

PKS w SUWAŁKACH
Spółka Akcyjna

REGULAMIN

obsługi podróżnych, odprawy oraz
przewozu osób, bagażu i rzeczy

Obowiązuje od 15 listopada 2015 r.

ROZDZIAŁ I

Podstawa prawna, przedmiot oraz zakres zastosowania regulaminu

§ 1

1. Regulamin wydany zostaje na podstawie upoważnienia wynikającego z art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo Przewozowe (Dz.U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późniejszymi zmianami) oraz dla wykonania obowiązku nałożonego postanowieniem art. 18 b, ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz.U. z 2004r. Nr 204, poz. 2088 z późniejszymi zmianami).
2. Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, bagażu i rzeczy w transporcie drogowym wykonywanym przez **PKS w Suwałkach Spółkę Akcyjną**, zwany dalej „**Przewoźnikiem**”.
3. Regulamin stosuje się do przewozu osób i rzeczy w zakresie obejmującym:
 - a) przewozy regularne i przewozy regularne specjalne
 - b) przewozy grupowe.
4. Przyjęte w niniejszym regulaminie uregulowania są zgodne z obowiązującym prawem, a w sprawach nie uregulowanych zastosowanie mają postanowienia ustawy - Prawo Przewozowe, z uwzględnieniem wydanych w jej wykonaniu aktów normatywnych oraz Kodeksu Cywilnego.

§ 2

1. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - a) **przewoźnik** – PKS w Suwałkach S.A.
 - b) **przewóz regularny** - publiczny przewóz osób i ich bagażu polegający na przewozie w określonych odstępach czasu i określonymi trasami, na zasadach określonych w Ustawie o transporcie drogowym z dnia 6 września 2001 r. i Ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe;
 - c) **przewóz regularny specjalny** - niepubliczny przewóz regularny określonej grupy osób, z wyłączeniem innych osób;
 - d) **przewóz okazjonalny** - przewóz osób nie będący przewozem regularnym ani regularnym specjalnym, wykonywany z inicjatywy zleceniodawcy lub samego przewoźnika;
 - e) **przewóz grupowy** - przewóz wykonywany w czasie i na warunkach uzgodnionych w umowie zawartej między przewoźnikiem, a organizatorem przewozu na rzecz osób trzecich, tj. uczestników przewozu grupowego;
 - f) **linia komunikacyjna** - połączenie komunikacyjne na określonej drodze, między przystankami wskazanymi w rozkładzie jazdy, po której odbywają się regularne przewozy osób;
 - g) **kurs autobusowy** - każdy przejazd, w jednym kierunku, autobusu wykonującego przewóz regularny w ramach linii komunikacyjnej;
 - h) **dworzec** – miejsce przeznaczone do odprawy pasażerów, w którym znajdują się w szczególności przystanki komunikacyjne, punkt sprzedaży biletów oraz punkt informacji dla podróżnych;
 - i) **terminal** – dworzec autobusowy i autokarowy wyznaczony przez Rzeczpospolitą Polską, w którym udzielana jest pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
 - j) **przystanek** - miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów w sposób oznaczony przepisami, z informacją o rozkładzie jazdy;
 - k) **punkt odprawy** - przystanek autobusowy, dworzec lub przystanek dworcowy będący miejscem rozpoczęcia lub zakończenia przewozu określonej osoby lub inne określone miejsce dla grupy osób w przewozie grupowym;
 - l) **autobus** - pojazd samochodowy skonstruowany z przeznaczeniem do przewozu więcej niż 9 osób na miejscach dla pasażerów;

- m) **umowa transportowa** – oznacza umowę przewozu zawartą między przewoźnikiem a pasażerem dotyczącą świadczenia co najmniej jednej usługi regularnej lub okazjonalnej;
- n) **osoba niepełnosprawna** – oznacza każdą osobę, której sprawność ruchowa podczas korzystania ze środków transportu jest ograniczona w wyniku jakiegokolwiek niepełnosprawności fizycznej (sensorycznej lub motorycznej, trwałej lub przejściowej), niepełnosprawności intelektualnej, upośledzenia lub jakiegokolwiek innej przyczyny niepełnosprawności bądź z powodu wieku i której sytuacja wymaga należytej uwagi i dostosowania usług udostępnianych wszystkim pasażerom do jej szczególnych potrzeb.

ROZDZIAŁ II

Przepisy ogólne

§ 3

1. Przewoźnik osób w przewozach regularnych jest zobowiązany do przewozu osób i rzeczy w zakresie wynikającym z podanego do publicznej wiadomości rozkładu jazdy autobusów, oraz sposobu i warunków zawierania umowy przewozu.
2. Zawarcie umowy przewozu w przewozach regularnych następuje przez nabycie biletu na przejazd (przewóz bagażu), udokumentowanie uprawnień do przejazdu bezpłatnego lub przez samo zajęcie miejsca w autobusie.
3. Przewóz uważa się za rozpoczęty z chwilą, gdy autobus, w którym znajduje się podróżny ruszy z miejsca odjazdu.

§4

1. Sposób ustalania i wysokość opłat za przewóz osób i rzeczy oraz zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, określa stosowana przez przewoźnika taryfa.
2. Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej aktualne tabele opłat taryfowych i zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do obowiązujących przepisów przewozowych.

§ 5

1. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w przypadku, gdy pasażer nie zgłosi się do autobusu po upływie czasu przeznaczanego na postój.
2. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do zmiany środka transportu, rozkładu jazdy itp. w sytuacji, kiedy z przyczyn niezależnych od przewoźnika będzie to konieczne.
3. Za rzeczy i zwierzęta, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem Przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
4. Przewoźnik odpowiada za rzeczy podróżnego umieszczone podczas przewozu w bagażniku autobusu jak za przesyłkę, ponosząc skutki ich utraty, ubytku lub uszkodzenia.
5. Wszelkie powstałe szkody, na które podróżny został narażony podczas przewozu, powinny być zgłoszone niezwłocznie po ich ujawnieniu i potwierdzone pisemnie przez obsługę autobusu lub dyżurnego dworca na którym je ujawniono.
6. Zakres i wysokość odszkodowania należnego podróżnemu poszkodowanemu z winy Przewoźnika ustala się na zasadach określonych odnośnymi przepisami ustawy Prawo Przewozowe, Kodeksu Cywilnego oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004, zwanego dalej Rozporządzeniem P.E. i R.U.E.
7. Podróżny odpowiada za zawinione przez siebie, względnie przez osobę pozostającą pod jego bezpośrednią opieką uszkodzenie lub zanieczyszczenie autobusu, albo innych urządzeń

Przewoźnika i obowiązany jest zapłacić odszkodowanie z tego tytułu w wysokości rzeczywistych kosztów wyrządzonej szkody.

8. Tryb wzajemnego dochodzenia roszczeń przez Przewoźnika i uprawnionego w postępowaniu sądowym (po wyczerpaniu drogi reklamacji/wezwania), określają przepisy art. 75 ustawy Prawo Przewozowe.
9. Warunki składania i szczegółowy tryb załatwiania reklamacji regulują odrębne przepisy wykonawcze do ustawy Prawo Przewozowe.
10. Przewoźnik jest zwolniony z obowiązku przewozu, jeżeli:
 - a) zachodzą okoliczności uniemożliwiające przewóz, których przewoźnik nie mógł wcześniej przewidzieć, uniknąć, ani zapobiec ich skutkom,
 - b) pasażer nie zastosował się do przepisów przewozowych,
 - c) ze względu na rodzaj przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków transportowych, w innych przypadkach przewidzianych w niniejszym regulaminie.

§ 6

1. Małoletni, który nie ukończył 13 roku życia może podróżować wyłącznie z opiekunem.
2. Małoletni po ukończeniu 13 roku życia, może podróżować samodzielnie pod warunkiem posiadania pisemnego "Oświadczenia o przewozie małoletniego", wypełnionego przez rodzica lub opiekuna prawnego i dostarczonego kierowcy przed rozpoczęciem kursu.
3. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za osobę małoletnią podróżującą bez opieki. Za działania osoby małoletniej ponoszą odpowiedzialność rodzice lub opiekunowie prawni.

ROZDZIAŁ III

Przewóz osób w komunikacji regularnej

§ 7

1. Przewoźnik w ramach swoich odnośnych zakresów kompetencji dostarcza pasażerom odpowiednich informacji podczas całej podróży. Jeżeli jest to wykonalne, informacje te są przekazywane na żądanie w przystępnych formatach.
2. Przewoźnik obowiązany jest zapewnić podróżnym odpowiednie warunki bezpieczeństwa i higieny, oraz wygody i należytej obsługi.
3. Przewoźnik ogłasza:
 - a) we wszystkich punktach odprawy - rozkłady jazdy, określające przestrzenny i czasowy zakres oferty przewozowej,
 - b) w dworcowych punktach odprawy - informacje o cenach i warunkach sprzedaży biletów, godzinach otwarcia kas biletowych oraz wyciąg ważniejszych przepisów przewozowych i porządkowych.
4. Przewoźnik zapewnia podróżnym za pomocą urządzeń nagłaśniających bieżącą informację o odjazdach autobusów z dworcowych punktów odprawy, a w razie zakłóceń w regularności ruchu podaje komunikaty o ich przyczynie i przewidywanym czasie trwania.
5. Ograniczenie dostępu do niektórych kursów w komunikacji regularnej podaje się w rozkładzie jazdy oraz na dworcowych, i przystankowych tablicach z godzinami odjazdów autobusów.

§ 8

1. Miejsce zatrzymywania się autobusów w przewozach regularnych wskazują oznaczone odpowiednimi znakami przystanki autobusowe.
2. Nazwy przystanków autobusowych, ze wskazaniem zatrzymujących się na nich autobusach, podaje się do wiadomości publicznej w rozkładzie jazdy.

3. Do obowiązków kierowcy należy zatrzymanie autobusu na przystankach przewidzianych w rozkładzie jazdy.
4. Kierowca obowiązany jest wstrzymać odjazd autobusu ruszającego z przystanku, w celu zabrania podróżnego sygnalizującego zamiar przejazdu autobusem.
5. Podróżni mogą wsiadać i wysiadać z autobusu tylko na przystankach umieszczonych w rozkładzie jazdy.
6. Prośbę zatrzymania autobusu między przystankami uwzględnia się jedynie w przypadku, gdy podróżny zamierzający wsiąść lub wysiąść z autobusu zalicza się do osób wymagających specjalnej opieki i nie zagraża to bezpieczeństwu, w ruchu drogowym.
7. Autobus, w którym nie ma urządzeń sanitarnych, kierowca powinien zatrzymać na prośbę podróżnego w najbliższym odpowiednim miejscu.
8. Kierowca autobusu ma obowiązek udzielić pomocy pasażerowi, który doznał w drodze nagłej niedyspozycji, lub ataku choroby, kontaktując się z odpowiednimi służbami lub dowożąc pasażera bezpośrednio do najbliższego punktu pomocy medycznej, o ile jest to konieczne dla ratowania jej życia lub zdrowia.

§ 9

1. Przy wsiadaniu do autobusu i wysiadaniu z niego, oraz podczas przewozu, podróżny obowiązany jest stosować się do przepisów porządkowych ogłaszanych przez przewoźnika, oraz do wskazówek kierowcy, który odpowiada za zapewnienie właściwych i bezpiecznych warunków przewozu osób i rzeczy.
2. Pierwszeństwo wejścia do autobusu mają w kolejności:
 - a) osoby z biletami korzystające z pierwszeństwa przejazdów, a w szczególności:
 - osoby niepełnosprawne, o ograniczonej sprawności ruchowej lub wymagające pomocy,
 - kobiety ciężarne,
 - osoby z małym dzieckiem na ręku,
 - podróżni z biletami okresowymi (miesięcznymi ogólnodostępnymi i szkolnymi),
 - podróżni z biletami jednorazowymi.
 - b) osoby chcące zakupić bilet korzystające z pierwszeństwa przejazdów w szczególności:
 - osoby niepełnosprawne o ograniczonej sprawności ruchowej lub wymagające pomocy,
 - kobiety ciężarne,
 - osoby z małym dzieckiem na ręku.
3. Podróżny może zająć w autobusie jedno miejsce dla siebie, oraz po jednym miejscu dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.
4. We wszystkich kursach, o miejscu zajęтым w autobusie, decyduje kolejność wsiadania.
5. Podróżny wsiadający do autobusu zobowiązany jest do zajmowania kolejnego wolnego miejsca siedzącego a w przypadku braku miejsc siedzących do zajęcia miejsc stojących w sposób nie utrudniający przejazdu innym pasażerom.
6. Podróżnemu, który posiada bilet zakupiony przez Internet miejsce siedzące wskazuje kierowca.
7. W pojazdach wyznaczone są odpowiednio oznakowane miejsca:
 - a) dla osób z dzieckiem na ręku (dotyczy także kobiet ciężarnych),
 - b) dla osób niepełnosprawnych.
8. Pasażer, który zajmuje miejsce oznaczone znakiem graficznym (piktogramem) „dla osób z dzieckiem na ręku” lub „dla osoby niepełnosprawnej”, obowiązany jest zwolnić to miejsce dla osób uprawnionych.
9. W czasie jazdy podróżny powinien zachować rozwagę i ostrożność, a w szczególności nie powinien otwierać drzwi i okien bez zgody kierowcy, wrzucać przez nie jakichkolwiek przedmiotów, oraz wskakiwać i wyskakiwać z autobusu będącego w ruchu.
10. Przewoźnik nie dopuszcza do przewozu i ma prawo - korzystając w razie potrzeby z pomocy organów porządkowych - usunąć z autobusu, lub z obiektu dworcowego, osoby:
 - a) odmawiające uiszczenia należności za przejazd autobusem,

- b) nie przestrzegające, pomimo upomnienia, obowiązujących przepisów i nie podporządkowujące się wskazówkom personelu przewoźnika,
 - c) nietrzeźwe, zakłócające spokój i wywołujące swym zachowaniem zgorszenie publiczne,
 - d) znajdujące się w stanie, który z różnych względów może być uciążliwy lub niebezpieczny dla otoczenia,
 - e) mogące zabrudzić inne osoby, oraz zanieczyścić wnętrze autobusu, lub pomieszczenia dworcowe,
 - f) nie spełniające warunków granicznej odprawy celno-paszportowej w autobusach obsługujących regularną komunikację międzynarodową.
11. Osobom wymienionym w ust. 10, lit. a-f, przysługuje zwrot należności stosowany do niewykorzystanego z ich winy świadczenia przewozowego, po potrąceniu części należności tytułem odstępnego (§ 12, ust. 9).
 12. Obsługa autobusu ma prawo odmówić zabrania do przewozu większej ilości osób, niż wynosi liczba miejsc określonych w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.
 13. W przypadku braku miejsc w autobusie, kierowca jest zobowiązany umieścić za szybą czołową pojazdu tablicę „BRAK MIEJSC”, informującą tym podróżnych oczekujących na przystankach.

§ 10

1. Podróżnemu nie wolno zachowywać się w autobusie w sposób utrudniający pracę kierowcy i uciążliwy dla współpodróżnych.
2. Radia, magnetofony i inne urządzenia grające w tym instrumenty muzyczne nie mogą być używane w trakcie podróży. Pasażerowie mogą słuchać własnych odbiorników pod warunkiem, iż nie są one słyszalne przez innych.
3. W autobusach obowiązuje całkowity zakaz:
 - a) palenia tytoniu,
 - b) używania e-papierosów,
 - c) zażywania substancji odurzających,
 - d) spożywania alkoholu,
 - e) spożywania posiłków typu fast-food,
 - f) spożywania lodów.
4. Osoby pod wpływem alkoholu lub narkotyków nie mogą podróżować autobusami lub przebywać na dworcach autobusowych.
5. Zabrania się wyrzucania z autobusów jakichkolwiek przedmiotów.
6. Zakazane jest zajmowanie w autobusie miejsc zajętych już w sposób widoczny przez innych pasażerów.
7. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być przez Kierowcę lub osobę upoważnioną przez Przewoźnika nie dopuszczone do przewozu lub usunięte z pojazdu.
8. Pasażerowie lub inne osoby będące sprawcami szkody, odpowiadają za szkody wyrządzone Przewoźnikowi i pasażerom. W razie wykrycia uszkodzenia bądź widocznego zanieczyszczenia autobusu pasażer zobowiązany jest do naprawienia szkody powstałej z tego tytułu w mieniu Przewoźnika.

§ 11

1. Przewoźnik wydaje pasażerowi bilet, chyba że inne dokumenty upoważniają podróżnego do transportu bez biletu. Bilet może być również w formie elektronicznej.
2. Warunki umowne i taryfy stosowane przez przewoźnika są oferowane ogółowi społeczeństwa bez jakiegokolwiek dyskryminacji, bezpośredniej lub pośredniej, ze względu na obywatelstwo.
3. Podróżny obowiązany jest posiadać ważny bilet lub dokument uprawniający do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego i okazywać go na żądanie obsługi autobusu i organów kontroli. Bilet stanowi dowód zawarcia umowy przewozu i nabycia uprawnienia do określonego w nim

- przejazdu. Przewoźnik, który wydał bilet, obowiązany jest do świadczenia przewozu zgodnie z treścią biletu na rzecz jego nabywcy.
4. Podróżny obowiązany jest nabyć bilet na przejazd przed rozpoczęciem przewozu w kasie biletowej na dworcu autobusowym, lub w innym punkcie sprzedaży biletów, a w razie braku takiej możliwości - u kierowcy autobusu.
 5. Sprzedaży i przedsprzedaży biletów dokonuje się zasadniczo według kolejności zgłaszania się podróżnych. Osoby niepełnosprawne, kobiety ciężarne, osoby z małymi dziećmi na ręku, oraz inne osoby uprawnione na mocy odrębnych przepisów, mogą nabyć bilet poza kolejnością.
 6. Przewoźnik wyznacza w razie potrzeby i w miarę możliwości oddzielne kasy biletowe do sprzedaży biletów miesięcznych ogólnodostępnych i szkolnych. Warunki nabywania i korzystania z tych biletów określa taryfa.
 7. Posłowie na Sejm i Senatorowie RP oraz okaziciele dokumentów uprawniających do bezpłatnego przejazdu, powinni przed zamierzoną podróżą dokonać w kasie biletowej rezerwacji miejsca na przejazd autobusem. Prawo zamówienia miejsca w tych przypadkach przysługuje poza kolejnością.
 8. Najpóźniej na 5 minut przed odjazdem autobusu kasa biletowa może odmówić sprzedaży biletu.
 9. Podróżny, który nie nabył biletu w kasie, oraz osoba wsiadająca na przystanku, na którym nie ma kasy, może nabyć bilet w autobusie pod warunkiem, że są w nim jeszcze wolne miejsca, a brak biletu zgłosi obsłudze przed wejściem, lub bezpośrednio po wejściu do autobusu.
 10. Płacąc za przejazd podróżny zobowiązany jest żądać wydania biletu, oraz sprawdzić czy jest on właściwy.
 11. W bilecie na przejazd określa się wysokość należności, oraz dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, a w bilecie imiennym uprawniającym do przejazdów wielokrotnych także tożsamość jego posiadacza.
 12. Bilet wolno odstąpić innej osobie tylko wtedy, gdy nie jest imienny a przejazd nie został rozpoczęty.
 13. Bilet uprawnia do przejazdu określonym kursem autobusowym i nie daje prawa do przerwy w podróży na przystankach pośrednich na trasie przewozu. Przy przejazdach z przesiadaniem podróżny winien nabyć na każdy kurs oddzielny bilet.
 14. Przejazd posiadaczy biletów miesięcznych ogólnodostępnych i szkolnych innym kursem, niż określony na bilecie, przewoźnik obowiązany jest dopuścić w miarę wolnych miejsc w autobusie.
 15. Bilety okresowe bez wyznaczonych godzin przejazdu uprawniają ich posiadaczy do pierwszeństwa przy zajmowaniu wolnych miejsc w autobusie tylko przed osobami nie posiadającymi żadnego dokumentu uprawniającego do przejazdu.
 16. Podróżny, który posiada bilet na przejazd lub dokument uprawniający do przejazdu ma prawo:
 - a) do przejazdu w relacji na jaką opiewa bilet i w określonym autobusie, przewiezienia ze sobą bezpłatnie:
 - rzeczy zaliczonych do bagażu podręcznego (§ 17 ust. 2 niniejszego Regulaminu),
 - certyfikowanego psa przewodnika (w przypadku osób niewidomych),
 - składanego wózka inwalidzkiego, jeśli pasażer jest użytkownikiem takiego wózka.
 - b) do przewiezienia za opłatą przewidzianą w taryfie, na podstawie biletu (paragonu):
 - rzeczy umieszczonych w bagażniku autobusu, których ilość waga i wymiary nie pozwalają zaliczyć tych rzeczy do bagażu podręcznego.
 - psa lub kota (§ 17 ust. 11 niniejszego Regulaminu)
 17. Podróżny obowiązany jest zachować bilet na przejazd i na przewóz bagażu do czasu zakończenia podróży, oraz dbać o to, aby wsiąść do właściwego autobusu i wysiąść z niego na właściwym przystanku.

18. W razie utraty biletu podróżny traci prawo do dalszego przejazdu i winien wykupić bilet ponownie. Wtórników biletów utraconych (dotyczy to również imiennych biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych), nie wydaje się.

§ 12

1. Za całkowicie, lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd jednorazowy przewoźnik obowiązany jest zwrócić stosowną kwotę należności pod warunkiem, że podróżny dokona zwrotu lub uzyska poświadczenie niewykorzystania biletu przed upływem terminu jego ważności.
2. Nie wymagają poświadczenia bilety całkowicie niewykorzystane, zwrócone w kasie przewoźnika najpóźniej w przeddzień daty ważności biletu.
3. Podstawą do obliczenia zwracanej należności jest cena niewykorzystanego biletu, zwróconego:
 - a) bezpośrednio w kasie nabycia, co najmniej na 15 minut przed rozpoczęciem przejazdu (należność zwraca kasa biletowa),
 - b) w trybie reklamacji złożonej na piśmie w terminie 30 dni od daty ważności biletu, po uprzednim poświadczeniu jego niewykorzystania (należność zwraca przewoźnik obsługujący dany kurs).
4. Poświadczenia o niewykorzystaniu biletu dokonuje:
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu - uprawniony pracownik przewoźnika (dyżurny ruchu lub kasjer biletowy) w początkowym punkcie odprawy,
 - b) po rozpoczęciu przejazdu (w razie częściowego niewykorzystania biletu) obsługa autobusu.
5. Bilet poświadczony jako niewykorzystany uprawnia podróżnego wyłącznie do ubiegania się o zwrot zapłaconej należności; nie przedłuża się ważności tego biletu na przejazd w późniejszym terminie, a podróżny powinien wykupić nowy bilet.
6. Należność za częściowo niewykorzystane bilety zwraca się wyłącznie na podstawie reklamacji; obsługa autobusu nie jest uprawniona do zwrotu pieniędzy.
7. Do obliczenia zwracanej należności przyjmuje się:
 - a) za bilety na przejazd jednorazowy:
 - w razie całkowitego niewykorzystania biletu - zapłaconą należność;
 - w razie częściowego niewykorzystania biletu - różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za wykonane świadczenie.
 - b) za bilety na przejazd wielokrotny:
 - zapłaconą należność za bilet zwrócony przed pierwszym dniem terminu jego ważności (zwrot przyjmuje kasa biletowa),
 - należność proporcjonalną do liczby niewykorzystanych przejazdów, o ile bilet został zwrócony w okresie jego ważności, w trybie pisemnej reklamacji.
8. Nie przysługuje zwrot należności za bilety niewykorzystane z przyczyn zawinionych przez podróżnego, zwracane po terminie ich ważności, lub po odjeździe autobusu, w którym winny być wykorzystane, chyba, że podróżny uzyskał wcześniej poświadczenie niewykorzystania biletu, lub udokumentował, że nie mógł go wykorzystać z powodu choroby albo innych ważnych przyczyn, całkowicie od niego niezależnych.
9. Od zwracanych należności określonych w ust. 2 i 6 przewoźnik potrąca 10 % odstepnego.
10. Nie stosuje się potrącenia odstepnego i zwraca podróżnemu całą należność zapłaconą za przejazd, jeżeli odstąpił on od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika (np. przerwy w ruchu i utraty połączenia na skutek awarii autobusu, albo odwołania, bądź opóźnienia kursu przewidzianego w rozkładzie jazdy) i nie skorzystał z przewozu zastępczego. Przepis ust. 10 nie ma zastosowania do przejazdów odbywanych na podstawie biletów na przejazd wielokrotny.

ROZDZIAŁ IV

Prawa osób niepełnosprawnych

§ 13

1. Przewoźnik nie może odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, ani przyjęcia danej osoby na pokład pojazdu ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe.
2. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat.

§ 14

1. Niezależnie od § 13 ust. 1, przewoźnik może odmówić wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, lub przyjęcia danej osoby na pokład, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe:
 - a) aby spełnić mające zastosowanie wymogi w zakresie bezpieczeństwa ustanowione na mocy prawa międzynarodowego, unijnego lub krajowego lub aby spełnić wymogi w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa ustalone przez właściwe organy;
 - b) w przypadku gdy konstrukcja pojazdu lub infrastruktura, w tym przystanki autobusowe i terminale, fizycznie uniemożliwiają wejście na pokład pojazdu, jego opuszczenie lub przewóz osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w sposób bezpieczny i operacyjnie wykonalny.
2. W przypadku odmowy wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu ze względów, o których mowa § 14 w ust. 1, przewoźnik informuje daną osobę o wszelkich akceptowalnych alternatywnych usługach realizowanych przez przewoźnika.
3. Jeśli osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, mającej rezerwację lub bilet, która spełniła wymogi § 15 ust. 2 mimo wszystko odmówiono przyjęcia na pokład ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe osobie tej i wszelkim osobom towarzyszącym zgodnie z ust. 5 oferuje się wybór pomiędzy:
 - a) prawem do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą transportową do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie; oraz
 - b) z wyjątkiem przypadków, gdy nie jest to wykonalne – kontynuacją podróży lub zmianą trasy za pośrednictwem rozsądnej alternatywnej usługi transportowej do miejsca przeznaczenia określonego w umowie transportowej.
4. Brak powiadomienia zgodnie z § 15 ust. 2 lit. a) nie ma wpływu na prawo do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet.
5. Jeżeli przewoźnik odmawia przyjęcia rezerwacji osoby, wydania lub dostarczenia w inny sposób tej osobie biletu lub przyjęcia jej na pokład ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową z przyczyn wymienionych w ust. 1, osoba ta może zażądać, aby towarzyszyła jej inna, wybrana przez nią osoba będąca w stanie udzielić pomocy danej osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, tak aby nie miały już zastosowania kryteria określone ust. 1.

Taka osoba towarzysząca jest przewożona nieodpłatnie i, jeżeli jest to wykonalne, ma miejsce siedzące obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.

6. W przypadku gdy przewoźnik skorzysta z możliwości przewidzianej w ust. 1, natychmiast informuje osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o powodach oraz na żądanie informuje ją na piśmie w ciągu pięciu dni roboczych od złożenia wniosku.

§ 15

1. Przewoźnik udziela na pokładzie autobusów i autokarów nieodpłatnej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, co najmniej w zakresie:
 - a) uzyskania istotnych informacji o podróży w przystępnych formatach, pod warunkiem że zwróci się o nie pasażer,
 - b) wejścia na pokład pojazdu/opuszczenia pokład pojazdu podczas przerw w podróży, jeżeli na pokładzie pojazdu poza kierowcą jest inny personel.
2. Przewoźnik współpracuje z podmiotami zarządzającymi terminalami w celu udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, pod warunkiem że:
 - a) przewoźnik zostanie powiadomiony o potrzebie udzielenia takiej pomocy danej osobie najpóźniej 36 godzin przed koniecznością udzielenia pomocy; oraz
 - b) dana osoba sama stawia się w wyznaczonym miejscu:
 - w czasie określonym z góry przez przewoźnika, nieprzekraczającym 60 minut przed opublikowanym czasem odjazdu, o ile przewoźnik i pasażer nie uzgodnią krótszego terminu; lub
 - jeśli nie zostanie określony czas, nie później niż 30 minut przed opublikowanym czasem odjazdu.
3. Osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powiadamiają przewoźnika w momencie dokonywania rezerwacji lub kupowania biletu w przedsprzedaży o szczególnych potrzebach w zakresie miejsc siedzących, pod warunkiem że potrzeby te są w tym czasie znane.
4. Przewoźnik podejmuje wszystkie środki niezbędne do ułatwienia przyjmowania powiadomień o potrzebie pomocy od osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Obowiązek ten ma zastosowanie we wszystkich wyznaczonych terminalach i ich punktach sprzedaży, włącznie ze sprzedażą telefoniczną i przez Internet.
5. Jeżeli nie zostanie dokonane powiadomienie zgodnie z ust. 2 lit. a) i ust. 3, przewoźnik, podejmuje wszelkie uzasadnione wysiłki w celu zapewnienia, aby pomoc została udzielona w sposób umożliwiający osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej wejście na pokład odjeżdżającego pojazdu, przesiadkę do odpowiedniego pojazdu lub opuszczenie pokładu pojazdu przyjeżdżającego, na który zakupiła bilet.

ROZDZIAŁ V

Kontrola biletów

§ 16

1. Przewoźnik albo osoba przez niego upoważniona, legitymując się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu, może dokonywać kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu.
2. Identyfikator, o którym mowa w ust. 1, zawiera w szczególności:
 1. nazwę przewoźnika;
 2. numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu;
 3. zdjęcie kontrolującego;
 4. zakres upoważnienia;
 5. okres ważności;
 6. pieczęć i podpis wystawcy przewoźnika.
3. Podróżny, u którego organ kontrolny przewoźnika ujawnił brak ważnego biletu na przejazd, lub na przewóz rzeczy i bagażu podlegającego opłacie, a także podróżny nie mogący udokumentować uprawnień do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego obowiązany jest do uiszczenia należności za przewóz oraz opłaty dodatkowej, której wysokość określono w rozporządzeniu Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do

przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz.U. 2005 nr 14 poz. 117) albo przyjęcia wezwania do zapłaty.

4. Opłatę, o której mowa w ust. 1 stosuje się również w przypadku stwierdzenia, że podróżny zabrał do autobusu rzeczy wyłączone z przewozu lub spowodował bez uzasadnionej przyczyny zatrzymanie, opóźnienie albo zmianę trasy przejazdu autobusu.
5. W przypadku natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej lub uiszczenia opłaty dodatkowej nie później niż w terminie 7 dni od daty wystawienia dokumentu zobowiązującego do uiszczenia tej opłaty, wysokość opłaty dodatkowej obniża się o 30 %.
6. Należność przewozową za drogę, którą podróżny przebył bez biletu pobiera się według taryfy normalnej, nie uwzględniając ewentualnych uprawnień do ulgi. Jeżeli miejsca rozpoczęcia przejazdu nie można ustalić, należność tą oblicza się za całą drogę przebytą przez autobus.
7. Podróżny, który odmawia uiszczenia należności i opłaty dodatkowej podczas kontroli w autobusie, może kontynuować podróż jeżeli wylegitymuje się dokumentem tożsamości i przyjmie wezwanie do zapłaty.
8. W przypadku udokumentowania przez podróżnego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej odpowiadającej kosztom poniesionym przez przewoźnika lub osobę przez niego upoważnioną, podlegają zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty umorzeniu.
9. Wysokość opłaty manipulacyjnej uwzględnia ponoszone przez przewoźnika lub osoby przez niego upoważnionej koszty czynności związanych ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej i wynosi 10 % wysokości tej opłaty.
10. W razie posiadania przez podróżnego ważnego dokumentu przewozu, którego nie miał podczas przejazdu, do zwrotu i umarzania należności za przewóz i opłaty dodatkowej stosuje się przepis ust. 8.
11. Przewoźnik albo osoba przez niego upoważniona ma prawo:
 - a) w razie odmowy zapłacenia należności – żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego;
 - b) w razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu – ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości;
 - c) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony – zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu. Osobę posługującą się takim biletem lub dokumentem tożsamości traktuje się jako jadącą bez ważnego biletu.
12. W przypadku, o którym mowa w pkt 11 do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez przewoźnika albo osobę przez niego upoważnioną.

ROZDZIAŁ VI

Przewóz rzeczy podróżnego i zwierząt

§ 17

1. Rzeczy dopuszczone do przewozu mogą być przewożone, w zależności od ich rozmiarów, wewnątrz autobusu lub w oddzielnym schowku bagażowym.
2. Wewnątrz autobusu mogą być przewożone łatwe do przenoszenia przedmioty, stanowiące bagaż ręczny, które:
 - a) nie tamują przejścia, nie przeszkadzają podróżnym i nie narażają ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo,
 - b) są trzymane przez podróżnego w ręku lub na kolanach,
 - c) nie wymagają dla ich rozmieszczenia więcej przestrzeni niż ta, którą podróżny ma do swojej dyspozycji na półce, nad zajmowanym fotelem lub pod nim,
 - d) są czyste i przystosowane do przewozu wewnątrz pojazdu.
3. Rzeczy wartościowe, w tym w szczególności papiery wartościowe, pieniądze, biżuteria, elektronika, a także rzeczy posiadające wartość naukową lub artystyczną, należy przewozić jako bagaż podręczny wewnątrz autobusu.
4. Za rzeczy przewożone wewnątrz autobusu nie pobiera się opłaty, za wyjątkiem bagaży nie spełniających warunków zawartych w ust. 2 punkt a, b i c.
5. Rzeczy nie spełniające kryteriów określonych w ust. 2 przewozi się w schowku bagażowym.
6. W schowku bagażowym można przewozić bagaż:
 - a) o sumie wymiarów (długość, wysokość, szerokość) nie przekraczającej 200 cm,
 - b) zapakowany w taki sposób, aby nie uległ w czasie przewozu uszkodzeniu lub zniszczeniu.
7. Kierowca jest odpowiedzialny za umieszczenie bagażu pasażerów w schowku bagażowym.
8. Pasażer zobowiązany jest poinformować kierowcę o samodzielnym umieszczeniu bagażu w schowku bagażowym.
9. O przewożeniu bagaży dodatkowych i przekraczających wymiary określone w ust.6 decyduje kierowca danego autobusu.
10. Za każdą sztukę rzeczy (bagażu) przewożonych w schowku bagażowym pobiera się opłatę określoną w cenniku przewoźnika. Na rzeczy te wydaje się podróżnemu bilet bagażowy (paragon).
11. Podróżny może przewieźć w autobusie psa lub kota, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Za przewóz zwierzęcia (bez względu na jego wielkość) pobiera się opłatę w wysokości 50% biletu normalnego na trasie, na której ma być przewożony. Wyjątek stanowią psy - przewodnicy towarzyszący osobom niewidomym, które podróżują bezpłatnie.

Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu i umieszczone w miejscu wyznaczonym. Pies musi być trzymany na smyczy i mieć nałożony kaganiec, a jego opiekun musi okazać przy wsiadaniu do autobusu ważne świadectwo szczepienia zwierzęcia. Kot powinien być umieszczony w klatce bądź innym przenośnym pojemniku przystosowanym do przewozu zwierząt.
12. Bagażu i zwierząt nie można umieszczać w miejscach przeznaczonych do siedzenia.
13. W autobusie nie wolno przewozić:
 - 1) przedmiotów mogących wyrządzić szkodę osobom lub mieniu i utrudniających warunki odbywania podróży,
 - 2) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów w szczególności: materiałów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, trujących, radioaktywnych i innych niebezpiecznych,
 - 3) nabitej broni palnej (zakaz nie dotyczy osób, które są uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnioną funkcję),
 - 4) przedmiotów wzbudzających odrazę,
 - 5) zwłok i szczątków zwłok ludzkich,
 - 6) żywych zwierząt z wyjątkiem przewidzianych w ust. 11.

14. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bagaż podróżnego zawiera rzeczy, których przewozić nie wolno (ust. 13), przewoźnik ma prawo sprawdzić w obecności podróżnego zawartość tego bagażu, a w razie potwierdzenia się podejrzeń – odmówić zabrania go do przewozu.
15. Jeżeli właściciel bagażu podlegającego sprawdzeniu nie zgłosi się do uczestnictwa w sprawdzaniu lub nie można odszukać właściciela bagażu (ust. 6), przewoźnik dokonuje tej czynności przy udziale dwóch postronnych świadków.
16. Po zakończonym przewozie kierowca wydaje podróżnym rzeczy przewożone w schowku bagażowym.
17. Podróżny może zadeklarować wartość przesyłki bagażowej (która zostanie odnotowana na kwicie bagażowym kierowcy) przed jej umieszczeniem w luku bagażowym a kwota deklarowana nie może przewyższać rzeczywistej wartości przesyłki.
18. W przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu Przewoźnik ponosi odpowiedzialność w zakresie określonym w ustawie Prawo przewozowe.
19. Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.
20. Przewoźnik odpowiada za przewożone przez podróżnego rzeczy jak za przesyłkę, jeżeli podróżny umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym.
21. Wysokość odszkodowania należnego od przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie rzeczy wymienionych w ust. 19 - 20 nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy.
22. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, chyba że rzeczy te przyjął na przechowanie albo szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jego lub osoby u niego zatrudnionej.
23. W razie utraty lub uszkodzenia bagażu należy niezwłocznie poinformować osobiście o tym fakcie kierowcę, który kieruje pojazdem, w celu uzyskania potwierdzenia utraty lub uszkodzenia bagażu, a następnie dokonać zgłoszenia pisemnie na adres: PKS w Suwałkach S.A., ul. Wojska Polskiego 100, 16-400 Suwałki.
24. Sposób postępowania z rzeczami nieodebranymi przez podróżnego po zakończeniu przewozu, określają przepisy o rzeczach znalezionych.

ROZDZIAŁ VII

Grupowy przewóz osób

§ 18

1. Grupowy przewóz osób w przewozach regularnych specjalnych i okazjonalnych odbywa się na podstawie umowy, którą zawiera z przewoźnikiem organizator takiego przewozu.
2. Umowę przewozu uważa się za zawartą z chwilą uzgodnienia przez strony istotnych dla jej realizacji postanowień, a w szczególności:
 - a) rodzaju i wymaganej pojemności autobusu,
 - b) czasu i miejsca podstawienia pojazdu,
 - c) przewidywanego czasu trwania usługi,
 - d) przebiegu trasy i punktu docelowego przewozu,
 - e) miejsc zbierania i wysadzania uczestników przewozu (przystanków),
 - f) wysokości, lub sposobu wliczania należności, oraz terminu i jej uregulowania,
 - g) innych kwestii, które strony uznają za istotne.
3. Treść umowy powinna być potwierdzona pisemnie.
4. Zawarcie umowy powinno być poprzedzone zamówieniem złożonym przez organizatora przewozu w formie ustnej i pisemnej. Zamówienie ustne wymaga potwierdzenia pisemnego.

5. Treść zamówienia powinna obejmować: nazwę albo imię i nazwisko, oraz adres organizatora przewozu, a także dane potrzebne do ustalenia warunków przewozu i obliczenia należności za usługę.

§ 19

1. W razie odstąpienia przez organizatora od umowy przewozu później, niż w dniu poprzedzającym wykonanie usługi, przewoźnikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 10% należności określonej w umowie. Odszkodowanie w tej samej wysokości przysługuje najemcy, w razie odstąpienia od umowy po takim terminie przez przewoźnika.
2. Jeżeli przewoźnik nie może podstawić autobusu o umówionym rodzaju i pojemności, winien niezwłocznie poinformować organizatora, jaki pojazd może być podstawiony zastępczo.
3. W przypadku podstawienia autobusu zastępczego przewoźnik nie może żądać od organizatora opłaty wyższej, niż za podstawienie pojazdu zamówionego, chyba, że strony umówią się inaczej.

§ 20

1. Kierowca obsługujący autobus zobowiązany jest podczas przewozu stosować się do dyspozycji organizatora związanych z realizacją usługi.
2. Jeżeli nie stoją temu na przeszkodzie względy eksploatacyjne i nie zagraża to bezpieczeństwu przewozu, obsługa autobusu może wykonywać dodatkowe dyspozycje i zlecenia organizatora, za które przysługuje przewoźnikowi dodatkowa zapłata.

§ 21

Organizator przewozu zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przewozu obowiązujących przepisów porządkowych; najemca i uczestnik przewozu ponoszą solidarną odpowiedzialność za szkody wyrządzone w mieniu przewoźnika, chyba, że strony umówią się inaczej.

ROZDZIAŁ VIII

Udostępnianie internetu

§ 22

1. Przewoźnik w niektórych oznakowanych pojazdach udostępnia możliwość nieodpłatnego korzystania z sieci internet poprzez łączność WI-FI z punktem dostępowym w pojazdach przewoźnika.
2. Korzystanie z Usługi Wi-Fi realizowane jest wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Usługa udostępniania Wi-Fi jest usługą dobrowolnie realizowaną i bezpłatną, nie stanowi więc pakietu usług należnego podróżnemu na podstawie wykupowanego biletu na przewóz.
4. Przewoźnik nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za:
 - a) czasowy brak dostępu do Usługi Wi-Fi, ani za obniżenie przepustowości łącza,
 - b) nieuprawnione użycie przez podróżnego oprogramowania lub innych utworów będących przedmiotem ochrony własności intelektualnej dostępnych w Internecie,
 - c) szkody wyrządzone przez oprogramowanie dostarczone przez strony trzecie,
 - d) za warunki techniczne panujące w sieci radiowej oraz opóźnienia w strefie Internetowej, które mogą mieć wpływ na rzeczywisty transfer do i z komputera pasażera w Internecie.
5. Przewoźnik nie prowadzi wsparcia dla użytkowników Wi-Fi, jak również nie ponosi odpowiedzialności za kompatybilność urządzeń pasażera z infrastrukturą punktu dostępowego.
6. Ze względów bezpieczeństwa nie jest gwarantowana dostępność do wszystkich usług sieciowych.

7. Transmisja radiowa Usługi Wi-Fi nie jest szyfrowana.
8. Pasażer korzysta z Usługi Wi-Fi wyłącznie na własne ryzyko.
9. Pasażerowi nie wolno używać Usługi Wi-Fi do następujących celów:
 - a) przesyłania i udostępniania treści, które są niezgodne z prawem lub są przedmiotem ochrony własności intelektualnej,
 - b) przesyłania i udostępniania treści mogących naruszyć czyjekolwiek dobra osobiste,
 - c) masowego rozsyłania niezamówionych przez odbiorców treści o charakterze reklamowym (tzw. spam),
 - d) rozpowszechniania wirusów komputerowych i innych programów mogących uszkodzić komputery innych użytkowników internetu,
 - e) odsprzedawania dostępu do sieci Internet bez wiedzy i pisemnej zgody Przewoźnika,
 - f) obciążania w znacznym stopniu pasma poprzez udostępnianie serwerów usług.
 - g) usiłowania nielegalnego wejścia do zasobów informatycznych innych użytkowników
 - h) dalsze udostępnianie sygnału poprzez stosowanie repeterów, routerów,
 - i) korzystanie z aplikacji P2P, dalsze udostępnianie usługi uruchamianie serwerów
 - j) wszelkich innych działań, które mogą być niebezpieczne dla funkcjonowania sieci i jej zasobów lub prawnie niedopuszczalnych
10. W przypadku nie przestrzegania przez pasażera postanowień niniejszego Regulaminu lub niezgodnego z przeznaczeniem korzystania z Usługi Wi-Fi Przewoźnik ma prawo zablokować dostęp do Usługi Wi-Fi lub ograniczyć przepustowość/szybkość łącza.
11. Pasażer ponosi wyłączną odpowiedzialność za sposób, w jaki korzysta z Usługi Wi-Fi, w tym za treści i inną zawartość przesyłanych wiadomości.
12. Za skutki wynikające z korzystania z Usługi Wi-Fi, a powstałe w związku z udostępnieniem przez pasażera osobom trzecim hasła/kodu dostępu/loginu/innych danych pasażera, wyłączną odpowiedzialność ponosi pasażer.
13. Pasażerowi nie przysługują żadne roszczenia z tytułu czasowego bądź stałego braku sygnału internetowego lub ograniczenia przepustowości łącza wynikającego, w szczególności z wyłączenia lub problemów technicznych z nadajnikiem.
14. Przewoźnik może w celu realizacji Usługi Wi-Fi posługiwać się plikami „cookies”, które mogą zapisywać się na komputerze pasażera. Pliki takie mogą być odczytane przy każdorazowym połączeniu się z tego komputera. Cookies dostarczają danych statystycznych o ruchu pasażerów i korzystaniu przez nich z poszczególnych stron oraz umożliwiają sprawne świadczenie Usługi Wi-Fi. Pasażer może w każdej chwili wyłączyć w swojej przeglądarce opcję przyjmowania cookies, jednakże wyłączenie cookies może spowodować utrudnienia czy wręcz uniemożliwić korzystanie z Usługi Wi-Fi
15. Przewoźnik nie odpowiada za politykę ochrony prywatności innych stron internetowych.

ROZDZIAŁ IX

Reklamacje

§ 23

1. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek:
 - a) przedwczesnego odjazdu środka transportowego,
 - b) opóźnionego przyjazdu środka transportowego,
 - c) odwołania regularnie kursującego środka transportowego.
2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności określonej w pkt 1, jeżeli przedwczesny odjazd, opóźnienie przyjazdu lub odwołanie regularnie kursującego środka transportowego powstały z następujących przyczyn:
 - a) wyłącznej winy pasażera,
 - b) wyłącznej winy osoby trzeciej, za którą przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności,
 - c) siły wyższej.

3. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, określonej w pkt 1, jeżeli poinformuje pasażera o opóźnieniu przyjazdu środka transportu przed zakupem biletu.
4. Przewoźnik odpowiada za bagaż podróznego umieszczone podczas przewozu w schowku bagażowym autobusu, ponosząc skutki ich utraty, ubytku lub uszkodzenia.
5. Wysokość odszkodowania należnego podróżnemu poszkodowanemu z winy przewoźnika ustala się na zasadach określonych odpowiednimi przepisami ustawy Prawo Przewozowe i Kodeksu Cywilnego oraz Rozporządzenia P.E. i R.U.E.
6. Przewoźnik odpowiada za przewożone przez podróżnego rzeczy jak za przesyłkę, jeżeli podróżny umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym.
7. Wysokość odszkodowania należnego od przewoźnika za utratę, ubytek lub uszkodzenie rzeczy wymienionych w ust. 6 nie może przewyższać zwykłej wartości rzeczy.
8. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych i cennych przedmiotów, w szczególności kosztowności albo przedmiotów mających wartość naukową lub artystyczną, chyba że rzeczy te przyjął na przechowanie albo szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jego lub osoby u niego zatrudnionej.

§ 24

1. Podróżny odpowiada za zawinione przez siebie, względnie przez osobę pozostającą pod jego bezpośrednią opieką uszkodzenie lub zanieczyszczenie autobusu, albo innych urządzeń przewoźnika i obowiązany jest zapłacić odszkodowanie z tego tytułu w wysokości rzeczywistych kosztów wyrządzonej szkody.
2. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym na podstawie art. 75 ustawy Prawo Przewozowe lub przepisów wydanych w jej wykonaniu przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, przewoźnikowi zaś - po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
3. Reklamacje lub wezwanie do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji lub wezwania do zapłaty.

§ 25

1. Tryb wzajemnego dochodzenia roszczeń przez przewoźnika i usługobiorcę w postępowaniu sądowym (po wyczerpaniu drogi reklamacji/wezwania), określają przepisy art.75 ustawy Prawo Przewozowe.
2. Warunki składania i szczegółowy tryb załatwiania reklamacji regulują przepisy Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24.02.2006 r. (Dz. U. z 2006r. Nr 38, poz. 266).
3. Roszczenia dochodzone na podstawie ustawy Prawo przewozowe lub przepisów wydanych w jej wykonaniu, przedawniają się z upływem roku.
4. Skargi do przewoźnika pasażer składa w ciągu trzech miesięcy od dnia, w którym usługa regularna została wykonana lub usługa regularna powinna być wykonana. W ciągu jednego miesiąca od dnia wpłynięcia skargi przewoźnik powiadamia pasażera, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana. Termin w jakim ma być udzielona ostateczna odpowiedź, nie przekracza trzech miesięcy od dnia wpłynięcia skargi.
5. Reklamacje z tytułu sporządzonych wezwań do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
6. Reklamacja lub skarga powinna zawierać:
 - a) datę sporządzenia reklamacji lub skargi,
 - b) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika,
 - c) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację lub skargę,

- d) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji lub skargi,
 - e) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
 - f) wykaz załączonych dokumentów,
 - g) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji lub skargi.
7. Do reklamacji lub skargi powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (w szczególności bilet na przejazd, paragon bagażowy, dokumenty potwierdzające przyjęcie do przewozu rzeczy innych niż przesyłka) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
8. Reklamacje lub skargę należy kierować:
- a) pocztą elektroniczną na adres pks@suwalki.com.pl
lub
 - b) listownie na adres PKS w Suwałkach S.A. ul. Wojska Polskiego 100, 16-400 Suwałki.
9. Jeżeli wniesiona reklamacja lub skarga nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 6 PKS w Suwałkach S.A. wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia. W sytuacji kiedy reklamujący uzupełni braki za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez PKS w Suwałkach S.A. uzupełnionej reklamacji.
10. Reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia, w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 1 i 2.
11. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, PKS w Suwałkach S.A. zaś – po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.

ROZDZIAŁ X

Odpowiedzialność przewoźnika w przypadku usług świadczonych na długich trasach (tzn. powyżej 250 km)

§ 26

1. W przypadku, gdy z uzasadnionych względów usługa regularna będzie odwołana lub odjazd z dworca będzie opóźniony o ponad 120 minut przewoźnik daje wybór pomiędzy:
- a) kontynuacją podróży lub zmianą trasy do miejsca docelowego, bez dodatkowych kosztów i na warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie;
 - b) zwrotem ceny biletu oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą autobusem lub autokarem do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie.
2. Jeżeli Przewoźnik nie zaproponuje pasażerowi wyboru, o którym mowa w ust. 1, pasażer ma prawo do odszkodowania w wysokości 50 % ceny biletu, oprócz zwrotu, o którym mowa w ust. 1 lit. b). Przewoźnik wypłaca tę kwotę w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie.
3. W przypadku awarii autobusu lub autokaru podczas podróży Przewoźnik zapewnia możliwość kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub dworca, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży.

4. W przypadku gdy usługa regularna zostaje odwołana lub odjazd jest opóźniony o ponad 120 minut, pasażerowie mają prawo do kontynuacji podróży lub zmiany trasy, lub uzyskania od przewoźnika zwrotu ceny biletu, o którym mowa w ust. 1.
5. Płatność zwrotu kosztów przewidzianego w ust. 1 lit. b) i ust. 4 jest dokonywana w ciągu 14 dni od złożenia oferty lub otrzymania wniosku. Płatność pokrywa pełny koszt biletu według ceny zakupu za niewykorzystaną część podróży oraz za już wykonaną część podróży, jeżeli podróż nie służy już w żaden sposób realizacji jakiegokolwiek celu związanego z pierwotnym planem podróży pasażera.
6. W razie wypadku związanego ze skorzystaniem z autobusu Przewoźnik zapewnia rozsądną i proporcjonalną pomoc w zaspokojeniu natychmiastowych praktycznych potrzeb pasażerów w następstwie wypadku. Pomoc ta obejmuje w razie konieczności zakwaterowanie, żywność, ubiór, transport i zapewnienie pierwszej pomocy. Żadna udzielona pomoc nie stanowi uznania odpowiedzialności. W odniesieniu do każdego pasażera przewoźnik ogranicza całkowity koszt zakwaterowania do kwoty 80 EUR za noc, przez maksymalnie dwie noce.
7. W przypadku podróży o planowanym czasie dłuższym niż trzy godziny przewoźnik w razie odwołania lub opóźnienia odjazdu z dworca powyżej 90 minut oferuje pasażerom nieodpłatnie:
 - a) przekąski, posiłki lub napoje odpowiednio do czasu oczekiwania lub opóźnienia, pod warunkiem że są one dostępne w autobusie lub na dworcu lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone;
 - b) pokój hotelowy lub inne zakwaterowanie, jak również pomoc w zorganizowaniu transportu między dworcem a miejscem zakwaterowania, w przypadku gdy konieczny jest pobyt przez jedną lub więcej nocy. W przypadku gdy zgodnie z przepisami Rozporządzeniem P.E. i R.U.E. przewoźnik byłby zobowiązany do zaoferowania pasażerom pokoju hotelowego lub innego zakwaterowania, całkowity koszt zakwaterowania w odniesieniu do jednego pasażera (z wyłączeniem przewozu między dworcem a miejscem zakwaterowania), ograniczony jest do kwoty 80 EUR za noc, przez maksymalnie dwie noce.
7. Stosując ust. 6 przewoźnik zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących.
8. Ust. 7 lit. b) nie ma zastosowania w przypadkach, gdy przewoźnik udowodni, że odwołanie lub opóźnienie zostało spowodowane bardzo złymi warunkami pogodowymi lub poważnymi klęskami żywiołowymi stwarzającymi zagrożenia dla bezpiecznej realizacji usług transportu autobusowego lub autokarowego.
9. W przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi regularnej przewoźnik, jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informuje pasażerów rozpoczynających podróż z terminalu o sytuacji oraz o przypuszczalnym czasie rozpoczęcia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna.
10. Jeżeli z powodu odwołania lub opóźnienia pasażerowie nie zdążą na połączenie zgodne z rozkładem jazdy, przewoźnik podejmuje uzasadnione starania w celu poinformowania tych pasażerów o połączeniach alternatywnych.
11. Przewoźnik zapewnia aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej otrzymały w przystępnych formatach informacje o których mowa w ust. 9 i 10.
12. Żaden z przepisów niniejszego rozdziału nie uniemożliwia pasażerom dochodzenia przed sądami krajowymi odszkodowania zgodnie z przepisami krajowymi z tytułu szkód wynikających z odwołania lub opóźnienia usług regularnych.

ROZDZIAŁ XI

Postanowienia końcowe

§ 27

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 listopada 2015 roku, zgodnie z Zarządzeniem Prezesa Zarządu PKS w Suwałkach Spółka Akcyjna z dnia 13 listopada 2015 r.

2. Aktualną treść Regulaminu udostępnia się do wglądu w siedzibie Przewoźnika oraz na stronie internetowej pod adresem: www.pkssuwalki.pl.
3. Niezależnie od obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu na Przewoźniku spoczywają wszelkie obowiązki, a podróżnemu przysługują wszelkie uprawnienia, wynikające z przepisów prawa a w szczególności z ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004.

OŚWIADCZENIE

Ja, niżej podpisana/y:

Imię / imiona i nazwisko	
Adres zamieszkania	
Seria i nr dowodu osobistego	
Telefon	

Jako opiekun prawny małoletniej/małoletniego

.....
oświadczam, iż:

1. wyrażam zgodę na odbycie przez w/w małoletnią/małoletniego* samodzielnej podróży na trasie -, obsługiwanej przez PKS w Suwałkach S.A.;
2. jest mi wiadome, iż PKS w Suwałkach S.A. jako przewoźnik nie jest zobowiązana do sprawowania opieki nad małoletnim pasażerem oraz, że przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności z tytułu przewozu małoletniego pasażera bez pełnoletniego opiekuna;
3. zapewniłam/em* odbiór w/w małoletniego pasażera na przystanku docelowym oraz upoważniam Panią/na* legitymującą/cym * się dowodem osobistym o nr wystawionym przez do odbioru małoletniego pasażera, nr telefonu , numer telefonu komórkowego
4. zobowiązuję się do pokrycia wszelkich kosztów, które mogą wynikać z konieczności zapewnienia bezpieczeństwa i opieki w/w małoletniemu w przypadku gdy osoba upoważniona ich nie odbierze;
5. w/w małoletni/a*:
 - a. ma ukończone 13 lat,
 - b. jest w posiadaniu wymaganych przez przepisy prawa dokumentów podróży,
 - c. dobrze znosi podróż autokarem oraz brak jest przeciwwskazań zdrowotnych do odbycia takiej podróży

.....
Data

.....
Podpis rodzica lub opiekuna

Adnotacja kierowcy:

Tożsamość wyżej podpisanej osoby ustaliłem na podstawie okazanego mi dokumentu tożsamości. Osoba ta podpisała się w mojej obecności.

.....
Data

.....
Podpis kierowcy

* niepotrzebne skreślić