

**Regulamin
świadczenia usług publicznych
przez Chełmskie Linie Autobusowe Spółka z o. o.
w Chełmie**

**Rozdział I
Przepisy ogólne.**

1. Regulamin został opracowany na podstawie art.13 ust.1 ustawy z dnia 20.12.1996 r. O gospodarce komunalnej (Dz. U. z 2017r., poz.827).
2. Przedmiotem regulaminu jest określenie zasad korzystania z usług świadczonych przez Chełmskie Linie Autobusowe Spółka z o. o. zwaną dalej Spółką.
3. Regulamin zawiera postanowienia o charakterze informacyjnym, uwzględniające unormowania mające związek z przedmiotem regulaminu, a wynikające z przepisów powszechnie obowiązujących (m.in. Prawo Przewozowe, Prawo o ruchu drogowym, Ustawa o publicznym transporcie zbiorowym), a także z Uchwał Rady Miasta Chełm w sprawach dotyczących miejskiego transportu publicznego.
4. Pasażerowie korzystający z przejazdów oraz obsługa i personel nadzoru ruchu obowiązani są do przestrzegania niniejszego regulaminu.
5. Spółka nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku przerw albo zmian kierunków jazdy spowodowanych siłą wyższą, przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej, zarządzeniem organów ruchu drogowego lub innych kompetentnych władz i ich organów.
6. Pasażer odpowiada wobec Spółki za szkody powstałe wskutek uszkodzenia lub zniszczenia z jego winy pojazdu lub innych urządzeń komunikacyjnych.
7. Pasażerowie chcący korzystać z usług Spółki są zobowiązani do zapoznania się z obowiązującą taryfą oraz z zakresem przysługujących im ulg i zwolnień oraz do ich stosowania.
8. Znalazca rzeczy zgubionych w pojeździe powinien przekazać te rzeczy obsłudze pojazdu.

**Rozdział II
Zakres obowiązku świadczenia usługi publicznej oraz zasięg terytorialny.**

1. Przepisy regulaminu obowiązują na liniach komunikacyjnych lokalnego transportu zbiorowego miasta Chełm, zwanego dalej Miastem, obsługiwanych przez Spółkę w Chełmie oraz gmin, z którymi podpisano porozumienia międzygminne.
2. Przewóz osób i ich bagażu odbywa się przystosowanymi do tego pojazdami w ramach regularnej komunikacji autobusowej lub przejazdów okazjonalnych, według obowiązujących rozkładów jazdy podanych do publicznej wiadomości.
3. Pojazdy Spółki winny być oznakowane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, w szczególności zgodnie z Ustawą Prawo o ruchu drogowym oraz

z Ustawą O Publicznym transporcie zbiorowym i Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych pojazdów oraz zakresu ich niezbędnego wyposażenia, a także winny posiadać widoczne z zewnątrz oznakowanie w formie logo Spółki i herbu Miasta.

Rozdział III

Zasady wykonywania Zadań Przewozowych.

1. Spółka w ramach powierzonych jej do wykonywania zadań przewozowych jest uprawniona i zobowiązana do świadczenia usług przewozowych na terenie Miasta oraz Gmin, z którymi Miasto zawarło porozumienie międzygminne.
2. Za świadczenie usług publicznych komunikacji miejskiej Miasto przekazuje Spółce rekompensatę.
3. Rekompensata nie może przekroczyć kwoty koniecznej do pokrycia wyniku finansowego netto, uzyskanego jako rezultat kosztów i przychodów, które powstały podczas realizacji zobowiązań z tytułu świadczenia usług publicznych, przy uwzględnieniu związanych z tym przychodów uzyskanych przez Spółkę oraz rozsądnego zysku.
4. Wykonywanie przez Spółkę zadań przewozowych odbywać się będzie na własne ryzyko, środkami transportowymi, do których Spółka posiada tytuł prawny lub stosowne umowy najmu, spełniającymi wszelkie warunki techniczne dopuszczenia do ruchu po drogach publicznych, w takiej ilości i standardzie, aby należycie wykonywać zadania przewozowe.
5. Emisja, dystrybucja i kontrola biletów w zakresie lokalnego transportu zbiorowego środkami komunikacji miejskiej należy do Spółki.
6. Usługę kontroli biletów i windykację opłat dodatkowych Spółka może zlecić zewnętrznej firmie.

Rozdział IV

Trasy komunikacyjne świadczenia usług komunikacji miejskiej.

Trasy przewozu oraz parametry częstotliwości kursowania pojazdów należących do Spółki stanowią załącznik do niniejszego Regulaminu.

Rozdział V

Opłaty oraz ulgi i zwolnienia za przejazd zbiorową komunikacją miejską.

Spółka stosuje opłaty oraz ulgi i zwolnienia za przejazd komunikacją na terenie Miasta oraz Gmin, z którymi Miasto zawarło porozumienie międzygminne.

Rozdział VI

Obowiązki Spółki wobec odbiorców usług.

1. Spółka zobowiązana jest do zapewnienia bezpiecznego przejazdu należącymi do Spółki lub wynajmowanymi środkami zbiorowego transportu miejskiego.
2. Pojazdy powinny posiadać wyraźnie i zgodnie z prawem oznakowanie w zakresie numeru i kierunku linii.
3. Spółka zapewnia kulturalną i uprzejmą obsługę w pojazdach oraz utrzymanie ich we właściwym stanie technicznym i estetycznym.
4. Spółka instaluje i utrzymuje w sprawności technicznej kasowniki umożliwiające skasowanie biletów w pojazdach.
5. Spółka poprzez obsługę pojazdu i personel nadzoru ruchu zapewnia pasażerom bezpośrednią informację dotyczącą czasu odjazdu z przystanku początkowego, trasy i kierunku jazdy, wysokości opłat za przejazd.

Rozdział VII

Prawa i obowiązki pasażera.

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie biletu na przejazd.
2. Pasażer powinien wsiadać do pojazdów i wysiadać z nich wyłącznie na odpowiednio oznakowanych przystankach i po całkowitym zatrzymaniu pojazdu.
3. Na przystankach początkowych pasażer może wsiąść do pojazdu wyłącznie po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy.
4. Pasażer zamierzający wsiąść na przystanku oznaczonym "na żądanie" obowiązany jest wcześniej uprzedzić o tym obsługę pojazdu, a osoba zamierzająca wsiąść na takim przystanku daje znak podniesioną ręką.
5. W przypadku autobusu wyposażonego w tak zwany "przyklęk", umożliwiający ułatwione wsiadanie i wysiadanie, osoby niepełnosprawne oraz osoby z wózkami dziecięcymi mogą skorzystać z tej funkcji pod warunkiem, że przed podjechaniem pojazdu na przystanek oczekują w widocznym miejscu i zasygnalizują zamiar odbycia podróży oraz przed opuszczeniem pojazdu poinformują o swoim zamiarze prowadzącego pojazd.
6. Awaria jednego z kasowników nie zwalnia pasażera z obowiązku skasowania biletu.
7. Pasażer zajmujący miejsce stojące powinien w czasie jazdy trzymać się uchwytu lub poręczy.
8. Pasażer, zajmujący miejsce wyznaczone w pojeździe dla inwalidy, dla osoby z dzieckiem na ręku itp. obowiązany jest zwolnić to miejsce w razie zgłoszenia się osoby, dla której jest ono przeznaczone.
9. Pasażer korzystający z biletu jednorazowego zakupionego w sieci przedsprzedaży ma obowiązek skasować bilet w kasowniku zamontowanym wewnątrz autobusu niezwłocznie po wejściu do pojazdu, sprawdzić czy bilet został skasowany oraz zachować bilet przez cały czas trwania podróży.
10. Pasażerowie podczas kontroli biletów przez osoby uprawnione do ich kontroli, są zobowiązani okazać bilet oraz dokument uprawniający do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego.
11. Kierowca prowadzi sprzedaż biletów wyłącznie za wyliczoną gotówkę i tylko podczas postoju autobusu na przystanku.

12. Pasażer zamierzający nabyć bilet u kierowcy powinien uczynić to niezwłocznie po wejściu do autobusu przednimi drzwiami.
13. Niemożność nabycia biletu u obsługi pojazdu nie zwalnia pasażera z obowiązku posiadania ważnego biletu na przejazd. W przypadku braku możliwości nabycia biletu u obsługi pojazdu, pasażer powinien niezwłocznie opuścić pojazd.
14. Bilety okresowe można nabyć w wyznaczonych punktach sprzedaży biletów.
15. Do zakupu imiennego biletu okresowego niezbędne jest okazanie dokumentu tożsamości, podanie Nr Pesel i wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych, a w przypadku biletu ulgowego również okazanie dokumentu uprawniającego do ulgi. W przypadku niespełnienia tych warunków pasażer może korzystać z przejazdów na podstawie biletów na okaziciela.
16. Bilet okresowy na sieć w strefie miejskiej ważny jest na wszystkich liniach Spółki na obszarze administracyjnym miasta Chełm oraz na terenie gmin, z którymi Miasto podpisało porozumienie międzygminne, od daty określonej przez pasażera, która nie może być datą wsteczną do daty końcowej znajdującej się na bilecie.
17. Pasażer ma prawo do zwrotu biletu okresowego w terminie ważności biletu, nie później jednak niż w terminie 30 dni od pierwszego dnia ważności.
18. Za częściowo niewykorzystany bilet okresowy pasażer otrzymuje kwotę proporcjonalną do ilości dni niewykorzystanych. Jeżeli zwrot biletu następuje z winy pasażera potrąca się 10 % odstępnego od kwoty należności za dni niewykorzystane. Jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Spółki potrącenia odstępnego nie stosuje się.
19. Bilet jednorazowy może być użyty tylko na jeden przejazd i jest ważny tylko w autobusie, w którym został skasowany lub zakupiony za pomocą telefonu komórkowego jako bilet elektroniczny.
20. Za pomocą telefonu komórkowego można zakupić również elektroniczne bilety 60 i 90-minutowe, ważne odpowiednio 60/90 minut od godziny zakupu. Bilety te upoważniają do nielimitowanej ilości przejazdów z możliwością przesiadek do innych autobusów w czasie ważności biletu.
21. Bilet zakupiony u obsługi pojazdu pochodzący z bileterki (kasy fiskalnej) nie podlega kasowaniu, należy zachować go przez cały czas trwania podróży i ważny jest (w zależności od rodzaju biletu) :
 - 1) przez 60 minut od godziny zakupu (bilet 60 minutowy),
 - 2) przez 90 minut od godziny zakupu (bilet 90 minutowy),
 - 3) przez 1 dzień w dniu, w którym został zakupiony (bilet jednodniowy).Bilety 60-min., 90-min. i jednodniowe upoważniają do nielimitowanej ilości przejazdów z możliwością przesiadek do innych autobusów w czasie ważności biletu.
22. Skasowanego biletu jednorazowego, biletu zakupionego u obsługi pojazdu, biletu elektronicznego zakupionego za pośrednictwem telefonu komórkowego nie wolno odstępować.
23. Pasażer korzystający z biletów okresowych powinien posiadać ten bilet przy sobie i okazywać na żądanie kontroli biletowej. Bilet okresowy nie upoważnia jego właściciela do przewozu rzeczy stanowiących bagaż.
24. Pasażer korzystający z biletu ulgowego lub przejazdu bezpłatnego musi posiadać przy sobie dokument stwierdzający jego tożsamość oraz właściwy dokument potwierdzający uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu.
25. Uprawnienia do korzystania z ulg i bezpłatnych przejazdów osób nie dotyczą przewożonych przez te osoby rzeczy (bagażu).

26. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie jazdy, pasażerowi posiadającemu ważny bilet, przysługuje prawo kontynuowania podróży na podstawie posiadanego biletu następnym pojazdem, albo pojazdem zastępczym podstawionym przez Spółkę.
27. Zabronione jest:
- 1) wsiadanie i wysiadanie z pojazdu w czasie jazdy,
 - 2) otwieranie drzwi w czasie jazdy,
 - 3) zanieczyszczanie pojazdu lub niszczenie urządzeń i wyposażenia,
 - 4) opieranie się o drzwi w czasie jazdy,
 - 5) umieszczanie bagażu i przewożonych zwierząt domowych np. psów na siedzeniach,
 - 6) wyrzucanie z autobusu jakichkolwiek przedmiotów,
 - 7) picie alkoholu, palenie tytoniu, używanie elektronicznych papierosów, zażywanie substancji odurzających, granie na instrumentach muzycznych i używanie odbiorników radiowych, magnetofonów itp.,
 - 8) wsiadanie do autobusu osobom na wrotkach, łyżwach itp.,
 - 9) spożywanie w autobusie pokarmów, lodów i napojów,
 - 10) wykonywanie innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.

Rozdział VIII

Prawa i obowiązki prowadzącego pojazd.

1. Kierujący pojazdem, w kontaktach z pasażerem, jest zobowiązany do przestrzegania zasad dobrego wychowania.
2. Kierowca w czasie jazdy ma obowiązek bezwzględnie przestrzegać przepisów ruchu drogowego oraz prowadzić pojazd w sposób bezpieczny i komfortowy dla pasażerów, a zwłaszcza, gdy jest to możliwe, unikać gwałtownych przyspieszeń i hamowań oraz w miarę możliwości łagodnie pokonywać zakręty.
3. Prowadzący pojazd może odjechać z przystanku po uprzednim sprawdzeniu, że wszystkie osoby wysiadające opuściły pojazd, a wsiadające są wewnątrz pojazdu.
4. Prowadzącemu pojazd zabronione jest ruszanie z przystanku przed zamknięciem wszystkich drzwi.
5. Kierujący pojazdem może nakazać opuszczenie pojazdu lub odmówić przewozu osób:
 - 1) nietrzeźwych, po użyciu środków odurzających, agresywnych, zachowujących się nieodpowiednio,
 - 2) zakłócających spokój w pojeździe,
 - 3) które ze względu na chorobę albo z innych powodów są niebezpieczne lub uciążliwe dla innych pasażerów,
 - 4) które mogą zabrudzić innych pasażerów,
 - 5) wzbudzających odrazę brudem lub niechlujstwem,
 - 6) odmawiających zapłaty za przejazd,
 - 7) zagrażających bezpieczeństwu lub porządkowi w autobusie.
6. Osobom wymienionym w ust. 5 nie przysługuje zwrot należności za przejazd.
7. W przypadku odmowy opuszczenia pojazdu przez osoby, o których mowa w ust. 5, kierowca ma prawo do wezwania Służb Porządkowych.

Rozdział IX

Zasady dotyczące przewozu bagażu i zwierząt.

1. Pasażerowie mogą przewozić w pojazdach bagaż ręczny (w tym rower), jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał innych pasażerów na uszkodzenie lub zabrudzenie ich ciała lub odzieży, nie zasłaniał widoczności kierującemu, nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu, nie powodował uszkodzenia pojazdu i nie był zagrożeniem dla innych pasażerów itp.
2. W pojazdach nie wolno przewozić:
 - 1) przedmiotów łatwopalnych, cuchnących, radioaktywnych, żrących, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
 - 2) zwierząt niebezpiecznych lub jadowitych,
 - 3) psów nie mających założonego kagańca, nie trzymany na smyczy i bez aktualnego szczepienia,
 - 4) przedmiotów wywołujących uczucie odrazy
 - 5) broni palnej lub gazowej z wyjątkiem uprawnionych do tego funkcjonariuszy w czasie pełnienia służby. Broń będąca w posiadaniu tych osób musi być odpowiednio zabezpieczona.
3. Przewóz bagażu i zwierząt podlega opłacie.
4. Z opłaty zwolniony jest przewóz bagażu ręcznego, gdy suma trzech wymiarów bagażu nie przekracza 120 cm, a także zwierzęta np. psy, koty, ptaki trzymane na rękach oraz wózki dziecięce i inwalidzkie.
5. Podróżny winien posiadać przy sobie i okazać na żądanie kierowcy lub kontrolerów aktualne, wymagane stosownymi przepisami prawa, świadectwa szczepienia przewożonego zwierzęcia.
6. Nadzór nad bagażem ręcznym i zwierzętami, które pasażer przewozi przy sobie w pojeździe, należy do pasażera.
7. Pasażer odpowiada za szkody powstałe w związku z przewozem bagażu ręcznego lub zwierząt.
8. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że pasażer zabrał ze sobą do autobusu przedmioty niedozwolone do przewozu, obsługa pojazdu ma prawo w obecności pasażerów sprawdzić właściwości tych przedmiotów i w razie stwierdzenia zasadności podejrzenia obowiązana jest odmówić przewozu tych przedmiotów.

Rozdział X

Nadzór i kontrola.

1. Miasto Chełm sprawuje nadzór i kontrolę w zakresie prawidłowości świadczenia usług przewozowych, a upoważnione osoby (kontrolerzy) dokonują kontroli dokumentów przewozu osób i bagażu oraz zwierząt. Osoby upoważnione do prowadzenia kontroli wyposażone są w identyfikatory umieszczone w widocznym miejscu.
2. Korzystając z przejazdu środkami miejskiego transportu zbiorowego pasażer obowiązany jest do posiadania i okazywania kontrolerowi ważnego dowodu uprawniającego do przejazdu i przewozu bagażu oraz zwierząt.
3. W przypadku korzystania z przejazdu bezpłatnego lub ulgowego pasażer obowiązany jest okazać dokument uprawniający do takiego przejazdu wraz z dokumentem potwierdzającym jego tożsamość.

4. Pasażer, który nie okazuje ważnego biletu za przejazd, przewóz bagażu i zwierząt lub dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego w czasie jazdy obowiązany jest do uiszczenia opłaty dodatkowej.
5. Podstawę do nałożenia wymienionej w ust. 4 opłaty stanowi w szczególności:
 - 1) przejazd bez biletu lub dokumentu uprawniającego do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
 - 2) przewóz bagażu i zwierząt bez biletu,
 - 3) przejazd z biletem zniszczonym - uniemożliwiający jego identyfikację,
 - 4) przejazd z biletem okresowym imiennym wystawionym na inną osobę,
 - 5) przejazd osoby nieuprawnionej do ulg, na podstawie połączenia dwóch biletów – ulgowych,
 - 6) przejazd dwóch osób uprawnionych do ulg na podstawie jednego biletu pełnopłatnego,
 - 7) przejazd na bilecie o nominale niższym niż wynika to z obowiązującego cennika,
 - 8) skasowanie przez pasażera biletu jednorazowego po ogłoszeniu kontroli biletowej,
 - 9) nie skasowanie biletu jednorazowego zakupionego w sieci przedsprzedaży,
 - 10) dwukrotne skasowanie tego samego biletu podczas różnych przejazdów.
6. Wysokość opłat dodatkowych ustalona jest stosowną Uchwałą Rady Miasta Chełm.
7. W przypadku nie uiszczenia kontrolerowi należności wymienionej w ust. 4 pasażer obowiązany jest okazać kontrolerowi dokument stwierdzający jego tożsamość.
8. Do czasu zakończenia przez kontrolera formalności związanych ze sporządzeniem dokumentu opłaty dodatkowej oraz ustalenia danych osobowych, pasażer obowiązany jest do pozostawania w autobusie. Dokończenie czynności kontrolnych poza pojazdem jest możliwe na wniosek lub za zgodą pasażera w przypadku, gdy ustalono w pojeździe tożsamość pasażera, u którego stwierdzono brak ważnego biletu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu.
9. W przypadku nie okazania dowodu tożsamości kontroler może wezwać funkcjonariusza Policji lub Straży Miejskiej albo spowodować dowieszenie do najbliższego komisariatu policji.
10. Opłatę dodatkową za brak ważnego biletu przewozu osób lub bagażu, bądź ważnego dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego albo ulgowego obniża się zgodnie z uchwałą dotyczącą ustalenia wysokości cen i opłat dodatkowych.
11. Jeżeli pasażer bez uzasadnionej przyczyny spowoduje zatrzymanie lub zmianę trasy pojazdu, jest zobowiązany do pokrycia wszystkich strat finansowych, które poniesie Spółka na skutek zaistnienia powyższych okoliczności.

Rozdział XI

Postanowienia końcowe.

1. Skargi i wnioski dotyczące działalności Spółki należy składać osobiście lub w formie pisemnej w sekretariacie Spółki przy ul. Okszowskiej 41 w Chełmie od poniedziałku do piątku w godz. 7⁰⁰ - 15⁰⁰ lub wysyłać za pomocą poczty tradycyjnej, bądź elektronicznej.
2. Odwołania dotyczące nałożonych opłat dodatkowych oraz skargi na działalność osób upoważnionych do kontroli biletów należy kierować bezpośrednio do właściwej firmy kontrolerskiej.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy Prawa Przewozowego i Kodeksu Cywilnego.

4. Przystaje obowiązywać Regulamin świadczenia usług publicznych przez Chełmskie Linie Autobusowe Sp. z o. o. w Chełmie zatwierdzony Zarządzeniem Nr 905/09 Prezydenta Miasta Chełm z dnia 30 grudnia 2009 r.
5. Niniejszy regulamin wchodzi w życie po zatwierdzeniu przez Prezydenta Miasta Chełm z dniem 04 lipca 2017r.

PREZYDENT MIASTA CHEŁM
Agata Fisz