Załącznik do Zarządzenia Nr 387/2023

Prezydenta Miasta Świnoujście

z dnia 3 lipca 2023 r.

Regulamin przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Gminę Miasto Świnoujście

**Rozdział 1**

**PODSTAWA PRAWNA, PRZEDMIOT ORAZ ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU**

**§1**

* + - 1. Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i bagażu, wykonywane autobusami w gminnych przewozach pasażerskich o charakterze użyteczności publicznej na obszarze Gminy Miasto Świnoujście oraz Gminy Międzyzdroje w zakresie linii nr 10 przez Operatora, który zawarł Umowę z Gminą Miasto Świnoujście zwaną dalej „Organizatorem” na wykonywanie tych przewozów.
      2. Podróżni, Operator, kierujący pojazdami, dyspozytorzy i kontrolerzy biletów zobowiązani są do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.

**§2**

1. Użyte w niniejszym regulaminie pojęcia oznaczają:
2. **Organizator** – Gmina Miasto Świnoujście - Prezydent Miasta Świnoujście;
3. **Operator** – przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z Organizatorem publicznego transportu zbiorowego umowę w zakresie publicznego transportu zbiorowego na linii komunikacyjnej określonej w umowie;
4. **Pasażer/Podróżny** – osoba korzystająca z przewozu środkami publicznego transportu zbiorowego Operatora;
5. **Dyspozytor** – pracownik Operatora koordynujący całokształt pracy (nadzór ruchu) związanej ze świadczeniem usługi przewozu;
6. **Kierujący pojazdem** – osoba posiadająca uprawnienia, wyznaczona przez Operatora do kierowania pojazdem (kierowca);
7. **Przewóz** – transport osób i zabranych ze sobą do przewozu zwierząt i rzeczy wykonywany przez Operatora, na podstawie dokumentu przewozu;
8. **Dokument przewozu** – bilet i/lub dokument, potwierdzający uprawnienie   
   do korzystania z przewozu;
9. **Pojazd/Autobus** – oznaczony środek transportu wykorzystywany przez Operatora do realizacji przewozu w ramach usługi świadczonej w zakresie publicznego transportu zbiorowego;
10. **Przystanek** – oznakowane właściwym znakiem drogowym miejsce przeznaczone do wsiadania i wysiadania pasażerów z pojazdu;
11. **Rozkład jazdy** – podawany do publicznej wiadomości plan kursów środków transportu, określający planowane godziny odjazdu z przystanku komunikacyjnego;
12. **Komunikacja miejska** – gminne przewozy pasażerskie wykonywane w granicach administracyjnych Gminy Miasto Świnoujście oraz Gminy Międzyzdroje, z którą Gmina Miasto Świnoujście zawarła porozumienie w celu realizacji przewozów pasażerskich na linii nr 10;
13. **Kontrolujący** – osoba posiadająca uprawnienia nadane przez Operatora, w zakresie kontroli dokumentów przewozu i pobierania należności za przejazd oraz opłat dodatkowych;
14. **Punkt handlowy** – firma, z którą Operator zawarł umowę na sprzedaż biletów;
15. **Kasa** – punkt sprzedaży biletów Operatora;
16. **Karta Wyspiarza/Karta Wyspiarza Seniora** – nośnik danych w formie plastikowej karty uprawniający do korzystania z uprawnień, ulg, zwolnień;
17. **Linia komunikacyjna** – połączenie komunikacyjne sieci dróg;
18. **Opłata dodatkowa** – opłata, o której mowa w art. 33a ustawy Prawo przewozowe.

Rozdział 2

PRZEPISY OGÓLNE

**§ 3**

1. Pasażerowie korzystający z usług przewozowych zobowiązani są do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w lokalnym transporcie zbiorowym organizowanym przez Gminę Miasto Świnoujście, norm zachowania w miejscach publicznych, a także zasad bezpieczeństwa w ruchu drogowym.
2. Operator nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy spowodowanych siłą wyższą, zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą ulic, zmianami organizacji ruchu, przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej lub zarządzeniami wydawanymi przez organy nadzoru ruchu drogowego o charakterze porządkowym lub administracyjnym.
3. Operator zwolniony jest z obowiązku przewozu jeżeli:
4. zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których Operator nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom;
5. pasażer nie zastosował się do przepisów porządkowych;
6. pasażer odmówił uiszczenia należności za przejazd;
7. w innych przypadkach przewidzianych w niniejszym regulaminie lub odrębnych przepisach.

**§ 4**

1. Operator zobowiązany jest zapewnić podróżnym możliwie najlepsze warunki bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi.
2. Operator zobowiązany jest podejmować działania ułatwiające podróżnym,   
   w szczególności osobom o ograniczonej zdolności ruchowej oraz osobom niepełnosprawnym, korzystanie ze środków transportowych poprzez wyznaczenie specjalnie oznakowanych miejsc dla osób:
3. niepełnosprawnych;
4. na wózku inwalidzkim;
5. z dzieckiem na ręku.

Rozdział 3

PRZEWÓZ OSÓB I BAGAŻU

**§ 5**

1. Przewóz osób i bagażu w zakresie lokalnego transportu zbiorowego odbywa się według podanego do publicznej wiadomości przez Operatora rozkładu jazdy oraz cennika opłat za usługi przewozowe.
2. Informacje o:
3. rozkładzie jazdy publikowane są na stronie internetowej operatora, a także umieszczane są na przystankach wymienionych w rozkładzie jazdy oraz aplikacji kiedyPrzyjedzie dla telefonów i urządzeń mobilnych;
4. cenniku opłat za usługi przewozowe publikowane są na stronie internetowej operatora, a także znajdują się w autobusach operatora.

**§ 6**

1. Zawarcie umowy przewozu następuje przez zajęcie przez pasażera miejsca w pojeździe.
2. W trakcie przewozu pasażer zobowiązany jest do posiadania ważnego dokumentu przewozu.
3. Ważnym dokumentem przewozu jest:
4. skasowany (na przejazd) odpowiedni bilet papierowy;
5. zapisany na karcie płatniczej/bankowej albo w aplikacji na urządzeniu mobilnym odpowiedni bilet elektroniczny;
6. wygenerowane z systemu potwierdzenie zakupu biletu przez urządzenie mobilne;
7. zakupiony na właściwy czas bilet okresowy;
8. dokument poświadczający prawo do bezpłatnych przejazdów, określony odrębnymi przepisami.
9. Nieważny jest dokument przewozu zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym jego odczytanie.

**§ 7**

1. Druk oraz dystrybucja biletów uprawniających do przewozu środkami komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę Miasto Świnoujście wykonywana jest przez Operatora.
2. Bilety mogą być nadrukowane lub zapisane na nośnikach:
3. papierowych,
4. mobilnych,
5. karcie płatniczej/bankowej,
6. innych zaakceptowanych przez Organizatora.
7. Wzory i formy biletów oraz szczegółowe zasady dystrybucji ustala Operator.
8. Bilet na przejazd nabywa się przed rozpoczęciem podróży w punktach handlowych, kasach, biletomatach, urządzeniach mobilnych w autobusach jeżeli takie   
   są zainstalowane, poprzez aplikacje mobilne lub bezpośrednio u kierującego pojazdem.
9. Na przejazdy środkami komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę Miasto Świnoujście można nabywać bilety:
10. normalne - za pełną odpłatnością,
11. ulgowe – wynikające z odrębnych przepisów.

**§ 8**

1. Opłatę za przejazd wnosi się zgodnie z obowiązującym cennikiem i z uwzględnieniem wykazu osób uprawnionych do ulg określonego odrębnymi przepisami.
2. Warunkiem uznania biletu ulgowego w czasie przejazdu za ważny dokument przewozu jest posiadanie dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi.
3. Ustalone w cenniku opłat bilety, stosuje się z uwzględnieniem obowiązujących rodzajów linii komunikacyjnych.
4. Linie komunikacyjne autobusowe dzielą się na:
5. linie miejskie, które obsługują teren Gminy Świnoujście;
6. linie podmiejskie, które przekraczają teren Gminy Świnoujście i wykonują przewozy do Gminy Międzyzdroje.
7. Teren Gminy Świnoujście wyznaczają przystanki graniczne:
8. Przystań Żeglarska nr 07 - wyznacza początek obszaru;
9. Przystań Żeglarska nr 08 - wyznacza koniec obszaru.
10. Teren Gminy Międzyzdroje wyznaczają przystanki graniczne:
11. Lubiewo nr 01 - wyznacza początek obszaru;
12. Lubiewo nr 02 - wyznacza koniec obszaru.

**§ 9**

1. Pasażer może łączyć nominały biletów w zależności od rodzaju linii komunikacyjnej, aby uzyskać, co najmniej opłatę obowiązującą za podróż. Warunkiem łączenia nominałów jest skasowanie biletów jeden po drugim.
2. Taryfa opłat obejmuje następujące rodzaje biletów: jednorazowe, czasowe, okresowe.
3. Rodzaje stosowanych biletów:
4. bilety jednorazowe (normalne i ulgowe) na okaziciela - na wszystkie linie - **upoważniają do jednego przejazdu na wybranej linii w jednym kierunku   
   do ostatniego przystanku określonego w rozkładzie jazdy lub przystanku na którym pasażer wysiadł;**
5. **bilety jednorazowe (ulgowe) na okaziciela dla posiadacza Karty Wyspiarza lub Karty Wyspiarza Seniora - na wszystkie linie - upoważniają do jednego przejazdu na wybranej linii w jednym kierunku do ostatniego przystanku określonego   
   w rozkładzie jazdy lub przystanku na którym pasażer wysiadł.**
6. **bilety 12**-przejazdowe (normalne i ulgowe) na okaziciela - na linie miejskie - składające się z dwunastu biletów jednorazowych do wykorzystania w dowolnym okresie, ważne po skasowaniu przez pasażera w chwili wejścia do autobusu   
   do **ostatniego przystanku określonego w rozkładzie jazdy, do momentu wykorzystania 12 przejazdu;**
7. bilety dobowe (normalne i ulgowe) na okaziciela (24 godzinne) - na linie miejskie - uprawniają do nieograniczonej liczby przejazdów wszystkimi liniami od momentu skasowania biletu przez kolejne 24 godziny.
8. bilety weekendowe (normalne i ulgowe) na okaziciela - uprawniają do przejazdu wszystkimi liniami miejskimi – od momentu skasowania nie wcześniej niż od godz. 19:00 w piątek do godz. 8:00 w najbliższy poniedziałek;
9. bilety 10-dniowe (normalne i ulgowe) na okaziciela - uprawniają do przejazdu wszystkimi liniami miejskimi – od momentu skasowania do godz. 23:59 dziesiątego dnia od daty początkowej zarejestrowanej na bilecie;
10. bilety okresowe (normalne i ulgowe) imienne:
11. 30-dniowe imienne (ulgowe) - uprawniają do nieograniczonej liczby przejazdów wszystkimi liniami miejskimi od daty oznaczonej na bilecie, wskazanej przez pasażera do godziny 23.59 trzydziestego dnia terminu ważności biletu, dotyczy **beneficjantów programu pn. Karta Wyspiarza lub Karta Wyspiarza Seniora,**
12. 30-dniowe imienne (normalne i ulgowe) na wszystkie linie miejskie - uprawniają do nieograniczonej liczby przejazdów wszystkimi liniami miejskimi od daty oznaczonej na bilecie, wskazanej przez pasażera do godziny 23.59 trzydziestego dnia terminu ważności biletu,
13. 30-dniowe imienny na jedną linię (normalne i ulgowe) - uprawniają   
    do nieograniczonej liczby przejazdów jedną linią od momentu zakupu biletu   
    do godziny 23.59 trzydziestego dnia terminu ważności biletu.

**§ 10**

1. W pojazdach można, bez uiszczenia opłaty przewozić rzeczy, psa oraz małe zwierzęta domowe, rower lub inne urządzenia transportu osobistego.
2. Sposób zabezpieczenia przewożonych rzeczy i zwierząt określają ustalone przez Radę Miasta Świnoujście Przepisy porządkowe obowiązujące w lokalnym transporcie zbiorowym organizowanym przez Gminę Miasto Świnoujście.
3. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy w trakcie przejazdu.

**Rozdział 4**

OPŁATY

**§ 11**

1. Podróżny dokonując zakupu biletu u kierującego pojazdem zobowiązany jest   
   do uiszczenie opłaty odliczona kwotą, najmniejszą ilością monet.
2. Regulując opłatę za przejazd biletem jednorazowym papierowym, należy skasować bilet niezwłocznie po wejściu do pojazdu.
3. **R**egulując opłatę za przejazd za pomocą telefonu komórkowego czynność tą należy dokonać niezwłocznie po wejściu do pojazdu.
4. Regulując opłatę za przejazd biletem w formie elektronicznej, za pomocą karty płatniczej zbliżeniowej w urządzaniu zamontowanym w pojeździe, czynność tą należy dokonać niezwłocznie po wejściu do pojazdu.

**§ 12**

1. Kasując bilet papierowy, pasażer zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności kasowania. W razie braku kodu kasującego należy skasować bilet w innym kasowniku, a w przypadku niesprawności wszystkich kasowników lub stwierdzenia niewłaściwego kodu kasowania fakt ten zgłosić niezwłocznie kierującemu pojazdem.
2. Dwie osoby jadące tym samym pojazdem, posiadające uprawnienia do przejazdów ulgowych, mogą uregulować opłatę za przejazd jednym biletem jednorazowym normalnym.
3. Biletu jednorazowego normalnego, w przypadku posiadania ulg, nie wolno kasować dwukrotnie.
4. Skasowany bilet należy zachować do kontroli, aż do momentu opuszczenia pojazdu.
5. Skasowanego biletu nie wolno odstępować innej osobie.

**§ 13**

1. Bilet jednorazowy, 12-przejazdowy, dobowy, weekendowy, nieskasowany nie może być traktowany jako ważny dokument przewozu potwierdzający uiszczenie opłaty.
2. W przypadku podwyższenia wysokości opłat, bilety jednorazowe i bilety 12-przejazdowe z nieaktualnym nominałem są honorowane w czasie obowiązywania nowej taryfy jedynie pod warunkiem dokupienia i skasowania biletu o nominale uzupełniającym, stanowiącym co najmniej różnicę między nominałem aktualnym,   
   a obowiązującym poprzednio, pozostałe rodzaje biletów do końca ważności biletu.
3. W przypadku nieposiadania biletu jednorazowego o obowiązującym nominale, dopuszcza się możliwość skasowania biletów o niższych nominałach stanowiących równowartość wymaganej opłaty, pod warunkiem skasowania tych biletów w ciągu tej samej lub dwóch kolejnych minut.
4. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie jazdy, pasażerowi posiadającemu skasowany ważny bilet jednorazowy przysługuje prawo kontynuowania podróży następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii, przebiegającej tą samą trasą albo pojazdem zastępczym podstawionym przez Operatora.

**§ 14**

1. Do biletów 12-przejazdowych, dobowych, weekendowych, 10-dniowych, okresowych stosuje się odpowiednio zasady dotyczące biletów jednorazowych.
2. Pasażer podróżując na podstawie biletu wymienionego w ust. 1, którego okres ważności upłynął zobowiązany jest niezwłocznie skasować kolejny bilet ważny przez czas określony dla jego wartości taryfowej lub bilet jednorazowy ważny do końca podróży w tym pojeździe.
3. Dopuszcza się możliwość przejazdu na podstawie dwóch biletów wymienionych w ust. 1 ulgowych, pod warunkiem skasowania biletów w ciągu tej samej lub dwóch kolejnych minut w tym samym pojeździe.
4. Pasażer zobowiązany jest zachować do kontroli wszystkie bilety wymienione w ust. 1, skasowane od rozpoczęcia podróży.

**§ 15**

1. Korzystając z przejazdów na podstawie zakupionego biletu okresowego nie wymaga się rejestracji biletu w urządzeniu kasującym w pojeździe.
2. Bilet okresowy z oznaczonym okresem stosowania jest ważny od daty wskazanej przy zakupie. W przypadku, gdy dzień rozpoczęcia ważności biletu jest równocześnie dniem jego zakupu, bilet jest ważny z chwilą zakupu.
3. Zakupiony bilet okresowy imienny na oznaczoną linię uprawnia do przejazdu innymi liniami na odcinkach pokrywających się, wyznaczonych wspólnymi przystankami   
   z linią oznaczoną na bilecie. Jako wspólne przystanki traktuje się także przystanki przesiadkowe usytuowane w obrębie skrzyżowań.
4. W przypadku zagubienia, zniszczenia bądź utracenia zbliżeniowej karty płatniczej, która jest identyfikatorem biletu okresowego zapisanego on-line nie ma możliwości odtworzenia biletu na innym nośniku.
5. Nie podlega zmianie okres ważności biletu okresowego zapisanego on-line, którego identyfikatorem jest zbliżeniowa karta płatnicza.
6. Pasażerowie zwolnieni z opłat za korzystanie z przewozów pojazdami komunikacji miejskiej, na podstawie odrębnych przepisów, obowiązani są do okazania dokumentów na wezwanie służb kontrolujących.
7. Podróżni nieposiadający ważnego biletu, odmawiający zapłacenia należności   
   za przewóz wraz z opłatą dodatkową i odmawiający okazania dokumentu tożsamości kontrolerowi biletów, mogą być usunięci z pojazdu.

**Rozdział 5**

KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU

**§ 16**

1. Kontrola dokumentów przewozu odbywa się na zasadach określonych w ustawie z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8)
2. Do przeprowadzenia kontroli dokumentów przewozu, pobierania opłat za przejazd   
   i opłat dodatkowych, wystawiania wezwań do zapłaty na liniach organizowanych przez Gminę Miasto Świnoujście uprawnieni są Kontrolerzy legitymujący się identyfikatorem wystawionym przez Operatora oraz kierujący pojazdami.
3. Kontrolerzy zobowiązani są posiadać identyfikator służbowy umieszczony   
   w widocznym miejscu zawierający informacje określone przepisami ustawy Prawo przewozowe tj.:
4. nazwę operatora,
5. napis "KONTROLER BILETÓW”,
6. numer identyfikacyjny kontrolującego,
7. zdjęcie kontrolującego,
8. okres ważności dokumentu,
9. zakres upoważnienia,
10. podpis wystawcy.
11. Na wezwanie kontrolera pasażer zobowiązany jest do okazania ważnego dokumentu przewozu.
12. Skasowany po ogłoszeniu kontroli bilet traktuje się jako przejazd bez ważnego dokumentu przewozu.
13. W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu Kontroler pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.
14. Kontroler ma prawo w razie:
15. odmowy zapłacenia należności – żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego;
16. niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu – zawiadomić Policję lub inne organy porządkowe, które maja zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości;
17. uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego jest podrobiony lub przerobiony – zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
18. Kontrola może rozpocząć się, gdy pojazd ruszył z przystanku, a podróżni, którzy weszli do pojazdu skończyli kasować bilety.
19. Kontrolę można dokończyć, gdy pojazd stoi na przystanku, ale tylko w sytuacji, kiedy rozpoczęcie kontroli było wcześniej, tzn. kiedy pojazd był w ruchu, a poproszeni podróżni nie okazali jeszcze biletu przed dojechaniem do przystanku.
20. Wszystkie czynności związane z kontrolą odbywają się w pojeździe.
21. Kontroler może wystawić wezwanie do zapłaty poza pojazdem - na przystanku pod warunkiem, że pasażer okazał w czasie jazdy dokument tożsamości (np. dowód osobisty) i jego zachowanie nie jest agresywne i nie spowoduje to dezorganizacji pracy kontrolującego.
22. Jeżeli podróżny udokumentuje w terminie 7 dni od dnia przewozu posiadanie:
23. odpowiedniego dokumentu przewozu, którego nie miał podczas podróży;
24. ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu – pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej podlegają zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty – umorzeniu.
25. Wezwanie do zapłaty stanowi dowód przejazdu pasażera bez ważnego biletu   
    i uprawnia pasażera do kontynuowania jazdy tym samym pojazdem, w którym zostało wystawione wezwanie do zapłaty.
26. Na każde żądanie pasażera kontroler zobowiązany jest do podania swojego numeru identyfikacyjnego oraz poinformowania o miejscu i sposobie składania reklamacji.

Rozdział 6

**POSTEPOWANIE REKLAMACYJNE**

**§ 17**

1. Reklamację może złożyć uprawniony albo podróżny:
2. z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
3. gdy Pasażer nie zgadza się z treścią wystawionego wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
4. Podstawa prawna:
5. art. 79 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
6. rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006   
   r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego.

**§ 18**

1. Reklamację składa się w formie pisemnej i powinna zwierać:
2. datę sporządzenia reklamacji,
3. nazwę i adres przewoźnika,
4. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację,
5. tytuł oraz uzasadnienie reklamacji,
6. kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
7. serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty,
8. wykaz załączonych dokumentów,
9. podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
10. Do składanego pisma reklamacyjnego powinny być także dołączone, odpowiednio   
    do przedmiotu roszczenia:
11. oryginały dokumentów potwierdzających zawarcie umowy przewozu   
    (w szczególności bilet za przejazd),
12. potwierdzone kopie dokumentów poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów,
13. potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia,
14. pełnomocnictwo, jeżeli reklamację w imieniu pasażera składa inna osoba.

**§ 19**

Reklamacja jest wolna od opłat i można ją złożyć osobiście lub wysłać:

1. na adres siedziby **"KOMUNIKACJI AUTOBUSOWEJ" Sp. z o.o.,** ul. Karsiborska 33a, 72-600 Świnoujście,
2. na adres e-mail: sekretariat@ka.swinoujście.pl.

**§ 20**

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej w terminie do 30 dni od daty przyjęcia reklamacji.
2. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 18 **"KOMUNIKACJA AUTOBUSOWA" Sp. z o.o.** w Świnoujściu 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 rozpatrzenia. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu uzupełnionej reklamacji do **"KOMUNIKACJI AUTOBUSOWEJ" Sp. z o.o.   
   w Świnoujściu.**
3. Bez rozpatrzenia pozostaną pisma, które:
4. nie zawierają wystarczających informacji pozwalających na identyfikację osoby składającej reklamację,
5. zostaną złożone po upływie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty,
6. zawierają braki formalne, które nie zostaną uzupełnione w ciągu 14 dni od dnia otrzymania wezwania w tej sprawie.

**§ 21**

W sprawach dotyczących § 20 przysługuje prawo odwołania do właściwego miejscowo sądu.

Rozdział 7

SKARGI I WNIOSKI

**§ 22**

1. Podróżny może skierować do Operatora skargę/wniosek dotyczący jakości świadczonych usług, zachowania pracowników, niewywiązywania się operatora   
   z zawartej umowy przewozu lub dotyczącą innej sprawy, za która odpowiada Operator, w tym z zakresu praw i obowiązków podróżnego wynikających z rozporządzenia parlamentu Europejskiego i rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004.
2. Skarga/wniosek nie może zawierać wniosku o odszkodowanie.
3. Skargi/wnioski należy składać w formie pisemnej w ciągu 7 dni od daty zdarzenia, podając opis zdarzenia, a także m.in. dane nadawcy, datę, nr rejestracyjny autobusu, relację/nr linii, godzinę, podpis składającego skargę/wniosek, po tym terminie skargi/wnioski nie będą rozpatrywane.
4. Skargę/wniosek pasażer może złożyć do Operatora osobiście lub może ją wysłać na:
5. adres siedziby **"Komunikacji Autobusowej" Sp. z o.o.** ul. Karsiborska 33a, 72-600 Świnoujście,
6. e-mail: sekretariat@ka.swinoujście.pl

**§ 23**

1. Operator skargi/wnioski rozpatruje i udziela pisemnej odpowiedzi nie później niż   
w ciągu 30 dni licząc od daty otrzymania lub w uzasadnionych przypadkach informuje pasażera o wydłużeniu terminu na okres nie dłuższy niż 90 dni licząc od daty złożenia skargi/wniosku. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taka sama drga jak wpłynęła, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi/wniosku inny sposób i adres,   
na który należy przekazać odpowiedź.

2. Operator nie udziela odpowiedzi na skargi i wnioski, jeżeli nie zawierają one imienia   
i nazwiska wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji lub zawierają wyrażenie powszechnie uważane za wulgarne lub obraźliwe.

Rozdział 8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

**§ 24**

1. Zmiany do regulaminu wymagają kolejnego Zarządzenia Prezydenta Miasta Świnoujście i mogą być wprowadzone w każdym czasie.
2. W sprawach nieobjętych regulaminem zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.