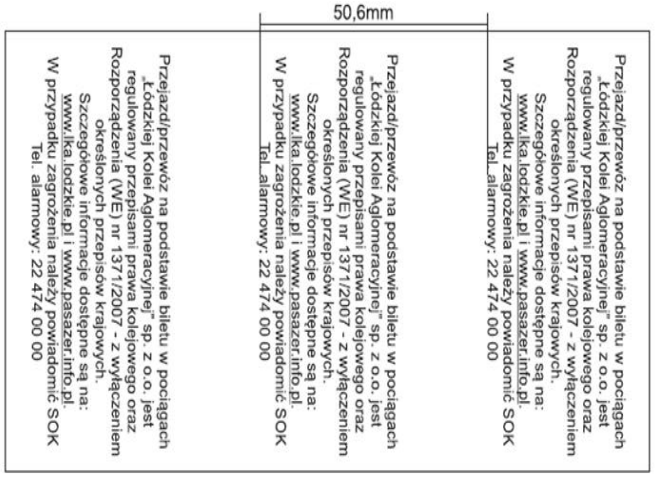


Wzór papieru z rolki (druk H-0005) stosowanego do wydawania biletów oraz innych dokumentów, wydawany z terminala mobilnego - wym. 15 cm x 8,2 cm

strona czołowa



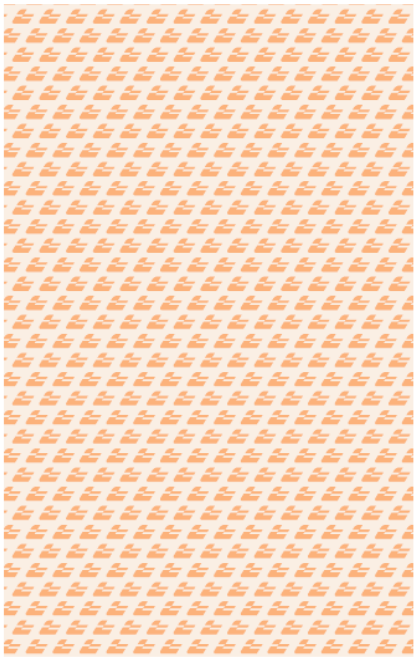
odwrotna strona



Wzór nr 4

Wzór papieru z rolki (druk H-0016) do wydawania biletów oraz innych dokumentów, wydawany z kas biletowych – wym. 8,2 cm x 5,5 cm

strona czołowa

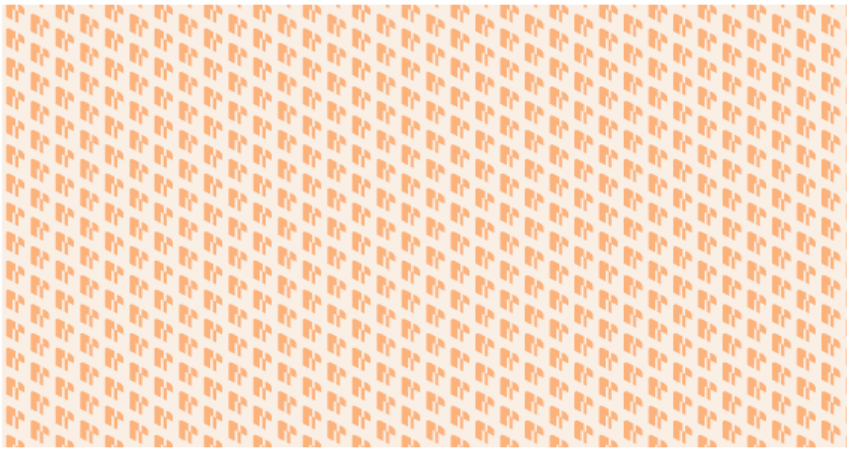


odwrotna strona

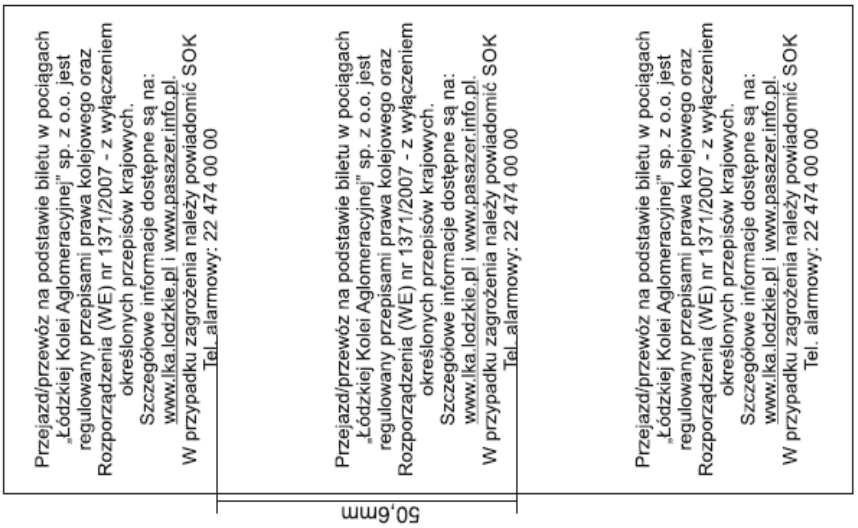
Przejazd/przewóz na podstawie biletu w pociągach „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. jest regulowany przepisami prawa kolejowego oraz Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 - z wyłączeniem określonych przepisów krajowych.
Szczegółowe informacje dostępne są na: www.lka.lodzkie.pl i www.pasazer.info.pl.
W przypadku zagrożenia należy powiadomić SOK
Tel. alarmowy: 22 474 00 00

Wzór papieru z rolki (druk H-0016) do wydawania biletów oraz innych dokumentów, wydawany z kas biletowych – wym. 12 cm x 8,2 cm

strona czołowa



odwrotna strona



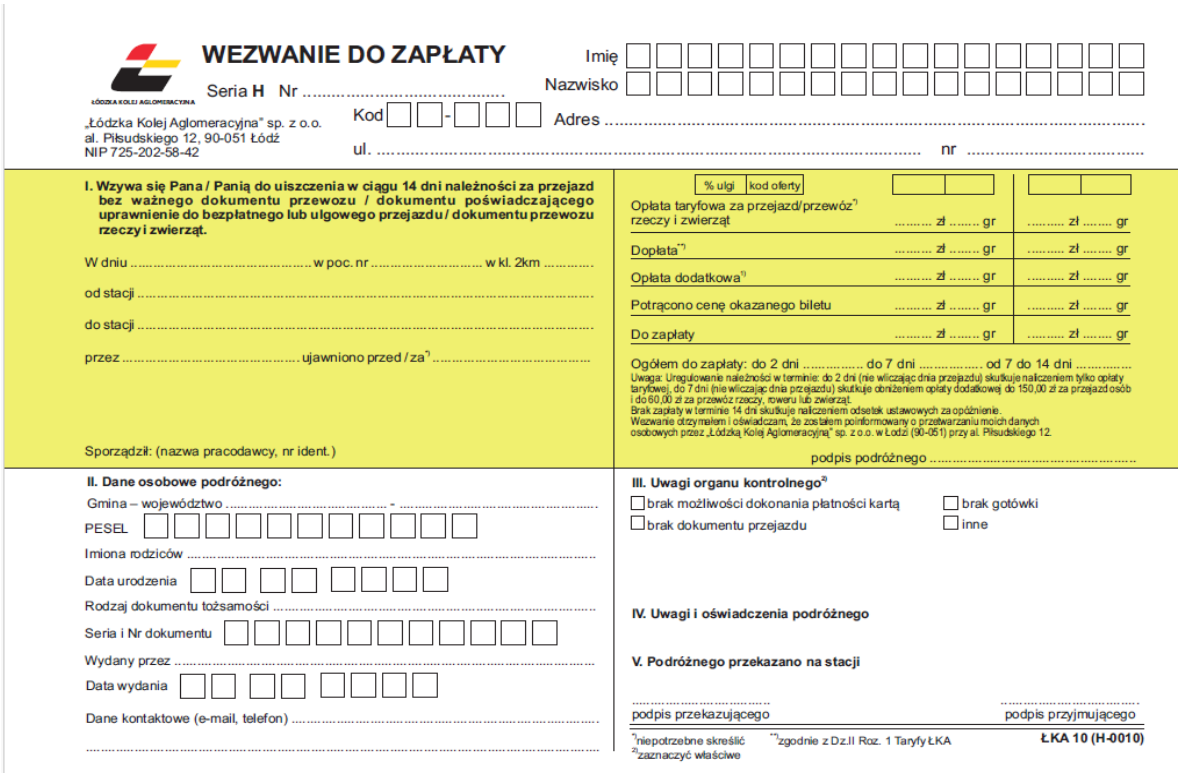
Wzór nr 5

Wzór druku H-0009 - poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu, wydawane manu alnie



Wzór nr 6

Wzór druku H-10 - Wezwanie do zapłaty



WEZWANIE DO ZAPŁATY

Seria **H** Nr .....

Imię ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Nazwisko ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna" sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
NIP 725-202-58-42

Kod ☐☐-☐☐☐ Adres .....

ul. ..... nr .....

I. Wzywa się Pana / Panią do uiszczenia w ciągu 14 dni należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu / dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu / dokumentu przewozu rzeczy i zwierząt.

W dniu ..... w poc. nr ..... w kl. 2km .....

od stacji .....

do stacji .....

przez ..... ujawniono przed / za[1] .....

Sporządził: (nazwa pracodawcy, nr ident.)

	% ulgi / kod oferty		
Opłata taryfowa za przejazd/przewóz[1] rzeczy i zwierząt		..... zł ..... gr	..... zł ..... gr
Dopłata[*1]		..... zł ..... gr	..... zł ..... gr
Opłata dodatkowa[1]		..... zł ..... gr	..... zł ..... gr
Potrącono cenę okazanego biletu		..... zł ..... gr	..... zł ..... gr
Do zapłaty		..... zł ..... gr	..... zł ..... gr

Ogółem do zapłaty: do 2 dni ..... do 7 dni ..... od 7 do 14 dni .....

Uwaga: Uregulowanie należności w terminie: do 2 dni (nie wliczając dnia przejazdu) skutkuje naliczeniem tylko opłaty taryfowej, do 7 dni (nie wliczając dnia przejazdu) skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej do 150,00 zł za przejazd osób i do 60,00 zł za przewóz rzeczy, roweru lub zwierząt.
Brak zapłaty w terminie 14 dni skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych za opóźnienie.
Wezwanie dczytałem i oświadczam, że zostałem poinformowany o przetwarzaniu moich danych osobowych przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną" sp. z o.o. w Łodzi (90-051) przy al. Piłsudskiego 12.

podpis podróżnego .....

II. Dane osobowe podróżnego:

Gmina – województwo ..... - .....

PESEL ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Imiona rodziców .....

Data urodzenia ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

Rodzaj dokumentu tożsamości .....

Seria i Nr dokumentu ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Wydany przez .....

Data wydania ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

Dane kontaktowe (e-mail, telefon) .....

.....

III. Uwagi organu kontrolnego[2]

☐ brak możliwości dokonania płatności kartą ☐ brak gotówki

☐ brak dokumentu przejazdu ☐ inne

IV. Uwagi i oświadczenia podróżnego

V. Podróżnego przekazano na stacji

....

podpis przekazującego podpis przyjmującego

[1] niepotrzebne skreślić [*1] zgodnie z Dz.II Roz. 1 Taryfy ŁKA **ŁKA 10 (H-0010)**
[2] zaznaczyć właściwe

strona czołowa

strona odwrotna

POUCZENIE

1. Wymienioną na odwrocie kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia przejazdu):
   1) na rachunek Bank Pekao S.A. 54 1240 1545 1111 0010 5692 8715 (wskazany w załączonym przekazie) z podaniem w tytule przelewu serii i numeru wezwania lub
   2) w kasie biletowej „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.
2. W przypadku nieopłacenia należności „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o. dochodzić będzie tych należności wraz z odsetkami, kosztami sądowymi i egzekucyjnymi na drodze postępowania sądowego lub egzekucyjnego, na podstawie art. 75 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe.
3. Za dzień dokonania wpłaty uważa się dzień wpływu wpłaty na rachunek bankowy lub dzień uiszczenia należności w kasie biletowej „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.
4. Reklamację dotyczącą wezwania do zapłaty można złożyć w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania wezwania:
   1) pisemnie w kasie biletowej „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. oraz w siedzibie „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.;
   2) za pośrednictwem formularza elektronicznego dostępnego na stronie www.lka.lodzkie.pl - za wyjątkiem przypadków, które wymagają dołączenia oryginałów dokumentów;
   3) przesłać listownie (powołując się na numer niniejszego wezwania) na adres:

„ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA” sp. z o.o.
90-051 Łódź, Al. Piłsudskiego 12.

5. Informacje dotyczące wezwania do zapłaty wystawionego w pociągu „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. można uzyskać:
   1) telefonicznie w dni robocze w godzinach 8:00 – 14:00 dzwoniąc pod numer telefonu (42) 278 78 70,
   2) za pośrednictwem poczty elektronicznej wysyłając zapytanie na adres: reklamacje@lka.lodzkie.pl
6. Reklamację zgłoszoną po upływie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty pozostawia się bez rozpoznania (podstawa: Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego).
7. Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który podczas przejazdu nie okazał ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub nie okazał ważnego biletu okresowego imiennego, może w ciągu 7 dni od dnia przejazdu (nie wliczając dnia wystawienia wezwania do zapłaty), wnieść reklamację dołączając:
   1) kopię dokumentu poświadczającego posiadanie, w dniu przejazdu, uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu lub biletu okresowego imiennego;
   2) kopię wezwania do zapłaty;
   3) kopię dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej w wysokości 16,00 zł.

---

*) Opłata dodatkowa pobierana w przypadku stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej, Uchwała Sejmiku Województwa Łódzkiego nr XLVII/868/14 z dnia 26 maja 2014 r., w sprawie określenia sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych i opłaty manipulacyjnej w odniesieniu do wojewódzkiego regularnego przewozu osób realizowanego przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o.

Na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE administratorem Pani/Pana danych jest „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o. o. z siedzibą w Łodzi przy al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź, NIP: 7252025842, REGON: 100893710. Administrator Danych w celu należytej ochrony danych osobowych powołał inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail: iod@lka.lodzkie.pl Dane osobowe będą przetwarzane w celu windykacji należności (art. 33a ust. 3, 4 ustawy - Prawo Przewozowe) i przeciwdziałaniu zjawisku wyłudzenia przejazdów (art. 121 Kodeksu Wykroczeń). Dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom z wyjątkiem tych, które są uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów obowiązującego prawa. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa. Ma Pan/Pani prawo do: a) dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, b) wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym.

Na podstawie niniejszego wezwania pobrano od podróżnego

dnia ..... za pokwitowaniem zapłaty nr .....

kwotę należności ..... zł, ... gr

słownie .....

....
stempel kasy i podpis kasjera

strona czołowa

WEZWANIE DO ZAPŁATY kopia Imię ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Seria **H** Nr ..... Nazwisko ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna" sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
NIP 725-202-58-42

Kod ☐☐-☐☐☐ Adres .....

ul. ..... nr .....

I. Wzywa się Pana / Panią do uiszczenia w ciągu 14 dni należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu / dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu / dokumentu przewozu rzeczy i zwierząt.

W dniu ..... w poc. nr ..... w kl. 2km .....

od stacji .....

do stacji .....

przez ..... ujawniono przed / za[*] .....

Sporządził: (nazwa pracodawcy, nr ident.)

	% ulgi / kod oferty		
Opłata taryfowa za przejazd/przewóz[*] rzeczy i zwierząt	..... zł ..... gr	..... zł ..... gr	
Dopłata[**]	..... zł ..... gr	..... zł ..... gr	
Opłata dodatkowa[1]	..... zł ..... gr	..... zł ..... gr	
Potrącono cenę okazanego biletu	..... zł ..... gr	..... zł ..... gr	
Do zapłaty	..... zł ..... gr	..... zł ..... gr	

Ogółem do zapłaty: do 2 dni ..... do 7 dni ..... od 7 do 14 dni .....

Uwaga: Uregulowanie należności w terminie: do 2 dni (nie wliczając dnia przejazdu) skutkuje naliczeniem tylko opłaty taryfowej, do 7 dni (nie wliczając dnia przejazdu) skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej do 150,00 zł za przejazd osób i do 60,00 zł za przewóz rzeczy, roweru lub zwierząt.
Brak zapłaty w terminie 14 dni skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych za opóźnienie.
Wezwanie otrzymałem i oświadczam, że zostałem poinformowany o przetwarzaniu moich danych osobowych przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną" sp. z o.o. w Łodzi (90-051) przy al. Piłsudskiego 12.

podpis podróżnego .....

II. Dane osobowe podróżnego:

Gmina – województwo ..... - .....

PESEL ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Imiona rodziców .....

Data urodzenia ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

Rodzaj dokumentu tożsamości .....

Seria i Nr dokumentu ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Wydany przez .....

Data wydania ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

Dane kontaktowe (e-mail, telefon) .....

.....

III. Uwagi organu kontrolnego[2]

☐ brak możliwości dokonania płatności kartą ☐ brak gotówki
☐ brak dokumentu przejazdu ☐ inne

IV. Uwagi i oświadczenia podróżnego

V. Podróżnego przekazano na stacji

....
podpis przekazującego podpis przyjmującego

[*] niepotrzebne skreślić [**] zgodnie z Dz.II Roz. 1 Taryfy ŁKA **ŁKA 10 (H-0010)**
[2] zaznaczyć właściwe

strona czołowa – odpis

WEZWANIE DO ZAPŁATY odpis Imię ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Seria **H** Nr ..... Nazwisko ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna" sp. z o.o.
al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź
NIP 725-202-58-42

Kod ☐☐-☐☐☐ Adres .....

ul. ..... nr .....

I. Wzywa się Pana / Panią do uiszczenia w ciągu 14 dni należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu / dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu / dokumentu przewozu rzeczy i zwierząt.

W dniu ..... w poc. nr ..... w kl. 2km .....

od stacji .....

do stacji .....

przez ..... ujawniono przed / za[1] .....

Sporządził: (nazwa pracodawcy, nr ident.)

	% ulgi / kod oferty			
Opłata taryfowa za przejazd/przewóz[2] rzeczy i zwierząt		..... zł ..... gr		..... zł ..... gr
Dopłata[**]		..... zł ..... gr		..... zł ..... gr
Opłata dodatkowa[2]		..... zł ..... gr		..... zł ..... gr
Potrącono cenę okazanego biletu		..... zł ..... gr		..... zł ..... gr
Do zapłaty		..... zł ..... gr		..... zł ..... gr

Ogółem do zapłaty: do 2 dni ..... do 7 dni ..... od 7 do 14 dni .....

Uwaga: Uregulowanie należności w terminie: do 2 dni (nie wliczając dnia przejazdu) skutkuje naliczeniem tylko opłaty taryfowej, do 7 dni (nie wliczając dnia przejazdu) skutkuje obniżeniem opłaty dodatkowej do 150,00 zł za przejazd osób i do 60,00 zł za przewóz rzeczy, roweru lub zwierząt.
Brak zapłaty w terminie 14 dni skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych za opóźnienie.
Wezwanie otrzymałem i oświadczam, że zostałem poinformowany o przetwarzaniu moich danych osobowych przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną" sp. z o.o. w Łodzi (90-051) przy al. Piłsudskiego 12.

podpis podróżnego .....

II. Dane osobowe podróżnego:

Gmina – województwo ..... - .....

PESEL ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Imiona rodziców .....

Data urodzenia ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

Rodzaj dokumentu tożsamości .....

Seria i Nr dokumentu ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Wydany przez .....

Data wydania ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

Dane kontaktowe (e-mail, telefon) .....

.....

III. Uwagi organu kontrolnego[3]

☐ brak możliwości dokonania płatności kartą ☐ brak gotówki
☐ brak dokumentu przejazdu ☐ inne

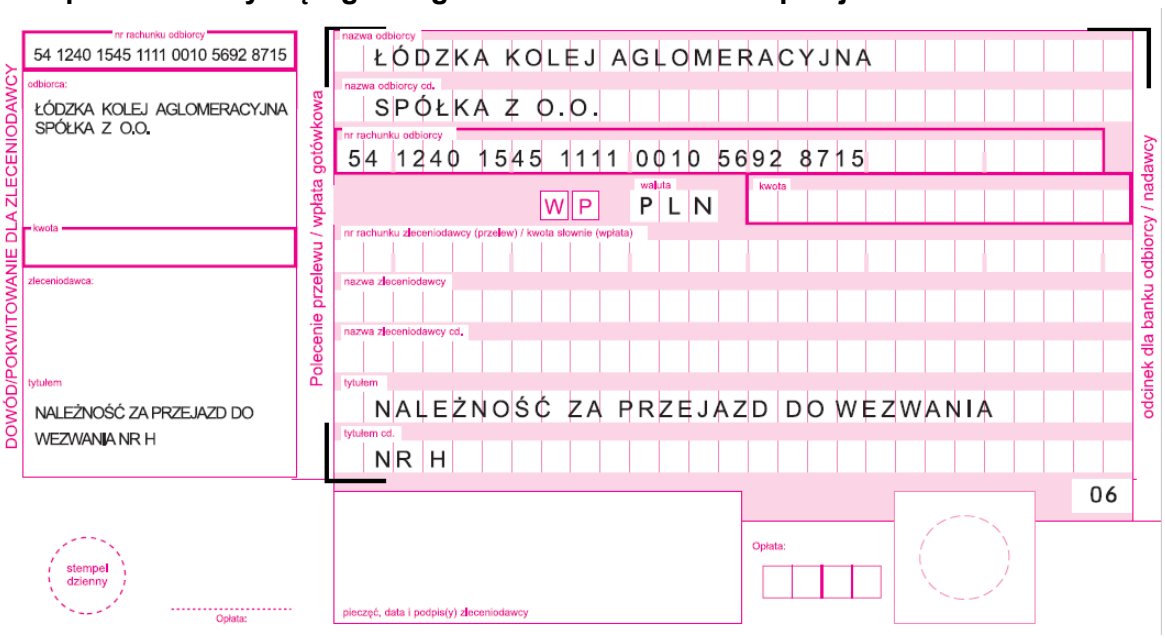
IV. Uwagi i oświadczenia podróżnego

V. Podróżnego przekazano na stacji

....
podpis przekazującego podpis przyjmującego

[1] niepotrzebne skreślić [**] zgodnie z Dz.II Roz. 1 Taryfy ŁKA **ŁKA 10 (H-0010)**
[2] zaznaczyć właściwe

Wzór przekazu dotyczącego uregulowania należności za przejazd do wezwania



Wzór nr 7

Wzór druku H-0011 - pokwitowanie zatrzymania dokumentu

strona czołowa

ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA
NIP 725-202-58-42

POKWITOWANIE

Seria A Nr 000000

Wydane ..... przez .....
(dzień-miesiąc-rok) (nr identyfikacyjny, jednostka organizacyjna)

w pociągu nr ..... relacji .....

Jako potwierdzenie zatrzymania .....
(rodzaj, seria i numer dokumentu)*

wydanego przez .....

dla .....
(imię i nazwisko osoby z dokumentu)*

.....

.....
(imię i nazwisko i dokładny adres osoby posługującej się dokumentem)*

Powód zatrzymania dokumentu: .....

.....
Podstawa prawna art. 35a ust. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1994 r. Prawo przewozowe.

....
(podpis osoby przyjmującej pokwitowanie)* (podpis i stempel osoby wystawiającej pokwitowanie)

* informacja na odwrocie pokwitowania

ŁKA 11 (H-0011)

strona odwrotna

INFORMACJA

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź, NIP: 7252025842, REGON: 100893710. Podanie danych jest wymogiem ustawowym i jest obowiązkowe. W przypadku odmowy ich podania administrator danych ma prawo przekazać Panią/Pana w ręce Policji lub innych organów porządkowych wnosząc jednocześnie o ustalenie danych przez te organy. Administrator danych przetwarza Pani/Pana dane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO) w celu ujawnienia przestępstw przeciwko wiarygodności dokumentów (art. 270 ust. 1 ustawy Kodeks karny) oraz w celu rozstrzygnięcia ewentualnego procesu reklamacyjnego (§ 4 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego w zw. z art. 79 ustawy Prawo przewozowe).

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, żądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych jak również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie kontroli przetwarzania danych osobowych, jeżeli uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO. Informacje dotyczące przetwarzania swoich danych osobowych może Pani/Pan uzyskać kontaktując się z Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail: iod@lka.lodzkie.pl

Dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom z wyjątkiem tych, które są uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów obowiązującego prawa. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa.

Wzór nr 8

Wzór druku H-0015 - pokwitowanie znalezienia rzeczy

strona czołowa

ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

POKWITOWANIE ZNALEZIENIA RZECZY

Seria ŁKA Nr 000000

1. ORYGINAŁ	
2. Dane znalazcy*/osoby przyjmującej:	
3. Data i miejsce znalezienia/przekazania:	
4. Opis rzeczy znalezionej	
5. Oświadczam, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej: ..... (data i czytelny podpis znalazcy)*	
6. Data i czytelny podpis osoby przekazującej:*	.....
9. Data i czytelny podpis osoby przyjmującej:	.....

* informacja na odwrocie pokwitowania

ŁKA 15 (H-0015)

strona odwrotna

INFORMACJA

Na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE administratorem Pani/Pana danych jest Łódzka Kolej Aglomeracyjna sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź, NIP: 7252025842, REGON: 100893710.

Administrator Danych w celu należytej ochrony danych osobowych powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail: iod@lka.lodzkie.pl.

Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zobowiązań wynikających z przyjmowania, przechowywania, wydawania/likwidacji rzeczy znalezionej w pociągu „ŁKA” sp. z o.o., zgodnie z ustawą z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych.

Dane osobowe nie będą przekazywane innym podmiotom z wyjątkiem tych, które są uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów obowiązującego prawa. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa. Ma Pan/Pani prawo do:

a) dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
b) wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Wzór druku H-0015 - pokwitowanie znalezienia rzeczy – KOPIA

strona czołowa

ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

POKWITOWANIE ZNALEZIENIA RZECZY

Seria ŁKA Nr 000000

1. KOPIA	
2. Dane znalazcy*/osoby przyjmującej:	
3. Data i miejsce znalezienia/przekazania:	
4. Opis rzeczy znalezionej	
5. Oświadczam, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej: ..... (data i czytelny podpis znalazcy)*	
6. Data i czytelny podpis osoby przekazującej:*	.....
9. Data i czytelny podpis osoby przyjmującej:	.....

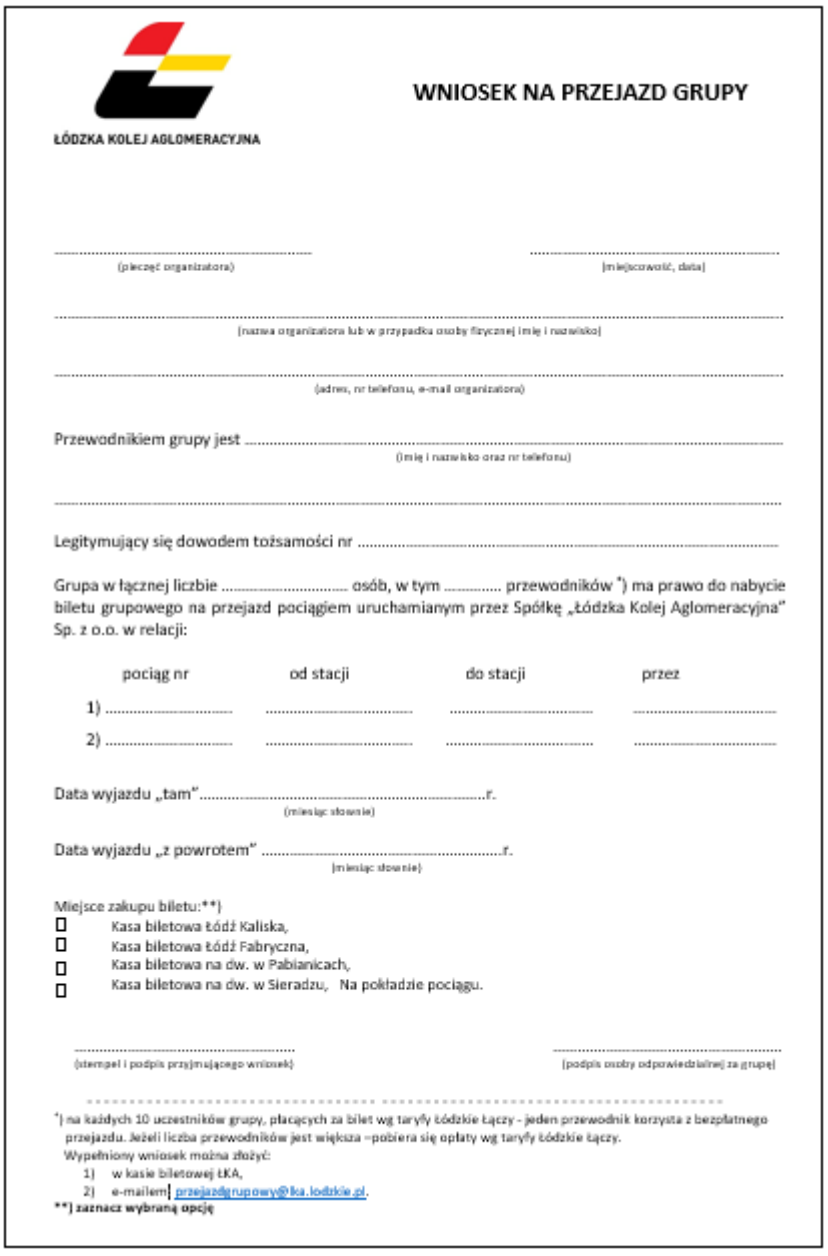
* informacja na odwrocie pokwitowania

ŁKA 15 (H-0015)

odwrotna strona biała bez nadruku

Wzór nr 9

Wniosek na przejazd grupy



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

WNIOSEK NA PRZEJAZD GRUPY

.....
(pieczęć organizatora)

.....
(miejscowość, data)

.....
(nazwa organizatora lub w przypadku osoby fizycznej imię i nazwisko)

.....
(adres, nr telefonu, e-mail organizatora)

Przewodnikiem grupy jest .....
(imię i nazwisko oraz nr telefonu)

.....

Legitymujący się dowodem tożsamości nr .....

Grupa w łącznej liczbie ..... osób, w tym ..... przewodników *) ma prawo do nabycie biletu grupowego na przejazd pociągiem uruchamianym przez Spółkę „Łódzka Kolej Aglomeracyjna" Sp. z o.o. w relacji:

	pociąg nr	od stacji	do stacji	przez
1)	.....	.....	.....	.....
2)	.....	.....	.....	.....

Data wyjazdu „tam".....r.
(miesiąc słownie)

Data wyjazdu „z powrotem" .....r.
(miesiąc słownie)

Miejsce zakupu biletu:**)

- ☐ Kasa biletowa Łódź Kaliska,
- ☐ Kasa biletowa Łódź Fabryczna,
- ☐ Kasa biletowa na dw. w Pabianicach,
- ☐ Kasa biletowa na dw. w Sieradzu, Na pokładzie pociągu.

.....
(stempel i podpis przyjmującego wniosek)

.....
(podpis osoby odpowiedzialnej za grupę)

*) na każdych 10 uczestników grupy, płacących za bilet wg taryfy łódzkie Łączy - jeden przewodnik korzysta z bezpłatnego przejazdu. Jeżeli liczba przewodników jest większa –pobiera się opłaty wg taryfy łódzkie Łączy.
Wypełniony wniosek można złożyć:
1) w kasie biletowej ŁKA,
2) e-mailem: przejazdgrupowy@lka.lodzkie.pl.
**) zaznacz wybraną opcję

1. Wydano bilet: grupowy nr ..... dla ..... osób, z bezpłatnym przejazdem dla ..... przewodników[6], na poc. ..... (nr pociągu) od stacji ..... do stacji .... (dat owni k) (podpis kasjera)	1. Wydano bilet: grupowy nr ..... dla ..... osób, z bezpłatnym przejazdem dla ..... przewodników[6], na poc. ..... (nr pociągu) od stacji ..... do stacji .... (dat owni k) (podpis kasjera)

INFORMACJE DODATKOWE

1. Wniosek nienależycie wypełniony lub na którym poprawki nie są poświadczone podpisem organizatora, jest nieważny.
2. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna" sp. z o.o. może odmówić wydania zgody na przejazd grupy w pociągach o wysokiej frekwencji lub w pociągu, na przejazd którym wcześniej została wydana zgoda innym grupom gdzie ograniczona jest liczba miejsc do podróżowania.
3. Przy przejazdach grup stosuje się opłaty normalne (dla osób nie posiadających indywidualnych uprawnień do ulgi) lub ulgowe dla osób uprawnionych do ulgi ustawowej 33%, 37%, 49%, 51%, 78%, 93% i 95%, określone w taryfie ŁÓDZKIE ŁĄCZY.
4. Opłaty pobiera się za rzeczywistą liczbę uczestników grupy, najmniej jednak za 10 osób.
5. Na każdych 10 płacących uczestników grupy, jeden przewodnik korzysta z bezpłatnego przejazdu. Jeżeli liczba przewodników jest większa – stosuje się wobec nich opłaty normalne z zastosowaniem opłat wskazanych w taryfie ŁÓDZKIE ŁĄCZY.
6. Podczas kontroli dokumentów przewozu w pociągu, osoba odpowiedzialna za grupę – oprócz biletów – powinna okazać niniejszy wniosek, który poświadczy uprawnienie do korzystania z przejazdu grupowego. Uczestnicy przejazdu korzystający z indywidualnych uprawnień do ulgi ustawowej zobowiązani są ponadto okazać stosowne dokumenty poświadczające te uprawnienia.
7. Przejazd poza stację przeznaczenia, bądź inną dłuższą drogą, dozwolony jest pod warunkiem uiszczenia różnicy należności pomiędzy opłatą ustaloną za faktyczny przejazd (zgodnie z indywidulanymi uprawnieniami do ulgi a ceną posiadanych biletów, ale z zastosowaniem taryfy podstawowej.
8. Przejście do pociągu innego przewoźnika – nie jest dozwolone.

Klauzula Obowiązku Informacyjnego

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Łódzka Kolej Aglomeracyjna Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi Sąd Gospodarczy XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000359408. Kontakt z Administratorem możliwy jest za pośrednictwem danych korespondencyjnych Administratora bądź pod adresem: biuro@lka.lodzkie.pl.
2. Administrator w celu należytej ochrony danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail: iod@lka.lodzkie.pl.
3. Celem przetwarzania Pani/Pana danych jest realizacja usługi przewozu grupowego, sprzedaż biletów, zawarcie i wykonanie umowy przewozu, realizacja obowiązków oraz uprawnień Podróżnego lub „ŁKA" sp. z o.o. związanych z zawartą umową przewozu a także kontrola ważności biletu, rozpatrzenia reklamacji, dochodzenia i obrony w razie zaistnienia wzajemnych roszczeń oraz w celu wystawienia faktury.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu lub okres niezbędny do zabezpieczenia ewentualnych roszczeń związanych z przetwarzaniem danych.
6. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być podmioty współpracujące w zakresie realizowanych umów oraz podmioty, którym Administrator ma obowiązek przekazać dane na gruncie obowiązujących przepisów prawa.

7. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.U. Dz.U.UE.L.2016.119.1). Szczegółowe informacje dostępne są na stronie https://uodo.gov.pl/pl/83/155.
8. Ma Pani/Pan prawo żądania dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu, a także prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie swoich danych w dowolnym momencie, jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody na przetwarzanie danych.
9. Pani / Pana dane nie są przekazywane do państwa trzeciego.
10. Pani/Pana dane nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji w tym profilowaniu.

.....

(podpis osoby odpowiedzialnej za grupę)

ZMIANY

Lp.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis wnoszącego zmianę
	Data	Nr			
1	16.08.2017 r.	99/2017	28.08.2017 r.		
2	16.01.2018 r.	6/2018	01.02.2018 r.		
3	22.03.2018 r.	39/2018	23.03.2018 r.		
4	17.04.2018 r.	47/2018	21.04.2018 r.		
5	23.05.2018 r.	76/2018	25.05.2018 r.		
6	28.11.2018 r.	174/2018	09.12.2018 r.		
7	19.01.2021 r.	9/2021	19.01.2021 r.		
8	04.10.2021 r.	141/2021	15.10.2021 r.		
9	11.07.2022 r.	137/2022	25.07.2022 r.		
10	12.04.2023 r.	65/2023	08.05.2023 r.		
11	31.05.2023 r.	104/2023	07.06.2023 r.		
12	09.08.2024 r.	167/2024	01.09.2024 r.		
13	20.02.2025 r.	33/2025	28.02.2025 r.		
14	18.03.2025 r.	54/2025	22.03.2025 r.		
15	30.04.2025 r.	84/2025	01.05.2025 r.		
16	26.08.2026 r.	133/2026	01.09.2026 r.		
17	29.10.2026 r.	160/2026	02.11.2026 r.		
18					
19					
20					

Uwaga: przy wprowadzaniu zmian w tekście Regulaminu należy wskazać numer porządkowy zmiany