

Tekst ujednolicony obowiązujący od dnia 28 sierpnia 2017 r.



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

REGULAMIN OBSŁUGI PODRÓŻNYCH, ODPRAWY ORAZ PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT

(RPO – ŁKA)

Obowiązuje od dnia 11.12.2016r.

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.

1 SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE	4
§ 1. Zakres stosowania Regulaminu	4
§ 2. Objasnienia określeń i skrótów	4
§ 3. Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu oraz informacje o usługach	7
§ 4. Przepisy porządkowe	8
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu	9
§ 6. Informacje na biletach	10
§ 7. Terminy ważności biletów	11
ROZDZIAŁ 2. OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT	12
§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia	12
§ 9. Grupowy przewóz osób	13
§ 10. Odprawa na podstawie <i>Elektronicznych kart ŁKA</i>	14
§ 11. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu	15
§ 12. Zawarcie umowy przewozu	19
§ 13. Zmiana umowy przewozu	20
§ 14. Przejście podróżnego do pociągu innego przewoźnika	23
§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane bilety jednorazowe	24
§ 16. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane okresowe bilety odcinkowe	27
§ 17. Kontrola dokumentów przewozu	28
§ 18. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu	29
§ 19. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu	31
ROZDZIAŁ 3. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH DO POCIĄGU	34
§ 20. Przewóz bagażu ręcznego	34
§ 21. Przewóz zwierząt domowych	35
§ 22. Przewóz rowerów	36
§ 22a. Rzeczy znalezione	36
ROZDZIAŁ 4. TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI	38
§ 23. Postanowienia ogólne	38
§ 24. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji	39
§ 25. Tryb składania i termin rozpatrywania skarg i wniosków	40
§ 26. Odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu międzywojewódzkiego	41
§ 27. Zasady postępowania w razie utraty połączenia, odwołania/opóźnienia pociągu międzywojewódzkiego	42
ROZDZIAŁ 5. PRZEJAZD OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH ORAZ OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ	43

§ 28. Pomoc udzielana osobom niepełnosprawnym	43
---	----

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

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 2015 r. poz. 915).
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) zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu,
 - 5) 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.,
 - 6) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków.
3. *Regulamin* stosuje się łącznie z *Taryfą przewozową* (ŁKA-TP).

§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów

Użyte w niniejszym *Regulaminie* określenia i skróty oznaczają:

- 1) **bilet** – dowód zawarcia umowy na przejazd lub przewóz;
- 2) **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę uprawnioną do kontroli, w zamian za zatrzymany podróżnemu bilet;
- 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;
- 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;
- 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 lub aktywacji biletów, 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;
- 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;
- 11) **osoba niepełnosprawna 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;
- 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) **pociąg międzywojewódzki** – pociąg kursujący na trasie wykraczającej poza województwo łódzkie;

- 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 pieczętki identyfikacyjnej;
- 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.;
- 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. z 2015r. poz. 50 z póź. zm.);
- 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);
- 21) **rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006 r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalenia stanu przesylek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266);
- 22) **stacja/przystanek osobowy** – miejsce, w którym rozkład jazdy przewiduje postój pociągów „ŁKA” sp. z o.o., dla wsiadania lub wysiadania podróżnych;
- 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.;
- 26) **ustawa Prawo Przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2015r. poz. 915);
- 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;
- 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 2013r. poz. 856 z późn. zm.);

§ 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 niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej oraz warunkach przewozu rowerów,
 - 5) usługach dostępnych w pociągu,
 - 6) procedurach:
 - a) odbioru zagubionego bagażu,
 - b) wnoszenia skarg i reklamacji oraz trybie ich rozpatrywania,
 - 7) 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 numerem 42 205 55 15 czynnym całą dobę.
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 (WE) nr 1371/2007, w tym dane kontaktowe Urzędu Transportu Kolejowego, jako organu właściwego do rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków podróżnych wynikających z tego rozporządzenia;
 - 2) nie ma kasy biletowej ani biletomatu stacjonarnego, zamieszcza następujące informacje:
 - 1) o najbliższym punkcie odprawy, gdzie znajduje się kasa biletowa lub biletomat stacjonarny,
 - 2) najbliższej stacji, na której obecny jest personel oraz bezpośrednio udzielana jest pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.
5. Na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o. zamieszczony jest szczegółowy wykaz wszystkich stacji/przystanków osobowych pod względem dostosowania do odprawy osób niepełnosprawnych.

§ 4. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągami uruchamianymi przez „ŁKA” sp. z o.o. są zobowiązane do przestrzegania przepisów rozporządzenia MI z dnia 23.11.2004 r. m.in. zabronione jest:
 - 1) niszczenie, zanieczyszczanie i zaśmiecanie,
 - 2) wchodzenie bez zgody przewoźnika do pociągów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do taboru znajdującego się na torach postojowych,
 - 3) wchodzenie osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamianie tych pojazdów,
 - 4) nieuzasadnione unieruchamianie lub zatrzymywanie pociągu w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego (bezpieczeństwa),
 - 5) wsiadanie i wysiadanie po sygnale odjazdu, oraz podczas jazdy pociągu,
 - 6) zajmowanie miejsc w pociągach przed podstawieniem ich na tor przy peronie odjazdowym;
 - 7) wyrzucanie przedmiotów z pociągu na zewnątrz,
 - 8) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych (m.in. graffiti),
 - 9) umieszczanie i usuwanie napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody „ŁKA” sp. z o.o.,
 - 10) dokonywanie czynności grożących wywołaniem pożaru,
 - 11) wnoszenie i przewożenie rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
 - 12) pozostawianie zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania psów bez smyczy i kagańców (z wyłączeniem psów asystujących) oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia,
 - 13) umieszczanie na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, a także zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca,
 - 14) palenie tytoniu, e-papierosów oraz nowatorskich wyrobów tytoniowych w pojazdach szynowych eksploatowanych przez przewoźnika,
 - 15) wnoszenie i zażywanie środków odurzających,
 - 16) sprzedawanie, podawanie i spożywanie napojów alkoholowych,
 - 17) żebranie i prowadzenie sprzedaży obwoźnej,
 - 18) zakłócanie krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług „ŁKA” sp. z o.o.,
 - 19) podczas jazdy zabronione jest:
 - a) wychylanie się z okien,
 - b) otwieranie zewnętrznych drzwi pociągu,
 - c) przechodzenie z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są połączone ze sobą przejściami ochronnymi,
 - d) przebywanie na stopniach taboru;
 - 20) korzystanie z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiedni napis na drzwiach toalety,
 - 21) pozostawanie w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej.

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 pobiera opłatę 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.

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, psa, pod nadzorem podróżnego,

b) wezwania do zapłaty,

c) bilet zastępczy,

d) nieodpłatny kupon na przewóz roweru, pod nadzorem podróżnego

e) bilet na dopłatę,

2) innych dokumentów:

a) kartę ŁKA poświadczającą uprawnienie do korzystania z ulgi 55%,

b) paragon fiskalny/fakturę,

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*.
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 i terminie ważności określonym na bilecie,
 - 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,
 - psa,pod nadzorem podróżnego,
 - h) innych przewoźników – zgodnie z zasadami i przepisami obowiązującymi u danego przewoźnika,
 - 2) kuponu na przewóz roweru, pod nadzorem podróżnego.
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. 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, a także numer dokumentu poświadczającego tożsamość tej osoby (numer dokumentu wpisywany w sposób trwały przez podróżnego przed rozpoczęciem przejazdów a w przypadku karty elektronicznej dane te zakodowane są przez przewoźnika na karcie),
 - 3) termin ważności biletu,
 - 4) inne informacje dotyczące przewozu.
4. Dane na bilecie zapisane są w języku polskim, czcionką *Letter Gothic* lub *OCR*.

§ 7. Terminy ważności biletów

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;
 - b) wycieczkowego, wydanego na przejazd w jedną stronę – 1 dzień,
 - 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, psa lub bagażu pod nadzorem podróżnego - zależy od rodzaju biletu na przejazd, do którego został wydany (z wyjątkiem biletu sieciowego), w ramach jego ważności.
- 2) nieodpłatnego kuponu na przewóz roweru – zależy od rodzaju biletu na przejazd, do którego został wydany (z wyjątkiem biletu sieciowego), w ramach jego ważności.
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.
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 ostatniego dnia terminu ważności biletu.
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.

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 4 i kobiet w ciąży;
 - 2) osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej,

- 3) rowerów,
- 4) wózków inwalidzkich.
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 4 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 niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej - na równi z osobami niepełnosprawnymi z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.
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 zajmąwszy 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 psów ani bagażu ręcznego.

§ 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.
 - 1a. Umowę grupowego przewozu osób zawiera z „ŁKA” sp. z o.o. organizator takiego przewozu.
2. 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.
3. 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. Na zwracanym bilecie upoważniony pracownik zamieszcza poświadczenie w brzmieniu: „Bilet całkowicie niewykorzystany, wymiana biletu. Wydano bilet (bilety) nr”, potwierdzając datą, podpisem i stemplem.
4. 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 pisemnej 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 odstępnę 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.

§ 10. Odprawa na podstawie *Elektronicznych kart ŁKA*

1. *Elektroniczna karta ŁKA*, zwana dalej *kartą ŁKA* jest nośnikiem plastikowym, na którym może być zakodowany bilet okresowy odcinkowy lub/i 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.
3. Aktywacji zakodowanego na *karcie ŁKA* biletu:
 - 1) okresowego odcinkowego – dokonuje obsługa pociągu „ŁKA” sp. z o.o.,
 - 2) 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. Zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet zakodowany na *karcie ŁKA*, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności dokonuje kasa biletowa, po potrąceniu 10% odstępnego. Po rozpoczęciu terminu ważności biletu, zwrot należność dokonywany jest na zasadach określonych w § 16 Regulaminu.

7. Za kartę ŁKA zagubioną, skradzioną lub zniszczoną w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek 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.
8. Formularz *Zamówienia* podróżny może otrzymać bezpośrednio w kasie biletowej „ŁKA” sp. z o.o. lub w formie elektronicznej, pobierając ze strony internetowej www.lka.lodz-kie.pl. Do *Zamówienia* należy każdorazowo dołączyć fotografię o wymiarach wskazanych w formularzu.

§ 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.:
 - 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 lub aktywacji *Elektronicznej karty ŁKA* 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.
- 2a. Obowiązek zakupu lub zgłoszenia braku dokumentu przewozu, o którym mowa w ust. 2 nie dotyczy osób:
 - 1) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - 2) niewidomych, podróżujących bez przewodnika lub z psem przewodnikiem,
 - 3) poruszających się na wózku inwalidzkim, odbywających przejazd z lub bez osoby towarzyszącej,
 - 4) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu potwierdzającego wiek.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 niepełnosprawnych o widocznym kalectwie i kobiet w widocznej ciąży.
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
 - psa.
 - 2) nieodpłatny kupon na przewóz roweru pod nadzorem podróżnego.
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 psa – 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 przedprzedaży w warunkach taryfowych oferty,
- 2) kupon na przewóz roweru pod nadzorem podróżnego.
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:
- 1) gotówką (w złotych) lub kartą – w kasach biletowych oznaczonych odpowiednim piktogramem lub w biletomacie,
 - 2) gotówką (w złotych) – u obsługi pociągu,
 - 3) kartą lub przelewem – np. w biletomatach, przez Internet, przez aplikację mobilną.
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 pieczęcią 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, zamieszcza adnotację w brzmieniu: „Wyjazd w dniu”, potwierdzając podpisem i pieczęcią 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 pieczęcią. 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,
- 2) przewóz rzeczy, wózka dziecięcego i/albo psa, 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 i zamierza nabyć go u obsługi pociągu, zobowiązany jest:
 - 1) nabyć bilet w biletomacie mobilnym niezwłocznie po wejściu do pociągu, a w przypadku awarii biletomatu, niezwłocznie zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu, lub
 - 2) niezwłocznie 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 od osób (które zgłoszą się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust.1):
 - 1) rozpoczynających przejazd od stacji w czasie, gdy kasa biletowa jest nieczynna, biletomat stacjonarny jest nieczynny, nie ma kasy biletowej ani biletomatu lub nie sprzedaje się w kasie/biletomacie biletów danego rodzaju (nawet w przypadku czynnego biletomatu),
 - 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,

- e) zamierzających nabyć bilet z ulgą 100%,
 - 4) które ukończyły 70 lat, pod warunkiem okazania dokumentu potwierdzającego wiek,
 - 5) niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej, pod warunkiem okazania dokumentu stwierdzającego niepełnosprawność fizyczną (stałą lub czasową).
17. Obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie gotówką, w PLN.
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*.
22. Bilety jednorazowe wydane na odległość nie mniejszą niż 50 km, zawierają dane, na podstawie których bilet uznaje się za fakturę VAT.
23. Z tytułu nabycia dokumentu przewozu podróżny może otrzymać na żądanie fakturę VAT. Fakturę VAT wystawia kasa biletowa dokonująca sprzedaży dokumentu przewozu. W przypadku nabycia biletu w pociągu „ŁKA” sp. z o.o. lub kasie biletowej faktury VAT wystawiane będą 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.
24. Wystawca faktury, na bilecie zamieszcza adnotację o wydaniu faktury VAT.
25. Bilety nabyte przez podróżnych w kanałach samoobsługowych, tj. za pośrednictwem telefonu, Internetu, automatu biletowego mobilnego lub automatu w pociągu, są honorowane jedynie w pociągach „ŁKA” sp. z o.o.

§ 12. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie odpowiedniego biletu/biletów na przejazd/przewóz. Podróżny, który posiada *Elektroniczną kartę ŁKA* lub bilet, który wymaga aktywacji, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu

(w kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu aktywacji biletu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie.

- 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* lub WBA), 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, wózka dziecięcego, psa można nabyć łącznie z biletem na przejazd lub do okazanego biletu na przejazd.
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 (np. bilet wycieczkowy).
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.

§ 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 biletem. Obsługa pociągu zamieszcza adnotację w brzmieniu: „Wyjazd w dniu...” potwierdzając podpisem i pieczętąką 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 pieczętąką 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 wykorzystaniu przez mniejszą 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 wykorzystany w poc. nr..... przezosobę/y/osób od stacji do stacji....”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętąką 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. Powyższe postanowienia nie mają zastosowania do grupowego przewozu osób.
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 brzmieniu: „W dniu... o godz..... w pociągu nr zgłoszono całkowitą rezygnację z przejazdu od stacji ... do stacji ...”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętąką identyfikacyjną. Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w §§ 23-24 Regulaminu.
 15. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na bilecie na przejazd, bilet na przewóz bagażu podręcznego lub psa 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.

§ 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.
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 pieczętą 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 nrzgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia.”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętą 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 pieczętą 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 bagażu ręcznego, wózka dziecięcego lub psa 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 poświadczane 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 pieczęcią identyfikacyjną;
 - 2) podróżny może na podstawie odpowiednio poświadczanego 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, dokonuje wyłącznie kasa biletowa wyposażona w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet - pod warunkiem przedłożenia potwierdzenia z terminalu płatniczego wydanego przy zakupie lub wyciągu z rachunku bankowego. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.
 12. W razie nie przedłożenia dowodu sprzedaży lub 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 dochodzić w drodze reklamacji złożonej do przewoźnika, na warunkach określonych w §§ 23-25 Regulaminu.
 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 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.

§ 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.
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,
 - 4) zakodowane na *Elektronicznej karcie ŁKA* lub zakupione w kanałach samoobsługowych, np. przez Internet, 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 odstępnę, 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.

§ 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 wręczenia 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 numer jest wskazany na bilecie,
 - 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,
 - 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,
 - c) przewozi ze sobą w pociągu bez odpowiedniego biletu: rzeczy lub psa, 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.

2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1 powinien:

- 1) nabyć bilet/kupon, 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:

- 1) opłatę taryfową 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 obsługiwanego 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 odwrócie 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 pieczętąką 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 odpępnego. W razie nie nabycia w pociągu w pociągu postanowienia § 19 stosuje się odpowiednio.

§ 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 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 16 lat, z wyjątkiem przejazdu grupowego.
2. Wezwanie 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 mają 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: *Sporządzono z powodu niemożliwości wydania reszty/pobrania płatności kartą – termin płatności 7 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w pełnej wysokości zł i ustawowych odsetek*”.

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.
- 3a. W przypadkach o których mowa w ust. 3 kwota do zapłaty stanowi sumę należności taryfowych za przejazd.

Nieuregulowanie należności w terminie 7 dni od wręczenia wezwania do zapłaty skutkować będzie naliczeniem opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu – zgodnie z rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005 r. oraz odsetek ustawowych.
4. W przypadku przejazdu:
 - 1) osób małoletnich (do 16 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)”*,
 - 2) osób niepełnosprawnych, 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 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 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, 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.

9. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania – w rubryce IIIa wezwania.
10. Wystawione wezwanie upoważnia podróżnego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.
11. Odbiór wezwania, 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 kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – 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).
13. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 12, przewoźnikowi przysługuje prawo:
 - 1) zamieszczania danych osobowych dłużnika w rejestrach Biur Informacji Gospodarczych,
 - 2) dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
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.
15. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty będą rozpatrywane w trybie określonym w §§ 23-25 Regulaminu.

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 swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. żrące, toksyczne substancje, materiały wybuchowe, cuchnące),
 - 3) pojazdy z silnikiem spalinowym.
6. W razie ujawnienia podróznego 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 podróznego 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.

§ 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 odpowiednich 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 jednego), który nie jest umieszczony w pojemniku, pod opieką pełnoletniego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:

- 1) podróżny posiada ważny bilet z ceną zryczałtowaną na przewóz psa oraz aktualne świadectwo szczepienia psa,
- 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z wyjątkiem psa asystującego (będącego przewodnikiem osoby niepełnosprawnej).

Osoba niepełnosprawna odbywająca przejazd z psem asystującym jest zobowiązana posiadać podczas podróży certyfikat potwierdzający status psa asystującego i aktualne świadectwo szczepienia psa, które należy okazać osobie uprawnionej do kontroli dokumentów przewozu w pociągu na każde jej żądanie. Pies asystujący powinien być wyposażony w uprząż, przy czym osoba niepełnosprawna nie ma obowiązku zakładania psu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi psa.

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. Wysokość opłaty za przewóz psa określona jest w ŁKA-TP (Opłaty zryczałtowane).

§ 22. Przewóz rowerów

1. Podróżny posiadający ważny bilet na przejazd może nieodpłatnie – na podstawie kuponu wydanego na dowolną odległość – pod własnym nadzorem przewieźć w pociągu jeden nie złożony i nieopakowany rower jednośladowy.
2. 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.
3. 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.
4. Rower może być przewożony:
 - 1) w miejscu, przystosowanym do przewozu rowerów,
 - 2) w wyznaczonym miejscu, oznaczonym odpowiednim piktogramem, o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych).

§ 22a. Rzeczy znalezione

1. Do postępowania z rzeczami nieznanymi w pociągach „ŁKA” sp. z o.o. stosuje się przepisy ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych (Dz. U. z 2015 r. poz. 397).

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. Odbiór rzeczy znalezionej, od „ŁKA” sp. z o.o. przez osobę uprawnioną jest możliwy najpóźniej w terminie 3 dnia od dnia przyjęcia rzeczy przez „ŁKA” sp. z o.o. od znalazcy, z wyjątkiem:
 - 1) rzeczy, której cechy zewnętrzne lub umieszczone na niej znaki szczególne wskazują, że stanowi ona sprzęt lub ekwipunek wojskowy oraz dokumentów wojskowych oraz legitymacji, książeczki lub zaświadczenia wojskowego albo karty powołania, które to rzeczy lub dokumenty „ŁKA” sp. z o.o. niezwłocznie przekazuje właściwemu staroście,
 - 2) rzeczy, której posiadanie wymaga pozwolenia a w szczególności broni, amunicji, materiałów wybuchowych oraz dowodu osobistego lub paszportu, które to rzeczy lub dokumenty ŁKA sp. z o.o. niezwłocznie przekazuje najbliższej jednostce organizacyjnej Policji,
 - 3) rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu, które „ŁKA” sp. z o.o. niezwłocznie sprzedaje.
5. „ŁKA” sp. z o.o. po upływie 3 dni od dnia przyjęcia rzeczy od znalazcy, przekazuje ją właściwemu staroście, chyba że w tym terminie zgłosi się osoba uprawniona do odbioru tej rzeczy.
6. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od „ŁKA” sp. z o.o. odmówi starosta (rzeczy, których szacowana wartość nie przekracza 100,00 zł), podlegają likwidacji.
7. 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.
8. Adres punktu przechowywania rzeczy znalezionych, termin i godziny jego otwarcia wskazany jest na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o.
9. Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności, jak również zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

ROZDZIAŁ 4. TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 23. Postanowienia ogólne

Reklamacje z tytułu świadczonych usług przez przewoźnika są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach ustawy Prawo przewozowe i wydanych na jej podstawie przepisach wykonawczych, w szczególności na podstawie 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).

1. Podróżny może złożyć do przewoźnika reklamację:
 - 1) z tytułu całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd/przewóz;
 - 2) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 3) gdy nie zgadza się z treścią wezwania i może udowodnić, że posiada ważny w dniu przejazdu dokument przewozu (bilet imienny) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do ulgowego przejazdu.
2. Reklamację składa się w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia reklamacji;
 - 2) nazwę i adres przewoźnika;
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu);
 - 6) wykaz załączonych dokumentów,
 - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
4. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniami do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 3, powinny zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty.
5. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd/przewóz) oraz potwierdzone kopie (np. przez upoważnionego pracownika „ŁKA” sp. z o.o., wystawcę, notariusza) innych dokumentów (np. poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, biletu okresowego, lub dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej) związanych z rodzajem i wysokością roszczenia.
6. Do reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 3 należy dołączyć:
 - 1) potwierdzoną za zgodność z oryginałem, kserokopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania przejazdu – uprawnienia do ulgowego przejazdu, oraz
 - 2) odpowiednio oryginał biletu wydanego w pociągu lub wezwania do zapłaty, lub
 - 3) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty.
7. Reklamacje dotyczące odprawy i przewozu osób, rzeczy i zwierząt w tym również związane z wystawieniem w pociągu wezwania do zapłaty można składać:

- 1) w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami „ŁKA” sp. z o.o.,
- 2) osobiście w siedzibie „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. przy al. Piłsudskiego 12 w Łodzi,
- 3) przesyłką pocztową na adres:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o.
Al. Piłsudskiego 12,
90 – 051 Łódź.

Reklamacje dotyczące biletu internetowego lub biletu elektronicznego zakupionego za pomocą systemu internetowej sprzedaży biletów (i-ŁKA) lub innego kanału samoobsługowego, można składać również drogą internetową na adres: reklamacje@lka.lodzkie.pl.

8. Przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1– 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. Przedmiotem 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

§ 24. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji

1. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych na podstawie tej ustawy, przedawniają się z upływem roku.
2. Reklamacje z tytułu:
 - sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od otrzymania wezwania do zapłaty;
 - zawarcia umowy przewozu składa się nie później niż w ciągu 1 roku od dnia wykonania usługi przewozu.

Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę stempla pocztowego, (jeżeli reklamacja wnoszona jest drogą pocztową) lub datę wpływu reklamacji do przewoźnika (jeżeli jest ona wnoszona osobiście lub drogą elektroniczną).
3. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 23 ust. 1–5 Regulaminu, „ŁKA” sp. z o.o. wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym

terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez „ŁKA” sp. z o.o. uzupełnionej reklamacji.

4. Reklamacje, o których mowa w ust. 2 pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 2 i 3.
5. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez „ŁKA” sp. z o.o. i powinna zawierać:
 - 1) nazwę i siedzibę przewoźnika,
 - 2) informacje o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
 - 3) podstawę prawną wraz z uzasadnieniem w razie nieuznania reklamacji (w całości lub części),
 - 4) w razie uznania roszczenia – uznaną kwotę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
 - 5) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
 - 6) podpis osoby występującej w imieniu przewoźnika.
6. Bieg przedawnienia zawiesza się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty.
7. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, przewoźnik w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo, gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
8. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, „ŁKA” sp. z o.o. zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty. Wydany w tym postępowaniu nakaz sądowy przedawnia się z upływem 10 lat od dnia uprawomocnienia nakazu.

§ 25. Tryb składania i termin rozpatrywania skarg i wniosków

1. Podróżny może skierować do „ŁKA” sp. z o.o. skargę/wniosek dotyczący jakości świadczonych usług, zachowania pracowników „ŁKA” sp. z o.o., niewywiązania się „ŁKA” sp. z o.o. z zawartej umowy przewozu lub dotyczącą innej sprawy, za którą odpowiada ŁKA, w tym z zakresu praw i obowiązków podróżnego wynikających z Rozporządzenia nr 1371/2007 (WE) Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. Skarga/wniosek nie może zawierać wniosku o odszkodowanie.
2. Skargi/wnioski należy składać w ciągu 7 dni od daty zdarzenia, podając szczegółowy opis zdarzenia (m.in. datę, numer pociągu, relację oraz godzinę odjazdu pociągu; numer służbowy obsługi pociągu, itp.)
3. Skargę lub wniosek pasażer może złożyć:

- 1) korespondencyjnie na adres: „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o., al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@lka.lodzkie.pl, lub
- 2) osobiście – w punkcie odprawy.
4. Skargę/wniosek składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:
 - 1) datę,
 - 2) dane adresata,
 - 3) dane nadawcy,
 - 4) treść skargi/wniosku,
 - 5) podpis osoby składającej skargę.
5. „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 informują 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.
6. „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 międzywojewódzkiego

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 oryginał biletu, o którym mowa w

- ust. 3 (nie dotyczy biletów zakupionych drogą elektroniczną) wraz z potwierdzeniem przejazdu opóźnionym pociągiem.
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:
- 1) w kasach własnych lub agencyjnych „ŁKA” sp. z o.o., których wykaz wskazany jest na stronie internetowej www.lka.lodzkie.pl
 - 2) osobiście w siedzibie Spółki przy al. Piłsudskiego 12 w Łodzi,
 - 3) listownie - na adres:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” sp. z o. o.
Al. Piłsudskiego 12
90-051 Łódź
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, obliczana w walucie krajowej, wynosi co najmniej 4,00 EURO (wg. kursu z dnia wpływu wniosku o odszkodowanie) dla jednej osoby. Wartość odszkodowania może wynosić do 50% ceny biletu.
11. 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 międzywojewódzkiego

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 część 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 NIEPEŁNOSPRAWNYCH ORAZ OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

§ 28. Pomoc udzielana osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Nieodpłatna pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zapewniana jest, jeżeli o potrzebie jej udzielenia „ŁKA” sp. z o.o. zostanie poinformowana z przynajmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem przed planowanym wyjazdem. Jeżeli niepełnosprawny podróżny nie powiadomi „ŁKA” sp. z o.o. o planowanym przejeździe w terminie, o którym mowa wyżej, „ŁKA” sp. z o.o. podejmie w miarę możliwości stosowne działania dla zapewnienia pomocy w taki

sposób, aby osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła komfortowo odbyć podróż lub przesiąść się do skomunikowanego pociągu.

2. Powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy można dokonać:
 - a) telefonicznie na numer telefonu: 42 205 55 15,
 - b) korzystając z interaktywnego formularza dostępnego na stronie internetowej Spółki www.lka.lodzkie.pl w zakładce „dla pasażera”/”informacje dla osób niepełnosprawnych”,
3. W przypadku braku możliwości zapewnienia pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, udzielona zostanie telefoniczna lub pisemna odpowiedź odmowna z podaniem przyczyny i informacją o alternatywnych możliwościach realizacji przewozu.
4. Świadczona pomoc obejmuje:
 - 1) W zakresie planowania podróży - pomoc przy organizacji podróży w postaci udzielenia wyczerpującej i kompetentnej informacji na temat:
 - a) rozkładu jazdy i możliwości zakupu biletów,
 - b) możliwości kontynuacji podróży innym środkiem transportu,
 - c) przysługujących uprawnień do ulgowych przejazdów pociągami „ŁKA” sp. z o.o.,
 - d) przystosowania taboru dla potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - e) przystosowania stacji i przystanków do odprawy osób niepełnosprawnych – opis stacji i przystanków znajduje się także na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o. w zakładce „dla pasażera”/ „informacje dla osób niepełnosprawnych”,
 - f) pomocy oferowanej w dotarciu z dworca kolejowego do pociągu lub przejścia od pociągu do budynku dworca przez zarządcę infrastruktury.
 - 2) W zakresie zakupu biletu:
 - a) możliwość zakupu biletu przez osoby z dysfunkcjami słuchu z pomocą Wideo tłumacza (elektronicznego tłumacza języka migowego) w kasach własnych „ŁKA” sp. z o.o. i kasach agencyjnych oraz na pokładzie pociągu u obsługi pociągu,
 - b) wsparcie przy zakupie biletu dla osób z niedosłuchem posiadających aparaty słuchowe – kasy własne „ŁKA” sp. z o.o. i kasy agencyjne są wyposażone w pętle indukcyjne,
 - c) możliwość zakupu biletu w kasach biletowych „ŁKA” sp. z o.o. przez osoby o niepełnosprawności ruchowej i o ograniczonej sprawności ruchowej poza kolejnością, zgodnie z § 11 ust. 5 niniejszego Regulaminu,
 - d) możliwość zakupu biletu 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 sprawności poruszania się odbywa się podczas kontroli biletów i nie jest pobierana opłata za wydanie biletu w pociągu.
 - 3) W trakcie podróży:
 - a) pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskazówek osoby, która chce skorzystać z pomocy,

1

1

- b) pomoc w zajęciu i opuszczeniu miejsca w pociągu. W przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich dotarcie do wyznaczonego w pociągu miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich,
 - c) w razie konieczności udzielenie odrębnie przez obsługę pociągu bieżących informacji w sytuacjach awaryjnych zaistniałych w trakcie przejazdu pociągiem osobom, które zgłosiły swoją podróż i potrzebę uzyskania pomocy,
 - d) możliwość skorzystania z pomocy tłumacza migowego online na pokładzie pociągu – usługa jest dostępna na tabletach obsługi konduktorskiej. Dostęp i jakość są uzależnione od szybkości łącza internetowego w miejscu korzystania i nie są zależne od przewoźnika,
 - e) „ŁKA” sp. z o.o. nie udziela pomocy w dotarciu na peron stacji lub przystanku. Pomoc w tym zakresie jest udzielana przez pracowników PKP S.A. lub PKP PLK S.A.
5. 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.

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					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

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