



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

**REGULAMIN
OBSŁUGI PODRÓŻNYCH, ODPRAWY ORAZ
PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZAT**

(RPO - ŁKA)

Tekst ujednolicony wg stanu na dzień 15 maja 2015 r.

Obowiązuje od dnia 1 maja 2014 r.

*Podstawa prawna: Uchwała Nr 21/2013 Zarządu Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej spółka z o.o.
w sprawie ustalenia Regulaminu Obsługi Podróżnych (RPO- ŁKA), z dnia 25 lipca 2013 r.*

1 SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	2
§ 1. Zakres stosowania Regulaminu.....	2
§ 2. Objasnienia okreŝleń i skrótów	2
§ 3. Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu	4
§ 4. Przepisy porządkowe	5
§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu.....	6
§ 6. Informacje na biletach	7
§ 7. Terminy ważności biletów.....	8
ROZDZIAŁ 2. OGÓLNE ZASADY ODPRawy I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY	9
I ZWIERZĄT	9
§ 8. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia	9
§ 9. Grupowy przewóz osób	10
§ 10. Odprawa na podstawie Elektronicznych kart ŁKA	10
§ 11. Zasady organizacji sprzedaży i warunki korzystania z dokumentów przewozu ..	11
§ 12. Zawarcie umowy przewozu	15
§ 13. Zmiana umowy przewozu.....	16
§ 14. Przejście podróżnego do pociągu innego przewoźnika	19
§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane	19
bilety jednorazowe.....	19
§ 16. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane okresowe.....	22
bilety odcinkowe	22
§ 17. Kontrola dokumentów przewozu.....	23
§ 18. Postępowanie z podróżnym bez ważnego dokumentu przewozu	24
§ 19. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu	26
ROZDZIAŁ 3. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT ZABIERANYCH PRZEZ PODRÓŻNYCH DO POCIĄGU	29
§ 20. Przewóz bagażu ręcznego	29
§ 21. Przewóz zwierząt domowych.....	30
§ 22. Przewóz rowerów	31
ROZDZIAŁ 4. TRYB SKŁADANIA I TERMINY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI.....	31
§ 23. Postanowienia ogólne	31
§ 24. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji	33
§ 25. Tryb składania i termin rozpatrywania skarg i wniosków	34

ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Zakres stosowania Regulaminu

1. Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy ~~rowerów~~ i zwierząt „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółka z o. o. (RPO-ŁKA), zwany dalej Regulaminem, ma zastosowanie w komunikacji krajowej i został wydany na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.). 2
2. Regulamin zawiera przepisy porządkowe oraz określa:
 - 1) warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu:
 - a) osób,
 - b) rzeczy i zwierząt pod opieką podróżnego, w pociągach uruchamianych przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” spółka z o. o.,
 - 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, 2
 - 6) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków. 2
3. Regulamin stosuje się łącznie z Taryfą przewozową (ŁKA-TP). 2

§ 2. Objaśnienia określeń i skrótów

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1) **ŁKA** – „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 725202-58-42, REGON 100893710, zwana dalej ŁKA lub „Łódzka Kolej Aglomeracyjna”.
- 2) **ŁKA - TP** – Taryfa przewozowa (ŁKA-TP), 2
- 3) **Ustawa Prawo Przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2012r. poz. 1173 z późn. zm.), 2
- 4) **Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. 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),
- 5) **Uchwała Nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014r.** – 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.

- 6) **Rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r w. sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266),
- 7) **Rozporządzenie MI z dnia 23.12.2004r.** - rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 23 grudnia 2004r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (tekst jednolity Dz. U. z 2015r. poz. 50); 2
- 8) **Dokument przewozu:**
- a) bilet na przejazd/przewóz,
 - b) wezwanie do zapłaty, 2
 - c) bilet zastępczy,
 - d) zlecenie – bilet,
 - e) elektroniczna karta ŁKA,
 - f) bilet internetowy w jednej z dwóch postaci:
 - wydruk na kartce formatu A4 z wygenerowanego przez system pliku PDF,
 - plik PDF okazany na urządzeniu elektronicznym z ekranem o przekątnej min. 3 cali zdolnym do wyświetlania dokumentu PDF (np. tablet, netbook, laptop, czytnik książek),
- 9) **Bilet** – bilet na przejazd lub przewóz,
- 10) **Bilet zastępczy** – bilet wydany w zamian za posiadany przez podróżnego bilet na przejazd/przewóz lub bilet dodatkowy (dopłatę),
- 11) **Wezwanie do zapłaty** – dokument przewozu wystawiony podróżnemu bez ważnego biletu, który odmawia lub nie może uregulować należności w pociągu; 2
- 12) **Zlecenie-bilet** – dokument wydawany przez gminne lub miejskie ośrodki pomocy społecznej/pomocy rodzinie na przejazdy osób korzystających z pomocy społecznej na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 163); 2
- 13) **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.
- 14) **Opłata manipulacyjna** – opłata uwzględniająca koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej, w związku z nie okazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego jego uprawnienie do ulgowego przejazdu albo ważnego biletu okresowego imiennego i udokumentowanie tego uprawnienia po odbytych przejeździe, wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014r. Wysokość opłaty manipulacyjnej określona jest w ŁKA –TP. 2
- 15) **Dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu** – dokumenty, o których mowa w odpowiednich postanowieniach ŁKA – TP; 2
- 16) **Poświadczenie** – stosowny zapis zmieniający zakres uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio:
- a) **w punkcie odprawy** – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jego dokonania,

- b) **w pociągu** – podpisem pracownika obsługi pociągu i odciskiem pieczętki identyfikacyjnej;
- 17) **Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez przewoźnika m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz do udzielania informacji;
- 18) **Przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia ich ważności. Przy obliczaniu terminu przedsprzedaży nie wlicza się pierwszego dnia ważności biletu;
- 19) **Wymiana biletu** – zwrot ważnego biletu na przejazd/przewóz, odpowiednio poświadczonego i jednoczesny zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami przewoźnika; 2
- 20) **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.);
- 21) **Punkty odprawy** – kasa biletowa, informacja – miejsca, w których przewoźnik zapewnia obsługę klientów; 2
- 22) **Kasa biletowa** – kasa biletowa ŁKA lub podmiot upoważniony przez ŁKA m.in. do sprzedaży biletów na przewozy wykonywane przez ŁKA, legalizacji dokumentów przewozu; 2
- 23) **Biletomat** – automat biletowy – urządzenie do sprzedaży biletów umieszczony wewnątrz taboru;
- 24) **Obsługa pociągu** – pracownicy drużyny konduktorskiej upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i legalizacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu ŁKA; 2
- 25) **Kontrola pociągu** – osoby upoważnione przez ŁKA m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i legalizacji biletów, udzielania informacji, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu;
- 26) **„TAM”** – przejazd/przewóz w jedną stronę, w relacji określonej na bilecie lub strefie czasowej wskazanej na bilecie; 2
- 27) **„TAM i POWRÓT”** – przejazd/przewóz w dwie strony, w relacji określonej na bilecie.

§ 3. Ogłaszanie i udostępnianie Regulaminu

Wprowadzenie Regulaminu oraz zmiany do tego wydawnictwa ogłasza się na stronie internetowej ŁKA (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

§ 4. Przepisy porządkowe

1. Osoby korzystające z przejazdu pociągami uruchamianymi przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” spółka z o.o. są zobowiązane do przestrzegania przepisów rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (tekst jednolity Dz. U. z 2015r. poz. 50), 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,
 - 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 kagańców i smyczy 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 i e-papierosów 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,
 - 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, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach i przystankach;
 - 21) pozostawianie 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 20.01.2005r. 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. 2
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. 2
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. 2

§ 5. Rodzaje dokumentów przewozu

1. ŁKA wydaje następujące rodzaje:
- 1) dokumentów przewozu:
- a) bilety na przejazdy osób i przewóz bagażu ręcznego lub psa,
 - b) wezwania do zapłaty,
 - c) bilet zastępczy,
 - d) elektroniczne karty ŁKA,
 - e) bilet internetowy,
 - f) bezpłatny kupon na przewóz roweru,
- 2) innych dokumentów:
- a) kartę przejazdu grupy, 2
 - b) kartę ŁKA 30% poświadczającą uprawnienie do korzystania z ulgi 30%, 2
 - c) wniosek na wykup elektronicznej karty ŁKA;
- 3) innych druków:
- a) poświadczenie o:
 - zgłoszeniu braku ważnego biletu,
 - opóźnieniu pociągu,
 - b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu,
 - c) pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu.
2. Na przejazdy osób, ŁKA wydaje następujące rodzaje biletów:
- 1) bilety jednorazowe, ważne na przejazd jednorazowy w określonej relacji:
- a) na przejazd w jedną stronę,
 - b) na przejazd „tam i powrót” (w dwie strony): 2

- jeden bilet na przejazd „tam i powrót” – jeśli przejazd w obie strony odbywa się tą samą drogą przewozu, od i do tych samych stacji, 2
- dwa oddzielne bilety na przejazd w jedną stronę – jeśli przejazd powrotny odbywa się inną drogą przewozu lub do innej stacji,
- c) strefowe jednorazowe (czasowe) ważne w strefie A aglomeracji łódzkiej, 2
- 2) bilety okresowe odcinkowe imienne, ważne na przejazdy wielokrotne w określonej relacji i terminie ważności określonym na bilecie, 2
- 3) strefowe okresowe imienne, ważne na przejazdy wielokrotne w strefie A aglomeracji łódzkiej, 2
- 4) bilety według ofert specjalnych ŁKA są szczegółowo opisane w taryfie ŁKA-TP: 2
 - a) bilet wypoczynkowy,
 - b) bilet wycieczkowy,
 - c) bilet rodzinny,
 - d) ŁKA 60+ ,
 - e) przejazdy grupowe,
 - f) Łódź Bliżej Ciebie,
- 5) vacat 2
- 6) vacat
- 7) Wspólny Bilet Aglomeracyjny (WBA),
- 8) na przewóz rowerów w pociągach ŁKA wydaje się kupon na bezpłatny przewóz roweru, pod nadzorem podróżnego, 1
- 9) na przewóz bagażu ręcznego, wózka dziecięcego, przewożone pod nadzorem podróżnego, 2
- 10) na przewóz psa,
- 11) ŁKA prowadzą również sprzedaż biletów innych przewoźników stosownie do ich zasad i przepisów.

§ 6. Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd jednorazowy powinien zawierać następujące informacje:
 - 1) nazwę sprzedawcy,
 - 2) oznaczenie przewoźnika – „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o. – (ŁKA),
 - 3) relację przejazdu (nazwa stacji wyjazdu i stacji przeznaczenia) albo obszar obowiązywania, 2
 - 4) kategorię pociągu (osobowy) i klasę wagonu (druga);
 - 5) rodzaj zastosowanej taryfy („N”- normalna, „U”- ulgowa, z podaniem wymiaru ulgi),
 - 6) opłatę za przejazd (cena brutto) wraz z informacją o sposobie zapłaty,
 - 7) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU), 2
 - 8) datę wydania,
 - 9) datę wyjazdu,
 - 10) termin ważności,
 - 11) NIP wystawcy,
 - 12) numer i serię biletu.
2. Oprócz danych wymienionych w ust.1, bilet może odpowiednio zawierać:

- 1) oznaczenie rodzaju lub nazwy handlowej oferty; 2
 - 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;
 - 10) vacat; 2
 - 11) inne informacje dotyczące przewozu.
3. Bilet okresowy odcinkowy imienny powinien zawierać co najmniej:
- 1) informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 1 – 8, 10 – 12 oraz w ust. 2 pkt 2, 3 i 10;
 - 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 umieszczane są przez przewoźnika bezpośrednio na karcie),
 - 3) inne informacje dotyczące przewozu.
4. Oprócz informacji, o których mowa w ust. 1-2, bilet na przewóz może odpowiednio zawierać:
- 1) wypis „ważny z biletem nr.....”,
 - 2) wypis dotyczący przewozu bagażu, psa, roweru pod opieką podróżnego.
5. Dane na bilecie zapisane są w języku polskim czcionką Letter Gothic lub OCR. 2

§ 7. Terminy ważności biletów

1. Termin ważności biletów, kuponów:
- 1) jednorazowych na przejazd w określonej relacji:
 - a) „tam” – 1 dzień, 2
 - b) „tam i powrót” – 2 dni,Dzień liczy się od godz. 0:01 do 24:00;
 - 2) strefowych czasowych – określony jest w postanowieniach ŁKA-TP (§§ 44- 45); 2
 - 3) według ofert specjalnych – określony jest warunkach stosowania tych ofert;
 - 4) na przejazdy wielokrotne w tym na podstawie elektronicznych kart ŁKA, tj. okresowych odcinkowych imiennych ważny jest na czas zawarcia umowy,
 - 5) na przewóz:
 - a) roweru na podstawie bezpłatnego kuponu, 1
 - b) wózka dziecięcego, psa lub bagażu pod opieką podróżnego, ważny jest jeden dzień, wskazy przez podróżnego w ramach ważności biletu na przejazd, do którego został wydany,
 - 6) miesięcznych kuponów na bezpłatny przewóz roweru, przy czym termin ważności jest równoważny z terminem ważności biletu na przejazd. 1
2. Termin ważności/wyjazdu rozpoczyna się od daty albo daty i godziny zamieszczonej na nim w formie nadruku, za pomocą datownika lub stempla, albo wpisu odręcznego kasjera 2

biletowego/obsługi pociągu Na biletach wydawanych w godzinach 23:01 do 24:00, rozpoczęcie terminu ważności oznacza się:

2

- 1) w kasie biletowej – datą dnia następnego tj. rozpoczęcie terminu wyjazdu 0:01,
- 2) w pociągu – faktyczną datą wyjazdu.

3. 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.

2

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 „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o. wyznacza się miejsca dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
 - 2) osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - 3) rowerów.
2. Wyznaczone miejsca oznacza się za pomocą piktogramów lub tabliczek z odpowiednim napisem.
3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:
 - 1) podróżnych z dziećmi w wieku 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 i o ograniczonej sprawności ruchowej – mają przede wszystkim podróżni o widocznej niepełnosprawności, utrudniającej im podróżowanie w pozycji stojącej, bez względu na przyczyny niepełnosprawności. Na równi z osobami niepełnosprawnymi z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.

2

2

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.

§ 9. Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób może odbywać się w ogólnodostępnych pociągach uruchamianych przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o. ujętych w rozkładzie jazdy, w miarę możliwości eksploatacyjnych przewoźnika.
- 1a. Umowę grupowego przewozu osób zawiera z ŁKA organizator takiego przewozu.
2. Przejazdy grupowe odbywają się na podstawie Karty na przejazd grupy wraz z odpowiednimi biletami wydanymi dla uczestników tego przejazdu.
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 nowej karty na przejazd grupy, 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 – w drodze pisemnej reklamacji – dokonuje „Łódzka Kolej Aglomeracyjna”, na warunkach określonych w §§ 23-24 Regulaminu.

2

§ 10. Odprawa na podstawie Elektronicznych kart ŁKA

1. Elektroniczna karta ŁKA jest nośnikiem plastikowym, na którym jest zakodowany biletów okresowy odcinkowy – za pomocą odpowiedniego urządzenia. Jest wydawana i oraz dystrybuowana przez „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” sp. z o.o. Termin ważności karty określony jest w zasadach wskazanych w § 7.
2. Zamówienia karty dokonuje się:
 - 1) w kasie biletowej ŁKA,
 - 2) za pośrednictwem strony internetowej www.lka.lodzkie.pl.
3. Pierwsza aktywacja karty (nośnika biletu) jest jednoznaczna z zakupem biletu okresowego i dokonywana jest w kasie biletowej. Kolejne zakupy biletu okresowego aktywowane są na karcie (nośniku biletu) w kasie biletowej lub bezpośrednio u obsługi pociągu.
4. W terminie 14 dni kalendarzowych od daty przyjęcia wniosku i weryfikacji zawartych w nim danych Klient odbiera osobiście elektroniczną kartę w kasie biletowej ŁKA.

2

5. Za osobę niepełnoletnią wiosek o wydanie elektronicznej karty wypełnia lub składa, a także odbiera rodzic lub opiekun prawny dziecka. W przypadku osób, które ukończyły 13 lat dopuszcza się realizację powyższych czynności bez udziału opiekuna prawnego, po okazaniu ważnej legitymacji szkolnej lub innego dokumentu tożsamości.
6. Za kartę zwróconą przed pierwszym dniem ważności zakodowanego biletu, zwrotu należności dokonuje kasa biletowa ŁKA, po potrąceniu 10% odstępnego. Po rozpoczęciu terminu ważności karty (biletu), zwraca się zapłaconą należność zgodnie z postanowieniami § 16 Regulaminu.
7. Za kartę zagubioną, skradzioną lub zniszczoną w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia), na pisemny wniosek podróżnego wysłany na adres ŁKA, wydaje się kolejny egzemplarz. Do wniosku należy dołączyć zniszczoną kartę lub wydane przez policję zaświadczenie o zgłoszeniu kradzieży. Opłata za wydanie kolejnej karty jest wskazana w tabeli nr. 33 opłat zryczałtowanych ŁKA - TP.
8. Formularz zamówienia na „Elektroniczną kartę ŁKA” podróżny otrzyma bezpośrednio w kasie biletowej lub w formie elektronicznej na stronie internetowej, do zamówienia należy dołączyć fotografię o wymiarach wskazanych w formularzu.
9. Złożenia zamówienia na „Elektroniczną Kartę ŁKA”, można dokonać w formie elektronicznej dołączając skan fotografii pod adresem www.lka.lodzkie.pl. Zamówienie musi być potwierdzone własnoręcznym podpisem zamawiającego.

2

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

1. Bilety na przejazd ŁKA można nabyć:
 - 1) w kasach biletowych,
 - 2) w pociągach ŁKA:
 - a) u obsługi pociągu,
 - b) w automatach biletowych – wyłącznie na wyjazd w dniu nabycia biletu oraz w relacji nie dłuższej niż obsługiwana przez dany pociąg,
 - c) za pośrednictwem innych dostępnych w ŁKA form dystrybucji, m. in. internet, komórka, itp.
2. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu, zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pociągu nabyć bilet w biletomacie lub zgłosić się do obsługi pociągu lub innej osoby upoważnionej przez przewoźnika do odprawy podróżnych, w celu nabycia biletu, aktywacji karty lub legalizacji dokumentu przewozu. Podróżni, którzy nie dopełnią takiego obowiązku, jak również podróżni posiadający karty elektroniczne ŁKA nie aktywowane w kasowniku, biletomacie lub u obsługi pociągu, traktowani będą jak osoby bez ważnego dokumentu przewozu, na zasadach określonych w § 18. Powyższy przepis nie dotyczy osób niepełnosprawnych, którymi zgodnie z rozporządzeniem (WE) 1371/2007 są „osoby niepełnosprawne” lub „osoby o ograniczonej sprawności ruchowej”. Oznacza to każdą osobę, 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 szczególnych potrzeb takiej osoby.

2

2

2

3. Bilety sprzedaje się na przejazd drogą najkrótszą lub wskazaną przez podróżnego, po której kursują pociągi danej kategorii uruchamiane przez przewoźnika.
4. Zakres czynności kas biletowych, punktów odprawy klienta oraz godziny ich otwarcia oznacza się za pośrednictwem strony internetowej oraz w formie wywieszek lub piktogramów.
5. Obsługa podróżnych w kasach biletowych dokonywana jest w kolejności zgłaszania się. Poza kolejnością obsługiwane są kobiety w ciąży oraz osoby:
 - 1) o widocznej niepełnosprawności ruchowej;
 - 2) niezdolne do samodzielnej egzystencji;
 - 3) w wieku powyżej 70 lat;
 - 4) z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi;
 - 5) niewidome;
 - 6) chore na cukrzycę;
 - 7) poruszające się na wózku inwalidzkim,
 - 8) osoby z biletami wymagającymi legalizacji;
 - 9) 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 sprzedają bilety na przejazd/przewóz ważne na pociągi Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej spółka z o. o. oraz innych przewoźników, na podstawie odrębnych umów:
 - 1) od i do wskazanej przez podróżnego stacji lub przystanku, na którym zatrzymują się pociągi przewoźnika;
 - 2) w obrębie danego odcinka lub linii obsługiwanej przez przewoźnika;
 - 3) w obrębie strefy A aglomeracji łódzkiej, 2
 - 4) od i do wskazanej przez podróżnego stacji lub przystanku, na którym zatrzymują się pociągi przewoźników, z którymi zostały zawarte odrębne umowy dotyczące wspólnej sprzedaży usług przewozowych;
7. W pociągu – u obsługi pociągu – podróżny może nabyć bilet: 2
 - 1) wyłącznie na wyjazd w dniu zakupu: bilety w określonej relacji – od stacji wsiadania do stacji wskazanej przez podróżnego;
 - 2) strefowy czasowy, ważny w strefie A aglomeracji łódzkiej, 2
 - 3) 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; 2
 - 4) według oferty specjalnej proponowanej przez przewoźnika, o ile warunki taryfowe danej oferty nie stanowią inaczej, 2
8. W punktach odprawy podaje się do wiadomości publicznej przede wszystkim:
 - 1) rozkład jazdy pociągów,
 - 2) informacje o cenach biletów w najczęściej uczęszczanych relacjach,
 - 3) wybrane informacje z zakresu postanowień ŁKA-TP i Regulaminu a na przystankach nieobsadzonych, tj. w punktach gdzie nie ma kas biletowych – informacje o możliwości wglądu do tych przepisów,
 - 4) wybrane oferty taryfowe,
 - 5) nazwę i adres jednostki rozpatrującej skargi, wnioski i reklamacje.

9. W kasach biletowych na zasadach przedsprzedaży, tj. do 30 dni naprzód można nabyć wg cen obowiązujących w dniu nabycia, bilety: 2
- 1) jednorazowe na przejazd osób,
 - 2) na przewóz bagażu ręcznego, wózka i/albo psa, 2
 - 3) okresowe odcinkowe imienne, w tym kodowane na elektronicznej karcie ŁKA
 - 4) wg oferty specjalnej, o ile nie wprowadzono innych uregulowań, o których mowa w ust. 10,
 - 5) vacat 2
10. Warunki taryfowe dotyczące biletów na przejazd/przewóz wydanych wg. ofert specjalnych, są określone w postanowieniach szczególnych tych ofert i podawane do wiadomości publicznej, w sposób zwyczajowo przyjęty.
11. Należności za przejazd/przewóz, podróżny może uregulować:
- 1) gotówką (w złotych) lub kartą – w kasach biletowych oznaczonych odpowiednim piktogramem lub w automacie biletowym umieszczonym wewnątrz taboru ŁKA, 2
 - 2) gotówką (w złotych) – u obsługi pociągu,
 - 3) kartą lub przelewem – przez Internet.
12. vacat
13. Osobę, która w pociągu:
- 1) nie zgłosi braku ważnego biletu na przejazd, na zasadach określonych w ust.2, 2
 - 2) odmawia uiszczenia opłaty za przejazd,
 - 3) nie okaże ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi, 2
 - 4) okazała bilet, którego ŁKA nie honoruje, 2
 - 5) nie aktywowała karty elektronicznej ŁKA w kasowniku, automacie biletowym lub u obsługi pociągu, 2
- uważa się za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 14. 2
14. Osobie okazującej w czasie 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 pieczętką 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 – legalizuje się i dodatkowo, zamieszcza odręcznie zapis: „Wyjazd w dniu”, potwierdzając podpisem i pieczętką identyfikacyjną,
 - 3) bilet na przejazd dłuższą drogą – przejazd może się odbyć bez dodatkowych opłat.
15. Obsługa pociągu lub inna osoba upoważniona przez przewoźnika do odprawy dokumentów przewozu dokonuje odprawy osób, pobierając opłaty za:
- 1) przejazd – według indywidualnych uprawnień podróżnego lub z zastosowaniem odrębnych ofert taryfowych, o ile postanowienia szczególne nie stanowią inaczej,

- 2) przewóz rzeczy, wózka i/albo psa zabieranych przez podróżnych, zgodnie z postanowieniami ŁKA –TP, 2
- 3) za wydanie biletu w pociągu z zastrzeżeniem ust. 23-24.
- W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd w tej samej relacji, którym nie można wydać jednego biletu na przejazd, ponieważ korzystają z różnych wymiarów ulg, wydaje się odpowiednią liczbę biletów i pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu.
16. 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
- 2) w pociągu – zamieszcza się stację, datę wyjazdu i nr pociągu a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.
17. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz i zamierza nabyć go u obsługi pociągu, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (w kierunku jazdy) i niezwłocznie zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie. Podróżny który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz, a zamierza go nabyć w automacie biletowym ma obowiązek niezwłocznie po wejściu dokonać zakupu biletu w automacie biletowym lub w razie braku czynnego automatu, niezwłocznie zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia biletu, pod rygorem procedury zawartej w §18 Regulaminu. Podróżni – z wyjątkiem osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, o których mowa w ust. 2 – którzy nie dokonali takiego zgłoszenia, uważani są za podróżnych bez ważnego dokumentu przewozu. 2
18. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są zwolnione z obowiązku zgłoszenia braku ważnego biletu na przejazd. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przewozu. W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednio postanowienia § 19 Regulaminu. 2
19. Opłaty za wydanie biletu w pociągu nie pobiera się od osób, o których mowa w ust. 17, a także 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, nie ma kasy biletowej lub nie sprzedaje się w kasie biletów danego rodzaju (nawet w przypadku czynnego automatu biletowego),
- 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 poc. ŁKA”,

- c) bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wstawiony w pociągu (bez opłaty za jego wydanie) w sytuacji, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut,
 - d) bilet z niższym wymiarem ulgi niż ulga mu przysługuje,
 - e) które poproszą o wydanie biletu z ulgą 100% (bezpłatnego).
20. Obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli przyjmuje należności za przejazd/przewóz wyłącznie w PLN, w formie gotówkowej. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie tych należności, obsługa pociągu lub osoba upoważniona wystawia wezwanie do zapłaty – wraz z opłatą dodatkową 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.
21. Podróżny posiadający bilet ze stemplem (adnotacją) „Dalej w pociągu ŁKA” 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. 2
22. Dokumentów przewozu, wydanych przez ŁKA nie wolno foliować.
23. Dokumenty związane z przewozem: przerobione, zafoliowane, nienależące do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, zniszczone, w szczególności podarte i sklejonie, na których nie można odczytać danych, albo nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne.
24. Za dokumenty przewozu zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, za wyjątkiem elektronicznych kart ŁKA.
25. Bilety jednorazowe wydane na odległość nie mniejszą niż 50 km, zawierają dane, na podstawie których bilet uznaje się za fakturę VAT.
26. 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 na przejazd w pociągu ŁKA, fakturę można otrzymać w 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. 2
27. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.

§ 12. Zawarcie umowy przewozu

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd/przewóz odpowiednio,
- 1) w kasie biletowej,
 - 2) w automacie biletowym umieszczonym w pojeździe,
 - 3) w pociągu - u obsługi pociągu,
 - 4) w sklepie internetowym, w tym za pośrednictwem telefonu komórkowego, przy czym w przypadku nie nabycia biletu w pociągu u obsługi (wejście do pociągu innymi drzwiami niż wskazane w Regulaminie), podróżny ma obowiązek niezwłocznego zakupu biletu w biletomacie umieszczonym na pojeździe lub w razie braku czynnego biletomatu, niezwłocznego zgłoszenia zamiaru nabycia biletu obsłudze pociągu, pod
- 2

rygorem procedury zawartej w §18 Regulaminu. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz lub posiada bilet, który wymaga legalizacji, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (w kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia lub legalizacji biletu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie.

2. Po otrzymaniu biletu, podróżny powinien sprawdzić, czy dane określone na bilecie są zgodne z jego życzeniem. Bilet należy zachować do kontroli.
3. Bilet na przewóz: bagażu podręcznego, psa oraz bezpłatny kupon na przewóz roweru 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) kategorię pociągu - osobowy,
 - 5) rodzaj taryfy (normalna lub ulgowa – wymiar ulgi).
6. Warunki stosowania i zakres obowiązywania ofert taryfowych i opłat za przejazd/przewóz – określone są w ŁKA -TP.
7. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia dokumentów przewozu.
8. Jeżeli podróżny podczas kontroli 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 §§ 23-24 Regulaminu, przy czym od zwracanych należności nie potrąca się odstępnego.

2

§ 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.
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.
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.

2

2

4. Podróżnemu, który rezygnuje z przejazdu na części lub na całej drodze przewozu pociągami ŁKA i jednocześnie nie zakupi biletu na inny przejazd pociągami ŁKA albo nabeździe bilet na przejazd pociągami innego przewoźnika, przysługuje zwrot należności za odpowiednio poświadczony bilet o częściowym lub całkowitym niewykorzystaniu. W przypadkach jednorazowej wymiany biletu na inny bilet ważny na przejazd pociągami ŁKA lub zwrotu biletu częściowo niewykorzystanego – rezygnacja z przejazdu na części drogi, nie potrąca się odstępnego. 2
5. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza pierwotną stacją przeznaczenia wskazaną na bilecie. Wybranie innej stacji przeznaczenia i innej drogi przejazdu, nawet od stacji pośredniej dotychczasowej drogi przewozu, wymaga zawarcia nowej umowy przewozu – tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Posiadany przez podróżnego bilet podlega wymianie.- 2
- 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. 4, 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. 2
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 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. 13, 2
- 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 w terminie późniejszym 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 2

- pociągu w celu uzyskania poświadczenia okazanego biletu. Obsługa pociągu zamieszcza odręcznie zapis odpowiednio w brzmieniu: „Wyjazd w dniu....” potwierdzając podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu wynikającego z poświadczenia, na zasadach określonych w § 7 ust. 1 pkt 1 i ust. 3 pkt 1 Regulaminu.” Brak wymaganego poświadczenia w zakresie zmiany terminu wyjazdu, powoduje nieważność biletu. 2
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, której pracownik poświadcza o niewykorzystaniu posiadany przez podróżnego bilet na przejazd i wydaje nowy bilet wg posiadanych przez podróżnego uprawnień do ulgi. 2
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. 2
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
 - 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 pieczętką 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 w zakresie faktycznej liczby osób. 2
- Za tak poświadczony bilet jednorazowy, który będzie wykorzystany przez mniejszą liczbę osób:
- 1) przed rozpoczęciem przejazdu – kasa biletowa dokonuje zwrotu, po potrąceniu odstępnego i wydaje nowy bilet na przejazd rzeczywistej liczby osób. Odstępne potrąca się z 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. 7 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..... przez**

.....osobę/y/osób od stacji do stacji....”, potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną. Zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie odbyły 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, gdy podróżni korzystają z przejazdu na podstawie biletu wydanego na przejazd grupowy.

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 odręcznie zapis w brzmieniu: „W dniu... o godz..... w pociągu nr zgłoszono całkowitą rezygnację z przejazdu od stacji ... do stacji ...”, potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną. Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach §§ 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 dla danej oferty w postanowieniach ŁKA - TP.

§ 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 i nabyć nowy, na faktyczny przejazd. Od zwracanych należności nie potrąca się odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3. 2
2. Przejście podróżnego posiadającego ważny bilet jednorazowy na przejazd pociągiem Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej do pociągu innego przewoźnika na podstawie tego biletu, jest niedozwolone. W tej sytuacji podróżny powinien nabyć nowy bilet na faktyczny przejazd. Posiadany ważny bilet jednorazowy na przejazd pociągiem ŁKA podlega zwrotowi, na zasadach określonych w ust. 1. 2
3. Zasady przejścia podróżnego posiadającego bilet odcinkowy imienny ŁKA do pociągu innego przewoźnika zostaną ustalone w ramach wspólnej umowy o wzajemnym honorowaniu dokumentów przewozu. 2

§ 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 dokonują osoby upoważnione przez przewoźnika:

- 1) w dowolnej stacji miejscowości wyjazdu lub w dowolnej stacji miejscowości nabycia biletu – przed upływem terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień ust. 3. 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 §§ 23-24 Regulaminu.
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 poświadczony bilet na przewóz bagażu podręcznego i psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania. Do zwrotu należności za bilet na przewóz bagażu podręcznego, wózka i/albo psa, stosuje się odpowiednio 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 rzeczy 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. Nie dokonuje się zwrotów kuponów bezpłatnych na przewóz roweru. 2
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. 1
6. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety odpowiednio poświadczony 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 §§ 23-24 Regulaminu. 2

7. Od zwracanych należności potrąca się 10% tytułem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” Sp. z o.o. i fakt ten został poświadczony na bilecie przez upoważnionego pracownika przewoźnika;
 - 2) w przypadku wymiany biletu wydanego na przejazd pociągami „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółka z o.o. na inny bilet – ważny na przejazd pociągami ŁKA,
 - 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) „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” 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 §§ 23-24 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 dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. 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 §§ 23-24 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 §§ 23-24 Regulaminu.

14. Gdy z biletu na przejazd korzysta mniejsza liczba osób niż wskazana:
 - 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.
17. W przypadkach zmiany umowy przewozu, o których mowa w § 13 ust. 5, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności bez potrącania odstępnego.
18. 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 §§ 23-24 Regulaminu.
17. Zasady zwrotu należności za całkowicie i częściowo niewykorzystane bilety wydane na przejazd grupy, określają postanowienia § 9 Regulaminu.

2

§ 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. Za całkowicie niewykorzystany bilet wypoczynkowy, zwrócony nie później niż przed upływem drugiej godziny terminu jego ważności, po potrąceniu 10% z zastrzeżeniem ust. 4 pkt.1.
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.
3. Potrącana kwota odstępnego nie może być wyższa niż 120,00 zł.

2

2

2

4. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
 - 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie ŁKA,
 - 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 punkty odprawy (kasy biletowe) prowadzące sprzedaż danego rodzaju biletu, pod warunkiem przekazania przez podróżnego oryginału biletu.
 - 4) zakupione na kartę elektroniczną lub przez sklep internetowy dokonują punkty wskazane przez przewoźnika ŁKA.
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), „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o. rozpatruje w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 23-24 Regulaminu.

2

§ 17. Kontrola dokumentów przewozu

1. Kontroli dokumentów przewozu w pociągach „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółka 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.
2. W pociągu „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółka z o. o. podróżny jest obowiązany posiadać ważne dokumenty przewozu i wręczać je kierownikowi pociągu, konduktorowi lub osobie upoważnionej do kontroli dokumentów przewozu na każde żądanie. Podróżny obowiązany jest, bez dodatkowego wezwania, okazać i wręczyć odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgi. Osoba, która odmówi wręczenia ww. dokumentu (dokumentów), jest traktowana jak podróżny bez ważnego biletu.

3. „Łódzka kolej Aglomeracyjna” spółka 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 odmówi nabycia w pociągu biletu na przejazd lub przewóz rzeczy, wózka i/albo psa – któremu nalicza się opłaty wskazane w ust. 2. lub podróżnego, który (któremu):

2

1) okazał:

- a) ulgowy bilet ale nie okazał ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z tego biletu - nalicza się opłaty wskazane w ust. 2. Okazany bilet poświadcza się o nie wykorzystaniu,
- b) wraz z ulgowym biletem dokument, z którego wynika, że przysługuje mu niższy wymiar ulgi – nalicza się opłaty wskazane w ust. 2. Okazany bilet poświadcza się o nie wykorzystaniu,
- c) bilet, którego cena jest niższa od ceny biletu na przejazd w danym pociągu – przy naliczaniu opłat wskazanych w ust 2 potrąca się opłaconą należność za przejazd,
- d) bilet na przejazd drogą krótszą, a odbywa przejazd drogą dłuższą niż wskazana na posiadanym bilecie, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa – przy naliczaniu opłat wskazanych w ust 2 potrąca się opłaconą należność za przejazd
- e) zafoliowany dokument przewozu – nalicza się opłaty wskazane w ust 2,
- f) ulgowy bilet, a żadna ulga mu nie przysługuje – jeśli postanowienia taryfowe zezwalają na dokonanie dopłaty, nalicza się opłaty wskazane w ust. 2 i potrąca opłaconą należność za przejazd natomiast jeśli bilet jest wydany z ulgą ustawową – okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu i nalicza się opłaty wskazane w ust. 2.,
- g) bilet na przejazd grupowy a faktyczna liczba uczestników przejazdu jest mniejsza niż 10 osób – nalicza się każdemu uczestnikowi przejazdu opłaty wskazane w ust. 2.
- h) bilet na przejazd grupy, który poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu

2) korzysta z biletu imiennego:

- a) wystawionego dla innej osoby – nalicza się opłaty wskazane w ust 2.
- b) bez dopełnienia określonych na nim warunków, chyba, że dopełni je w trakcie kontroli – nalicza się opłaty wskazane w ust 2,
- c) bez okazania dokumentu, którego numer został wpisany na bilecie – nalicza się opłaty wskazane w ust 2.

3) nie zgłosił kierownikowi pociągu zamiaru:

- a) przejazdu poza stację przeznaczenia, a należność za faktyczny przejazd jest wyższa niż cena okazanego biletu,

- b) przejazdu w innej relacji niż wynika to z okazanego biletu, nalicza się opłaty wskazane w ust. 2 a okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu,
 - c) zakupu biletu po wejściu do pociągu (bez ważnego dokumentu przewozu) lub nie dokonał niezwłocznie zakupu biletu w czynnym automacie biletowym – nie dotyczy osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności,
 - 4) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób że:
 - a) rozpoczął przejazd przed wskazanym na bilecie terminem ważności lub terminem wyjazdu, bez dopełnienia obowiązku, o którym mowa w § 12 ust.9 – nalicza się opłaty wskazane w ust 2, a okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu
 - b) nie zakończył podróży w terminie ważności biletu, z zastrzeżeniem § 7 ust. 5 Regulaminu – nalicza się opłaty wskazane w ust 2,
 - 5) naruszył przepisy o przewozie zwierząt lub rzeczy – postępuje się zgodnie z postanowieniami Rozdziału 9 ŁKA –TP,
 - 6) nie nabył biletu niezwłocznie po wejściu do pociągu, w którym znajduje się czynny automat biletowy,
 - 7) nie nabył biletu okresowego na posiadaną Elektroniczną kartę ŁKA,
 - 8) wezwanie do zapłaty wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił w sposób określony w § 11 ust. 1 – brak ważnego dokumentu przewozu i chce uregulować należności przewozowe gotówką, ale obsługa pociągu/ osoba upoważniona do kontroli nie może wydać mu reszty. Wówczas w wezwaniu do zapłaty kierownik pociągu/ osoba upoważniona do kontroli wpisuje tylko należność za przejazd i zamieszcza adnotację w brzmieniu „Sporządzono z powodu braku możliwości wydania reszty – termin płatności 7 dni. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w pełnej w wysokości i ustawowych odsetek,
 - 9) wezwanie do zapłaty wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił w sposób określony w § 11 ust. 1 – brak możliwości zapłaty za dokument przewozu kartą płatniczą w biletomacie. Wówczas w wezwaniu do zapłaty obsada pociągu/ osoba upoważniona do kontroli wpisuje tylko należność za przejazd i zamieszcza adnotację w brzmieniu „Sporządzono z powodu braku możliwości opłaty za dokument przewozu kartą płatniczą – termin płatności 7 dni”. Niedotrzymanie terminu spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej w pełnej wysokości i ustawowych odsetek.
2. Przy obliczaniu należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, ustala się:
- 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz,
 - 2) opłatę dodatkową 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.
3. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, podróżnego traktuje się jak osobę bez ważnego biletu i nalicza się opłatę dodatkową w pełnej wysokości.
4. Podróżnemu, który:
- 1) oświadczył, że posiada bilet imienny, ale nie okazał go w pociągu,
 - 2) okazał bilet imienny, ale nie okazał żadnego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - 3) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, ale nie przedstawił w pociągu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, i uiszcza w pociągu opłaty określone w ust.2. Na odwrocie biletu wystawca 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 pieczęcią identyfikacyjną i podpisem.

Oplaty 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 §§ 23-24 Regulaminu.

§ 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.
2. Wezwanie wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
3. W razie braku dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, obsługa pociągu lub osoba upoważniona do kontroli ma prawo zwrócić się do Policji, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę, wyłącznie od stacji rozpoczęcia przejazdu do stacji wskazanej przez podróżnego, jednak nie dalej niż do ostatniej stacji biegu pociągu, którego operatorem jest ŁKA. Jeśli nie można ustalić miejsca rozpoczęcia podróży, za podstawę obliczenia opłaty za przejazd przyjmuje się drogę od stacji wyjazdu pociągu.
4. W przypadku przejazdu grupowego, wezwanie wystawia się na organizatora przejazdu, ze wskazaniem pełnych danych osobowych wraz z adresem zamieszkania – przewodnika grupy, w takim przypadku należności za przejazd oraz opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. oraz z Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r. oblicza się za każdą osobę będącą uczestnikiem przejazdu grupowego, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami.
5. 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 rzeczy/psa,
 - b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. 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) stację 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 podróznego Policji.
6. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do wezwania – w rubryce IIIa wezwania.
7. Wystawione wezwanie upoważnia podróznego do korzystania z przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.
8. 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.
9. 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.
10. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 8, 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.
11. W razie wystawienia wezwania dla podróznego, który oświadcza, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu na odwrotnej stronie wezwania do zapłaty w części „potwierdzenie odbioru podróżny powinien odnotować informację o posiadaniu uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, potwierdzając zapis własnoręcznym podpisem. W przypadku, gdy podróżny nie zamieści takiej informacji, zamieszcza ją wystawca. Należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od daty zdarzenia lub doręczenia wezwania, podróżny udokumentuje uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu składając reklamację bezpośrednio w biurze Spółki „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” sp. z o.o. na adres wskazany w nagłówku wezwania do zapłaty.
12. W przypadku zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny pobiera się opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. 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.

13. Wszelkie reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty będą rozpatrywane w trybie określonym w stosownych przepisach wskazanych w Regulaminie.

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 ich 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.
4. Do przewozu bagażu ręcznego służą półki zamieszczone nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami albo specjalne pomieszczenia lub urządzenia na przedmioty o większych rozmiarach, jak oddzielne przedziały 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 podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, obsługa pociągu albo osoba upoważniona do kontroli poświadcza wykorzystanie biletu na przejazd na części drogi przewozu i pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz Uchwały nr XLVII/868/14 Sejmiku Województwa Łódzkiego z dnia 26 maja 2014 r. (w razie odmowy zapłaty należności – wystawia wezwanie). Na najbliższej stacji zatrzymania pociągu podróżny wraz z tymi rzeczami jest usuwany z pociągu.
7. W przypadku zamiaru przewozu przedmiotów przestrzennych, podróżny powinien uzyskać wcześniej od ŁKA 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 postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,

- 2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – obsługa pociągu niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
10. Bagaż przewożony przez podróżnego może być przeglądany/sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.
11. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu międzynarodowego Przewozu Kolejami Towarów niebezpiecznych (RID).
12. Nie pobiera się opłaty za przewóz wózka dziecięcego, o ile podróżujące dziecko w wieku do lat 4 posiada stosowny bilet, wydany na podstawie przysługującej ulgi ustawowej.
13. Nie pobiera się opłaty za przewóz wózka inwalidzkiego, o ile podróżny odbywa przejazd na podstawie biletu z ulgą ustawową na podstawie wymaganych dokumentów potwierdzających prawo do ulgi.

§ 21. Przewóz zwierząt domowych

1. W pociągach „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” spółka 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
2. Przewóz psa (nie więcej niż jednego), który nie jest umieszczony w pojemniku, pod opieką pełnoletniego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że: 2
 - 1) podróżny posiada ważny bilet z ceną zryczałtowaną na przewóz psa (chyba, że jest on przewożony na zasadach określonych w ust. 1) 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 wraz z psem posiada certyfikat potwierdzający status psa asystującego i aktualne świadectwo szczepienia psa, które należy okazać i wręczyć osobie uprawnionej do kontroli 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. 2
3. Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu do siedzenia.
Zwierzęta nie mogą zakłócać spokoju w wagonie, a szczególnie ciszy nocnej; w przeciwnym wypadku stosuje się przepisy ust. 4.

4. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale zwierzęcia, obsługa pociągu powinna wskazać podróżnemu inne miejsce.
5. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych,
 - 2) psów służbowych z opiekunami;
 - 3) psów będących asystentami osób niepełnosprawnych,
6. Opłata za przewóz psa określona jest w Cenniku (Wykazie opłat)
7. Opłata za psa przewodnika osoby niewidomej lub ociemniałej pobierana jest w wysokości takiej, jak za pełnosprawnego przewodnika tych osób (ulga ustawowa 95%).

2

2

§ 22. Przewóz rowerów

1

1. Podróżny posiadający ważny bilet na przejazd może nieodpłatnie zabrać ze sobą do pociągu jeden rower i przewieźć go na podstawie bezpłatnego kuponu.
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. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka 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.
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 podróży).

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 2006r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266).

2

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
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, 2
 - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
4. Reklamacje w związku z wystawionymi wezwaniem do zapłaty, oprócz danych, o których mowa w ust. 3, powinny zawierać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty. 2
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, wystawcę, notariusza) innych dokumentów (np. poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów, biletu okresowego, lub dowodu wniesienia opłaty manipulacyjnej) związanych z rodzajem i wysokością roszczenia. 2
6. Do reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 4 należy dołączyć:
- 1) potwierdzoną za zgodność z oryginałem, kserokopię dokumentu poświadczającego posiadanie – w dniu odbywania przejazdu – uprawnienia do ulgowego przejazdu, oraz 2
 - 2) odpowiednio oryginał biletu wydanego w pociągu lub wezwania do zapłaty, lub
 - 3) dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej, na konto wskazane w wezwaniu do zapłaty. 2
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,
 - 2) osobiście w siedzibie Spółki ŁKA przy al. Piłsudskiego 12 w Łodzi, 2
 - 3) przesyłką pocztową na adres:
„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z o. o.
ul. al. Piłsudskiego 12,
90 – 051 Łódź.
- Reklamacje dotyczące biletu internetowego zakupionego za pomocą systemu internetowej sprzedaży biletów (i-ŁKA), można składać również drogą internetową na adres: reklamacje@lka.lodzkie.pl. 2
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 uprawnień (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.

2

10. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewozu roweru, rzeczy i zwierząt.

§ 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 zawarcia umowy przewozu lub sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania wezwania do zapłaty. 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, „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka 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 „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” spółka 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 „Łódzką Kolej Aglomeracyjną” spółka 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 zawieszają 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,

2

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, Spółce „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” 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

2

1. Podróżny może skierować do ŁKA skargę/wniosek dotyczący jakości świadczonych usług, zachowania pracowników ŁKA, niewywiązania się ŁKA 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
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.) 2
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
 - 2) osobiście – w punkcie odprawy. 2
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. 2
5. „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka 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. 2
6. ŁKA 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. 2

ZMIANY

Lp.	Zmiana wynika z Uchwały Zarządu		Zmiana obowiązuje od dnia	Data wniesienia zmiany	Czytelny podpis wnoszącego zmianę
	Data	Nr			
1	12.11.2014r.	46/2014	12.11.2014r.		
2	07.05.2015r.	18/2015	15.05.2015r.		
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