

**Zmiana nr 6**  
**Regulaminu obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO - ŁKA)**

Obowiązuje od dnia 9 grudnia 2018 roku

**W Regulaminie obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy i zwierząt (RPO- ŁKA) tekst jednolity obowiązujący od 11 grudnia 2016 r., wprowadza się następujące zmiany:**

**1. W Rozdziale 1:**

**1) w § 2:**

**a) pkt 10), 11) otrzymują brzmienie:**

”

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 lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do poszczególnych potrzeb takiej osoby;

”

**b) skreśla się zapis pkt 15) - VACAT**

**c) dodaje się pkt 31) i 32) w brzmieniu:**

”

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](http://www.lka.lodzkie.pl));

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

”

2) w § 3 ust. 4 pkt 2) otrzymuje brzmienie:

”

- 2) nie ma kasy biletowej ani biletomatu stacjonarnego, zamieszcza się informacje o najbliższym punkcie odprawy, gdzie znajduje się kasa biletowa lub biletomat stacjonarny.

”

3) w § 3a dodaje się ust. 9 o następującej treści:

„9. W sprawach związanych z biletem wydanym w ramach WB obowiązują postanowienia ZW-WB.”

4) w § 4 dopisuje się pkt 22) - 26) w brzmieniu:

”

- 22) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody „ŁKA” sp. z o.o.;
- 23) przeprowadzania publicznych zbiórek ofiar bez zgody „ŁKA” sp. z o.o.;
- 24) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług kolei;
- 25) wnoszenia, posiadania lub używania wyrobów pirotechnicznych oraz materiałów niebezpiecznych pożarowo bez zgody zarządcy lub „ŁKA” sp. z o.o.;
- 26) pozostawiania bez opieki bagaży, pakunków lub innych przedmiotów poza miejscami do tego wyznaczonymi.

”

5) w § 5 ust. 1 pkt 2) dodaje się ppkt c) w brzmieniu:

„ c) Plan Podróży wydany do WB, ”;

6) w § 6 dodaje się ust. 5 w brzmieniu:

„5. Informacje na biletach wydanych w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB.”;

7) w § 7 dodaje się ust. 7 w brzmieniu:

„7. Termin ważności biletu w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB.”;

## 2. W Rozdziale 2:

1) w § 11:

a) ust. 10 otrzymuje brzmienie:

„10. Należności za przejazd/przewóz, podróżny może uregulować:

- 1) gotówką (w złotych) lub kartą – w kasach biletowych oznaczonych odpowiednim piktogramem lub w biletomacie stacjonarnym,
- 2) gotówką (w złotych) – u obsługi pociągu,
- 3) przelewem – np. przez Internet, przez aplikacje mobilną,
- 4) gotówką (w złotych) lub kartą albo tylko kartą – w zależności od rodzaju biletomatu mobilnego.”;

**b) ust. 15 pkt 1)** otrzymuje brzmienie:

„1) nabyć bilet w biletomacie mobilnym niezwłocznie po wejściu do pociągu, a w przypadku awarii biletomatu, braku możliwości dokonania płatności gotówką w biletomacie mobilnym, niezwłocznie zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu, lub”

**c) ust. 16** dotychczasowy zapis:

„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 od osób (które zgłoszą się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust.1)”

zastępuje się zapisem: „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:”;

**d) w ust. 23** po ostatnim zdaniu dodaje się zapis:

„23. Z tytułu nabycia dokumentu przewozu podróżny może otrzymać na żądanie fakturę VAT. Podróżny, który nie zgłosi w kasie biletowej przed zakupem biletu chęci pobrania faktury VAT lub zakupił bilet u obsługi pociągu w terminie nie później niż 3-miesiące licząc od końca miesiąca w którym wykonano usługę, na podstawie oryginału biletu, a w przypadku zakupu w kasie biletowej również paragonu fiskalnego, może ją otrzymać w:

- Centrum Obsługi Pasażera ŁKA na Dworcu Łódź Fabryczna,
- siedzibie Spółki „ŁKA” sp. z o.o., Al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź.”;

**b) dodaje się ust. 25** w brzmieniu:

„25. Zakres organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu w ramach biletu WB zgodnie z postanowieniami w ZW-WB.”;

**2) w § 11a** skreśla się ust. 12;

**3) w § 12** dodaje się **ust. 9** w brzmieniu:

„9. Zawarcie umowy przewozu w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB.”;

**4) w § 13** dodaje się **ust. 19** w brzmieniu:

„19. Zmiana umowy przewozu w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB.”;

**5) w § 15** dodaje się **ust. 20** w brzmieniu:

„20. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet wydany w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB.”;

**6) w § 18** dodaje się **pkt 8** w brzmieniu:

„8. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu w ramach WB zgodnie z postanowieniami ZW-WB.”;

**7) w § 19** dodaje się **ust. 16** w brzmieniu:

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

### 3. W Rozdziale 3:

1) w § 20 dodaje się ust. 14 w brzmieniu:

„14. W sprawach związanych z przewozem bagażu w ramach WB obowiązują postanowienia ZW-WB.”;

2) w § 21 dodaje się ust. 5 w brzmieniu:

„5. W sprawach związanych z przewozem zwierząt domowych w ramach WB obowiązują postanowienia ZW-WB.”;

3) w § 22 ust. 4 otrzymuje nowe brzmienie i dodaje się ust. 5, 6 i 7 w następującym brzmieniu:

„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 podróży).
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.

### 4. W Rozdziale 4:

1) w § 23 dodaje się ust. 13 w brzmieniu:

„13. Tryb składania i termin rozpatrywania reklamacji w ramach WB na zasadach ZW-WB.”;

2) w § 26:

a) zmienia się tytuł paragrafu, który otrzymuje brzmienie: „§ 26. Odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu kategorii ŁKA Sprinter”.

b) ust. 5 otrzymuje brzmienie:

„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.”

c) ust. 7 otrzymuje brzmienie:

„7. Dokumenty, o których mowa w ust. 5 i 6 należy składać na warunkach określonych w § 23.”

d) ust. 10 otrzymuje brzmienie:

„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.”

3) w § 27 zmienia się tytuł paragrafu, który otrzymuje brzmienie: „§ 27. Zasady postępowania w razie utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu”.

5. W Rozdziale 5 zapis § 28 otrzymuje brzmienie:

”

**§ 28. Przejazd pasażerów z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej**

1. Pociągi „ŁKA” sp. z o.o. są przystosowane do przejazdów osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności. Pracownicy „ŁKA” sp. z o.o. dokładają wszelkich starań, aby umożliwić tym osobom dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom.
2. W przypadku, gdy poziom niepełnosprawności lub ograniczenia poruszania się utrudnia pasażerowi samodzielne i bezpieczne korzystanie z usług transportowych, obsługa pociągu bezpłatnie:
  - 1) udziela pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskazówek osoby, która chce skorzystać z pomocy. „ŁKA” sp. z o.o. nie udziela pomocy w dotarciu na peron stacji lub przystanku ani w opuszczeniu peronu stacji lub przystanku;
  - 2) udziela pomocy w zajęciu i opuszczeniu miejsca w pociągu. W przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich - w dotarciu do wyznaczonego w pociągu miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich.
3. Pasażer poruszający się na wózku inwalidzkim powinien:
  - 1) podejść do drzwi oznaczonych piktogramem osoby na wózku inwalidzkim, gdzie znajduje się winda dla wózków inwalidzkich,
  - 2) po wjeździe do pociągu zająć wyznaczone miejsce dla pasażerów poruszających się na wózkach inwalidzkich,
  - 3) być w trakcie jazdy przypięty pasem bezpieczeństwa, jeśli nie przesiada się na miejsce siedzące.
4. Przejazd psa asystującego (w tym psa przewodnika), odbywa się na ramach ważności biletu osoby niepełnosprawnej, wymagania dotyczące oznakowania i wymaganych dokumentów określone są z § 21 niniejszego Regulaminu.
5. „ŁKA” oferuje możliwość wcześniejszego zgłoszenia przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Zgłoszenia te przyjmowane są na 24 godziny przed podróżą. Powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy można dokonać:
  - 1) telefonicznie na numer telefonu: 42 205 55 15,
  - 2) korzystając z interaktywnego formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki [www.lka.lodzkie.pl](http://www.lka.lodzkie.pl) w zakładce „dla pasażera”/”informacje dla osób niepełnosprawnych”,Zgłaszanie przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie jest obowiązkowe za wyjątkiem podróży odbywanych planową Zastępczą Komunikacją Autobusową.
6. W przypadku braku możliwości zapewnienia pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, udzielona zostanie ustna lub pisemna odpowiedź odmowna z podaniem przyczyny i informacją o alternatywnych możliwościach realizacji przewozu.
7. „ŁKA” sp. z o.o. oferuje możliwość zakupu biletu lub pozyskania dodatkowych informacji przez osoby z dysfunkcjami słuchu z pomocą Wideotłumacza (tłumacza języka migowego online) w kasach własnych „ŁKA” sp. z o.o. i kasach agencyjnych, a także na pokładzie pociągu. Usługa ta jest również dostępna przez stronę internetową „ŁKA” sp. z o.o. i w Centrum Obsługi Pasażera na Dworcu Łódź Fabryczna. Dostęp i jakość są uzależnione od szybkości łącza internetowego w miejscu korzystania i nie są zależne od przewoźnika.

8. Kasy biletowe własne i agencyjne, a także pojazdy Impuls II (w 1 oznakowanym członie) są wyposażone w pętle indukcyjne wspomagające słyszenie u osób z niedosłuchem korzystających z aparatów słuchowych. Pasażer powinien we własnym zakresie dokonać konfiguracji aparatu słuchowego samodzielnie lub u protetyka słuchu.
9. Pasażer z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej może dokonać zakupu biletu:
  - 1) w kasie biletowej „ŁKA” sp. z o.o. poza kolejnością, zgodnie z § 11 ust. 5 niniejszego Regulaminu,
  - 2) na pokładzie pociągu „ŁKA” sp. z o.o. bez zgłaszania jego braku do drużyny konduktorskiej, zgodnie z § 11 ust. 2a niniejszego Regulaminu. Odprawa podróżnych niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości poruszania się odbywa się podczas kontroli biletów i nie jest pobierana opłata za wydanie biletu w pociągu,
  - 3) przez Internet w dostępnym dla osób z niepełnosprawnościami serwisie <https://koleo.pl/>.