

Tekst ujednolicony obowiązujący od dnia 1 sierpnia 2026 r.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

REGULAMIN

PRZEWOZU ZASTĘPCZĄ KOMUNIKACJĄ AUTOBUSOWĄ



Spis treści

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

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

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

§ 1 Słownik terminów

1. **Bilet** – oznacza ważny dowód zawarcia umowy przewozu, niezależnie od jego formy.
2. **Biletomat** – automat biletowy – urządzenie do sprzedaży biletów „ŁKA” sp. z o.o.:
 - a) **Biletomat mobilny ŁA** – umieszczony wewnątrz pojazdu ZKA ŁA typu Solaris Urbino 10,5 Mild hybrid;
 - b) **Biletomat stacjonarny** – usytuowany w wybranych lokalizacjach, których wykaz dostępny jest na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl
3. **„ŁKA” sp. z o.o.** – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. gen. Romualda Traugutta 25, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Łodzi dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000359408, NIP 725-202-58-42, REGON 100893710.
4. **Obsługa Pojazdu** – pracownicy drużyny konduktorskiej lub inni pracownicy „ŁKA” sp. z o.o. upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży lub aktywacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach.
5. **„osoba z niepełnosprawnością”** i **„osoba o ograniczonej możliwości poruszania się”** oznaczają osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku.
6. **Pojazd** – środek transportu jako ZKA ŁA (w tym Autobus albo Bus) albo ZKA zlec.
7. **Poświadczenie** – kierowca na prośbę podróżnego może wydać „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu” albo „Poświadczenie o częściowym lub całkowitym niewykorzystaniu biletu”.
8. **Regulamin (RPO-ŁKA)** – Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o.
9. **Taryfa przewozowa (ŁKA-TP)** – Taryfa przewozowa obowiązująca w „ŁKA” sp. z o.o.
10. **Zastępcza Komunikacja Autobusowa** – komunikacja autobusowa uruchamiana w zastępstwie pociągu „ŁKA” sp. z o.o. Pojazdami świadczącymi usługę przewozu może być tabor: „ŁKA” sp. z o.o. – ZKA ŁA albo podwykonawcy „ŁKA” sp. z o.o. – ZKA zlec.

11. **ZKA ŁA** – pojazd „ŁKA” sp. z o.o. jako:

- a) ZKA Autobus ŁA - typ Solaris Urbino 10,5 Mild hybrid,
- b) ZKA Bus ŁA – typ Mercedes MB Sprinter

którym realizowana jest Zastępcza Komunikacja Autobusowa;

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

§ 2 Postanowienia ogólne

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

§ 3 Zakup biletu

1. Podróżny może nabyć bilet na przejazd/przewóz przed rozpoczęciem przejazdu w jednym z dostępnych kanałów sprzedaży biletów:

- 1) w kasach biletowych „ŁKA” sp. z o.o. (własnych i agencyjnych) oraz w wybranych kasach innych przewoźników;
- 2) w biletomacie mobilnym ŁA, który jest na pokładzie ZKA Autobus ŁA (typ Solaris Urbino 10,5 Mild hybrid);
- 3) w biletomatach stacjonarnych;
- 4) u obsługi Pojazdu w przypadku obecności w pojeździe,

Szczegółowe informacje dotyczące lokalizacji kas biletowych oraz biletomatów stacjonarnych znajdują się na stronie internetowej: www.lka.lodzkie.pl/gdzie-kupic-bilet/.

5) za pośrednictwem sklepu internetowego:

- a) www.koleo.pl,
- b) www.bilkom.pl,
- c) www.e-podroznik.pl,

6) przez urządzenie mobilne za pośrednictwem aplikacji mobilnej SkyCash, KOLEO;

7) u kierowcy – jeżeli przejazd realizowany jest przez ZKA zlec., szczegóły zawarte w § 3a.

2. w ZKA ŁA w Biletomacie mobilnym ŁA (dostępne bilety jednorazowe, płatność wyłącznie kartą poprzez funkcję zbliżeniową, systemem BLIK, Android Pay, Apple Pay.

Bilety na przejazd/przewóz należy nabywać od i do stacji/przystanków kolejowych.

3. W sytuacji ujawnienia podróżnego nieposiadającego ważnego biletu lub poświadczenia o braku ważnego biletu, pobierana jest opłata taryfowa oraz opłata dodatkowa na podstawie Regulaminu (RPO-ŁKA) oraz Taryfy przewozowej (ŁKA-TP). W sytuacji braku możliwości ustalenia przystanku/stacji rozpoczęcia przejazdu podróżnego, opłatę taryfową ustala się od przystanku/stacji początkowej przejazdu.

§ 3a Zakup biletu u kierowcy ZKA zlec.

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

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

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

Wnioski o wystawienie faktury VAT Podróżny powinien składać na adres:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o.o.
ul. gen. Romualda Traugutta 25
90-113 Łódź

- 5. Faktury/korekty VAT dla podatników VAT (z identyfikatorem NIP) wystawiane są i udostępniane do pobrania w Krajowym Systemie e – Faktur.
- 6. W ZKA - kierowca lub też Obsługa pojazdu nie pobiera dodatkowej opłaty za wydanie biletu.
- 7. Obsługa pojazdu oraz kierowca ZKA za zakup Biletu przyjmuje należności w formie gotówkowej oraz bezgotówkowej (o ile kierowca ZKA posiada techniczną możliwość).
- 8. W sprawach nieuregulowanych w § 3a zastosowanie mają postanowienia Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO-ŁKA).

§ 3b Zakup biletu w ZKA ŁA

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

§ 4 Prawa i obowiązki podróżnego przy przejazdach Zastępczą Komunikacją Autobusową

- 1. Przewóz osób wykonywany Zastępczą Komunikacją Autobusową odbywa się na podstawie ważnego biletu na przejazd lub poświadczenia, o którym mowa w pkt 4.
- 2. Miejsca postojów Zastępczej Komunikacji Autobusowej zamieszczone są na stronie www.lka.lodzkie.pl oraz na tablicach ogłoszeń.
- 3. Podróżny nie posiadający ważnego Biletu na przejazd zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pojazdu:

- 1) ZKA zlec. - zgłosić się do Obsługi pojazdu albo kierowcy ZKA w celu dokonania zakupu biletu, dotyczy to również osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
 - 2) ZKA Autobus ŁA - kupić bilet w Biletomacie mobilnym ŁA, który jest na pokładzie pojazdu.
4. W przypadku:
- braku możliwości zakupu biletu u kierowcy ZKA zlec. albo w Biletomacie Autobus ŁA biletu w ramach oferty, ulgi z jakiej zamierza skorzystać podróżny lub formy płatności
 - przejazdu ZKA Bus ŁA i braku biletu,
- podróżny jest zobowiązany zgłosić się do kierowcy Pojazdu i pobrać „Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu” ze wskazaniem nazwy przystanku/stacji wejścia podróżnego do Pojazdu.
5. W sytuacji ujawnienia osoby nieposiadającej ważnego Biletu na przejazd lub „Poświadczenia o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd”, podróżny traktowany jest jak podróżny bez ważnego biletu, zgodnie z postanowieniami Regulaminu (RPO-ŁKA).
6. Warunkiem uzyskania zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia tego biletu. W razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia na życzenie podróżnego kierowcy Pojazdu wydaje do *biletu* poświadczenie w brzmieniu: „W dniu , godz. zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji.....do stacji przeznaczenia.” potwierdzając datą, numerem identyfikującym kurs, podpisem oraz pieczęcią identyfikacyjną.
- Warunki zwrotu należności za częściowy lub całkowicie niewykorzystany bilet są określone w warunkach lub zasadach danej oferty, w ramach której został nabyty bilet.
7. Zwrot należności za niewykorzystane *bilety* odbywa się zgodnie z warunkami określonymi w Regulaminie (RPO-ŁKA).

§ 5 Przewóz rzeczy i zwierząt

1. Pasażer może przewozić bagaż ręczny, zwierzęta, z zastrzeżeniem ust. 2, jeżeli istnieje możliwość takiego ich umieszczenia w Pojeździe, by nie utrudniały przejścia, nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu, nie zasłaniały widoczności kierującemu pojazdem i nie powodowały zagrożenia dla innych pasażerów.
2. *Pojazdem* mogą być przewożone przedmioty, stanowiące bagaż podręczny, które:
 - 1) są łatwo przenośne i czyste,
 - 2) nie blokują przejścia, nie przeszkadzają podróżnym i nie narażają ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo,
 - 3) są trzymane przez podróżnego w ręku lub na kolanach.

3. Przewóz rzeczy i zwierząt odbywa się na zasadach określonych w § 20 i 21 Regulaminu (RPO-ŁKA).
4. Brak jest możliwości przewozu rowerów i rozłożonej hulajnogi.
5. Opłaty za przewóz rzeczy określone są w Taryfie przewozowej (ŁKA-TP).

§ 6 Przepisy porządkowe

1. Podróżny jest zobowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych określonych w Regulaminie (RPO-ŁKA).
2. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być niedopuszczone do odbycia przejazdu lub usunięte z Pojazdu.

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

Zasady obsługi osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się są określone w Regulaminie obsługi osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, Regulamin stosuje się łącznie z Regulaminem przewozu zastępczą komunikacją autobusową.

§ 8 Reklamacje i skargi

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

§ 9 Inne

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

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