

**REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB, ICH BAGAŻU PODRĘCZNEGO ORAZ ZWIERZĄT**  
**obowiązujący w firmie:**  
**GRABOR spółka z o.o. spółka komandytowa**

**I. PODSTAWA PRAWNA, PRZEDMIOT I ZAKRES ZASTOSOWANIA REGULAMINU**

Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób firmy GRABOR spółka z o.o. spółka komandytowa sporządzono w oparciu o:

1. Ustawę z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (tj. Dz. U. 2017 1983, z późn. zm.),
2. Ustawę z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (tj. Dz.U. 2017, poz. 2200 z późn. zm.),
3. Ustawę z dnia 20 czerwca 1997 r. prawo o ruchu drogowym (t. j. Dz. U 2017, poz. 1260 z późn. zm.),

Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, zwanych dalej **Pasażerami**, warunki odprawy oraz warunki przewozu osób, bagażu i zwierząt, autobusami firmy GRABOR spółka z o.o. spółka komandytowa, zwanego dalej **Przewoźnikiem**, a w szczególności:

1. Prawa i obowiązki Przewoźnika,
2. Przepisy obowiązujące przy przewozie osób,
3. Przepisy obowiązujące przy przewozie bagażu podręcznego i zwierząt,
4. Zasady prowadzenia kontroli dokumentów przewozu osób, bagażu i zwierząt,
5. Skargi, odwołania i reklamacje.

Pasażerowie oraz kierujący pojazdami Przewoźnika, a także osoby upoważnione do kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu, są zobowiązani do przestrzegania niniejszego Regulaminu.

**II. PRAWA I OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKA**

1. Przewoźnik zobowiązany jest do:
  - a. zapewnienia kursowania pojazdów zgodnie z rozkładami jazdy,
  - b. dostosowania świadczonych usług komunikacyjnych do wymagań i oczekiwań pasażerów oraz zmieniających się warunków rynkowych i infrastruktury,
  - c. zapewnienia pasażerom wysokiej jakości usług poprzez bezpieczny przewóz sprawnymi i czystymi pojazdami przez uprzejmym i kompetentnym kierowców,
  - d. zapewnienia prawidłowego stanu technicznego użytkowanych pojazdów przy jednoczesnym optymalizowaniu kosztów technicznych i eksploatacyjnych,
  - e. zapewnienia właściwych oznaczeń pojazdów wyjeżdżających na linie (nazwa przewoźnika, tablice kierunkowe, nr linii ),
  - f. zamieszczania rozkładów jazdy na przystankach i na stronie internetowej Przewoźnika,
  - g. informowania pasażerów o cenniku opłat za usługi przewozowe, kategoriach osób uprawnionych do opłaty ulgowej i przewozów bezpłatnych, wysokości opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnych dokumentów przewozu osób lub bagażu oraz możliwości wniesienia odwołań, skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług.
2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności wobec pasażerów za szkody powstałe wskutek przerw w ruchu albo zmian kierunków jazdy pojazdów spowodowanych siłą wyższą, zatorami komunikacyjnymi, awariami pojazdów w terenie, trudnymi warunkami atmosferycznymi, zarządzeniami organów nadzoru ruchu.
3. W przypadku awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie jazdy, pasażerowi posiadającemu ważny bilet przysługuje prawo kontynuowania podróży na podstawie tego biletu następnym pojazdem linii przebiegającej tą samą trasą bądź autobusem zamiennym, podstawionym przez Przewoźnika.
4. W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak zagrożenie zdrowia lub życia pasażera albo prowadzącego pojazd, popełnienie przestępstwa, rażącego naruszenia przepisów porządkowych, kierujący pojazdem jest uprawniony do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy Policji, Straży Miejskiej lub placówki służby zdrowia.

**III. PRZEPISY OBOWIĄZUJĄCE PRZY PRZEWOZIE OSÓB**

1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach, po całkowitym zatrzymaniu się pojazdu.
2. Wsiadanie do pojazdu odbywa się przednimi drzwiami oznaczonymi napisem „wejście” za okazaniem kierującemu pojazdem ważnego biletu na przejazd, a w przypadku biletu ulgowego wraz z dokumentem uprawniającym do ulgi. Pasażerowie uprawnieni do bezpłatnego przejazdu po okazaniu stosownego dokumentu.

3. Wsiadanie z pojazdu odbywa się drzwiami oznaczonymi napisem „wyjście” po uprzednim zasygnalizowaniu przyciskiem tego zamiaru.
4. Pasażerowie nie powinni utrudniać wejścia i wyjścia z pojazdu innym pasażerom.
5. Wsiadanie do pojazdu na końcowych przystankach dozwolone jest dopiero po opuszczeniu pojazdu przez pasażerów oraz zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy.
6. Zabronione jest ruszanie pojazdem z przystanku przed zamknięciem drzwi.
7. Pasażerowie zajmujący miejsce oznaczone „dla inwalidy” i „dla osoby z dzieckiem na rękę” zobowiązani są zwolnić to miejsce w razie zgłoszenia się pasażera, dla którego jest ono przeznaczone.
8. Dla zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu, pasażerowie niepełnosprawni korzystający z wózków inwalidzkich lub innych przedmiotów ortopedycznych są zobowiązani do ich zabezpieczenia. W przypadku, gdy w pojeździe znajdują się urządzenia zabezpieczające przeznaczone dla osób niepełnosprawnych, pasażerowi są zobowiązani z nich skorzystać.
9. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsc w pobliżu kierującego pojazdem w sposób ograniczający jego pole widzenia, rozmawiać z kierującym w czasie jazdy ani zachowywać się w sposób utrudniający prowadzenie pojazdu.
10. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące, w celu uniknięcia uszkodzenia ciała lub mienia, powinni w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niezastosowaniem się do tego przepisu.
11. Kierującemu pojazdem zabrania się w czasie jazdy prowadzenia rozmów (w tym telefonicznych), spożywania posiłków, palenia tytoniu oraz korzystania ze sprzętu audio użytkowanego przez słuchawki.
12. Pasażerowie mogą odbywać podróż wyłącznie na podstawie ważnych biletów lub dokumentów uprawniających do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych. Kierujący pojazdem może prowadzić sprzedaż biletów wyłącznie podczas postoju na przystankach. Pasażer dokonujący zakupu biletów u kierującego pojazdem powinien, w miarę możliwości, posiadać odliczoną gotówkę.

*Na podstawie Rozp. Min. Infrastruktury i Budownictwa z dnia 20 kwietnia 2017 r. w sprawie rodzajów dokumentów poświadczających uprawnienia do korzystania z ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego.*

Dokumenty upoważniające do przejazdów ustawowych ulgowych i bezpłatnych dla:

- a. Dzieci do lat 4 – dokument stwierdzający wiek dziecka,
- b. Dzieci powyżej 4 lat do rozpoczęcia odbywania obowiązkowego rocznego przygotowania przedszkolnego:
  - 1) dokument stwierdzający wiek dziecka;
  - 2) zaświadczenie o odroczeniu spełniania obowiązku szkolnego, wydane przez dyrektora publicznej szkoły podstawowej;
  - 3) legitymacja przedszkolna dla dziecka niepełnosprawnego;
- c. Opiekuna lub przewodnika towarzyszącego w podróży osobie niezdolnej do samodzielnej egzystencji (dotyczy tylko biletów jednorazowych):
  - 1) wypis z treści orzeczenia komisji lekarskiej do spraw inwalidztwa i zatrudnienia, stwierdzający zaliczenie do I grupy inwalidów;
  - 2) wypis z treści orzeczenia: wojskowej komisji lekarskiej, komisji lekarskiej podległej Ministrowi Spraw Wewnętrznych i Administracji albo Szefowi Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego albo Szefowi Agencji Wywiadu, stwierdzający zaliczenie do I grupy inwalidztwa;
  - 3) orzeczenie lekarza orzecznika ZUS albo wypis z treści orzeczenia lekarza orzecznika ZUS stwierdzające całkowitą niezdolność do pracy i niezdolność do samodzielnej egzystencji albo niezdolność do samodzielnej egzystencji;
  - 4) orzeczenie komisji lekarskiej ZUS stwierdzające całkowitą niezdolność do pracy i niezdolność do samodzielnej egzystencji albo niezdolność do samodzielnej egzystencji;
  - 5) zaświadczenie ZUS, stwierdzające przyznanie wyrokiem sądu świadczenia uzależnionego od zaliczenia do I grupy inwalidów albo od uznania niezdolności do samodzielnej egzystencji;
  - 6) wypis z treści orzeczenia lekarza rzeczoznawcy KRUS, stwierdzający niezdolność do samodzielnej egzystencji;
  - 7) wypis z treści orzeczenia komisji lekarskiej KRUS, stwierdzający niezdolność do samodzielnej egzystencji;
  - 8) zaświadczenie KRUS, stwierdzające zaliczenie wyrokiem sądu do I grupy inwalidów albo uznanie niezdolności do samodzielnej egzystencji;
  - 9) legitymacja emeryta – rencisty wojskowego z wpisem o zaliczeniu do I grupy inwalidztwa;
  - 10) legitymacja emeryta – rencisty policyjnego z wpisem o zaliczeniu do I grupy inwalidztwa lub stwierdzającym niezdolność do samodzielnej egzystencji;

- 11) legitymacja osoby niepełnosprawnej, stwierdzająca znaczny stopień niepełnosprawności;  
- Dokumenty, o których mowa w ppkt 1-8 i 10 okazuje się wraz z dowodem osobistym lub innym dokumentem umożliwiającym stwierdzenie tożsamości osoby uprawnionej.
- d. Przewodnika lub opiekuna towarzyszącego w podróży osobie niewidomej albo dla psa-przewodnika (dotyczy tylko biletów jednorazowych):
- 1) dokumenty, o których mowa w ust.12 pkt c ppkt 1-10, stwierdzające niezdolność do samodzielnej egzystencji albo inwalidztwo I grupy z powodu stanu narządu wzroku;
  - 2) legitymacja osoby niepełnosprawnej stwierdzająca znaczny stopień niepełnosprawności z powodu stanu narządu wzroku albo orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności z powodu stanu narządu wzroku;
- e. Dzieci i młodzieży dotkniętych inwalidztwem lub niepełnosprawnością:
- 1) legitymacja przedszkolna dla dziecka niepełnosprawnego;
  - 2) legitymacja szkolna dla uczniów dotkniętych inwalidztwem lub niepełnosprawnymi;
  - 3) legitymacja szkolna albo studencka wraz z jednym z dokumentów wymienionych w ppkt 4-7;
  - 4) legitymacja osoby niepełnosprawnej, która nie ukończyła 16. roku życia;
  - 5) legitymacja osoby niepełnosprawnej;
  - 6) orzeczenie lekarza orzecznika ZUS albo wypis z treści orzeczenia lekarza orzecznika ZUS stwierdzające częściową niezdolność do pracy, całkowitą niezdolność do pracy albo całkowitą, niezdolność do pracy i niezdolność do samodzielnej egzystencji albo niezdolność do samodzielnej egzystencji;
  - 7) orzeczenie komisji lekarskiej ZUS stwierdzające częściową niezdolność do pracy, całkowitą niezdolność do pracy albo całkowitą niezdolność do pracy i niezdolność do samodzielnej egzystencji albo niezdolność do samodzielnej egzystencji.
- f. Dla jednego z rodziców lub opiekuna dzieci i młodzieży dotkniętych inwalidztwem lub niepełnosprawnymi (dotyczy tylko biletów jednorazowych):
- 1) dokumenty dziecka określone w ust.12 pkt e – jeżeli przejazd odbywany jest wraz z dzieckiem;
  - 2) zaświadczenie wydane przez przedszkole, szkołę, szkołę wyższą, ośrodek lub placówkę o charakterze oświatowym albo placówkę opiekuńczo-wychowawczą, albo zaświadczenie, zawiadomienie lub skierowanie.
- g. Osób niewidomych uznanych za osoby niezdolne do samodzielnej egzystencji:
- 1) dokumenty, o których mowa w ust.12 pkt c ppkt 1-10
  - 2) legitymacja osoby niepełnosprawnej stwierdzająca znaczny stopień niepełnosprawności z powodu stanu narządu wzroku albo orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności z powodu stanu narządu wzroku;
- h. Osób niewidomych, jeśli nie są uznane za osoby niezdolne do samodzielnej egzystencji (dotyczy tylko biletów jednorazowych):
- 1) dokumenty, o których mowa w ust.12 pkt c ppkt 1-10;
  - 2) legitymacja osoby niepełnosprawnej stwierdzająca znaczny stopień niepełnosprawności z powodu stanu narządu wzroku albo orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności z powodu stanu narządu wzroku;
- i. Dzieci i młodzież w okresie rozpoczęcia odbywania obowiązkowego rocznego przygotowania przedszkolnego do ukończenia gimnazjum, szkoły ponadpodstawowej lub ponadgimnazjalnej – publicznej lub niepublicznej o uprawnieniach szkoły publicznej, nie dłużej niż do ukończenia 24 roku życia.
- 1) zaświadczenie o spełnianiu obowiązkowego rocznego przygotowania przedszkolnego wydane przez jednostkę prowadzącą przygotowanie przedszkolne;
  - 2) legitymacja szkolna.
- j. Studentów do ukończenia 26. roku życia, słuchaczy kolegiów pracowników służb społecznych do ukończenia 26. roku życia oraz doktorantów do ukończenia 35. roku życia (dotyczy tylko biletów miesięcznych):
- 1) legitymacja studencka wydana przez polską szkołę wyższą;
  - 2) legitymacja słuchacza kolegium;
  - 3) legitymacja doktoranta wydana przez polską szkołę wyższą lub jednostkę naukową;
- dokumenty okazuje się wraz z dowodem osobistym lub innym dokumentem umożliwiającym stwierdzenie wieku studenta, słuchacza kolegium lub doktoranta, jeżeli wiek ten nie jest określony w legitymacji.

- k. Nauczycieli przedszkoli publicznych nauczycieli przedszkoli publicznych lub niepublicznych oraz nauczycieli szkół podstawowych i szkół ponadpodstawowych - publicznych lub niepublicznych o uprawnieniach szkół publicznych, nauczycieli akademickich:
  - 1) legitymacja służbowa nauczyciela;
  - 2) legitymacja służbowa nauczyciela akademickiego.
- 13. Zakup biletu u kierującego pojazdem powinno nastąpić niezwłocznie po wejściu do pojazdu (przed zajęciem miejsca siedzącego), chyba że pasażer posiada bilet niewymagający kasowania i nie przewozi zwierząt lub bagażu wymagającego uiszczenia opłaty za przejazd.
- 14. Pasażerowi nie wolno odstępować ważnego biletu innej osobie.
- 15. Kierujący pojazdem lub kontroler może odmówić przewozu i kontynuowania dalszej jazdy osobom:
  - a. nietrzeźwym,
  - b. uciążliwym dla innych pasażerów,
  - c. wzbudzającym odrazę brudem lub niechlujstwem,
  - d. zachowującym się agresywnie wobec pasażerów lub obsługi,
  - e. odmawiającym zapłacenia należności za przejazd.
- 16. W pojazdach zabronione jest:
  - a. otwieranie drzwi podczas jazdy,
  - b. nieuzasadnione dawanie sygnału odjazdu lub zatrzymania pojazdu,
  - c. zanieczyszczanie i zaśmiecanie pojazdu lub niszczenie jego urządzeń i wyposażenia,
  - d. wychylanie się z pojazdu i opieranie się o drzwi podczas jazdy,
  - e. korzystanie z urządzeń audio lub wideo w sposób przeszkadzający innym pasażerom albo zakłócanie spokoju w pojeździe w inny sposób,
  - f. palenie tytoniu i spożywanie napojów alkoholowych,
  - g. wyrzucanie jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy lub postoju,
  - h. spożywanie artykułów żywnościowych mogących zabrudzić odzież innych pasażerów lub zanieczyścić wnętrze pojazdu,
  - i. wykonywanie czynności mogących narazić współpasażerów na szkody,
  - j. przewożenie w wózku dziecka niezapiętego szelkami zapobiegającymi wypadnięciu z niego oraz niezabezpieczenie wózka przed przemieszczaniem się wewnątrz pojazdu,
  - k. siadanie na podłodze lub stopniach,
  - l. wchodzenie do pojazdu w łyzworolkach lub wrotkach,
  - m. umieszczanie na siedzeniach zwierząt lub bagażu,
  - n. nalepianie bez zgody przewoźnika plakatów i ogłoszeń oraz rozdawanie ulotek i materiałów reklamowych,
  - o. prowadzenie wszelkich zbiórek pieniędzy lub jakichkolwiek rzeczy,
  - p. żebranie i sprzedaż obnośna,
  - q. wykonywanie innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.
- 17. Broń można przewozić wyłącznie w ramach wykonywania zawodu lub na mocy innych przepisów, pod warunkiem jej stosownego zabezpieczenia.
- 18. Pasażer odpowiada wobec Przewoźnika za szkody powstałe wskutek uszkodzenia lub zanieczyszczenia pojazdu z jego winy.

#### **IV. PRZEPISY OBOWIĄZUJĄCE PRZY PRZEWOZIE ZWIERZĄT I BAGAŻU**

- 1. Pasażer może przewozić w pojazdach bagaż podręczny, jeśli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe, tak aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na uszkodzenia ciała i mienia innych pasażerów oraz nie zasłaniał widoczności kierującemu pojazdem.
- 2. W pojazdach można przewozić małe zwierzęta pokojowe, jeżeli nie są agresywne, niebezpieczne lub uciążliwe dla podróżujących (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w koszach, skrzynkach lub klatkach zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody.
- 3. Przewóz psów, w liczbie nie większej niż jeden pies pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
  - a. pasażer posiada aktualne świadectwo szczepienia psa,
  - b. pies jest trzymany na smyczy, ma założony kaganiec i nie zachowuje się agresywnie.
- 4. Zabrania się przewożenia w pojazdach:
  - a. przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia,

- b. materiałów, które mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. otwartych pojemników ze smarami, farbami, olejami itp.),
  - c. przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, trujących albo innych materiałów niebezpiecznych,
  - d. przedmiotów szklanych, niezabezpieczonych przed rozbiciem,
  - e. przedmiotów, których przewóz jest zabroniony na podstawie innych przepisów prawa.
5. Pasażer odpowiada za szkody powstałe w związku z przewożonym przez niego bagażem lub zwierzęciem.
6. Pasażer, na żądanie innych pasażerów, kierującego pojazdem lub kontrolera, zobowiązany jest:
- a. zdjąć plecak, jeżeli utrudnia on przejście,
  - b. opuścić pojazd wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli zwierzę zachowuje się w sposób stwarzający zagrożenie dla innych pasażerów,
  - c. opuścić pojazd wraz z przewożonym bagażem, jeżeli obejmuje on przedmioty określone w ust.4.
7. Przewóz rowerów w pojazdach może odbywać się, jeżeli nie utrudnia to przejścia, nie naraża na szkodę innych pasażerów i ich mienia oraz nie zasłania widoczności kierującemu pojazdem.
8. Znalazca rzeczy zagubionej lub porzuconej w pojeździe, powinien przekazać tą rzecz obsłudze pojazdu . Rzeczy znalezione lub porzucone w pojeździe są przechowywane w punkcie Przewoźnika:  
Milin, ul Mietkowska 9.  
Informacja o rzeczach znalezionych będzie zamieszczana na stronie internetowej Przewoźnika.

## V. ZASADY PROWADZENIA KONTROLI DOKUMENTÓW PRZEWOZU OSÓB LUB BAGAŻU

1. Osobami uprawnionymi do kontroli biletów, są osoby upoważnione do tego przez Przewoźnika, posiadające zamieszczone w widocznym miejscu identyfikator oraz do wglądu upoważnienie. Identyfikator zawiera w szczególności:
  - a. nazwę przewoźnika,
  - b. numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu,
  - c. pieczęć Przewoźnika.
2. Osoby upoważnione przez Przewoźnika do kontroli biletów i kierujący pojazdami, zwani dalej kontrolerami, uprawnieni są do sprawdzania, czy pasażer podróżuje (przewozi bagaż lub zwierzęta) na podstawie ważnego biletu oraz czy korzystając z bezpłatnych lub ulgowych przejazdów posiada dokumenty uprawniające go do tego.
3. Przebywający w pojeździe pasażer jest zobowiązany do posiadania i okazywania kontrolującemu ważnych biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych.
4. Kierujący pojazdami uprawnieni są do sprawdzania, czy pasażer podróżuje (przewozi bagaż lub zwierzęta) na podstawie ważnego biletu oraz czy korzystając z bezpłatnych lub ulgowych przejazdów posiada dokumenty uprawniające go do tego.
5. Pasażer, który podróżuje (przewozi bagaż lub zwierzęta) bez ważnego biletu zobowiązany jest do uiszczenia właściwej należności za przewóz oraz opłaty dodatkowej w wysokości określonej odrębnymi przepisami. Za jazdę bez ważnego biletu uważa się jazdę:
  - a. bez biletu,
  - b. z biletem zniszczonym, podrobionym lub przerobionym, w szczególności w sposób niezgodny z uprawnieniami wynikającymi z rodzaju biletu,
  - c. z biletem niewypełnionym, wypełnionym nieprawidłowo lub w przypadku, gdy z biletu korzysta inna osoba niż wymieniona na nim (dotyczy biletów imiennych),
  - d. z biletami, które nie obowiązują na liniach Przewoźnika,
  - e. z biletami o zaniżonej opłacie.
6. W przypadku stwierdzenia braku ważnego biletu lub braku dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu kontroler pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową.
7. Wysokość opłaty dodatkowej, o której mowa w pkt 6 ustalona jest w następujący sposób:
  - a. za przejazd bez ważnego biletu jako 50-krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego, jeżeli płatność następuje w terminie powyżej 7 dni od dnia przeprowadzenia kontroli,
  - b. za przejazd bez ważnego biletu jako 35-krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego, jeżeli płatność następuje w terminie do 7 dni od dnia przeprowadzenia kontroli,
  - c. za przejazd bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu jako 40-krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego,

- d. za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt jako 20-krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego,
  - e. za spowodowanie zatrzymania pojazdu, zmiany trasy bez uzasadnionej przyczyny jako 150-krotność ceny najtańszego biletu jednorazowego normalnego.
8. W przypadku udokumentowania przez pasażera, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, posiadania odpowiedniego dokumentu przewozu w postaci biletu imiennego miesięcznego bądź uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu to:
- a. o ile została pobrana opłata dodatkowa wraz z należnością za przewóz, podlega zwrotowi po potrąceniu opłaty manipulacyjnej w wysokości 10 % kwoty pobranej opłaty dodatkowej,
  - b. o ile należna opłata dodatkowa wraz z należnością za przewóz nie została pobrana – ulega umorzeniu, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej w wysokości 10 % kwoty należnej opłaty dodatkowej.
9. Podczas wykonywania przez kontrolera czynności związanych z wypisywaniem druku opłaty dodatkowej pasażer zobowiązany jest oczekiwać w pojeździe do czasu ich zakończenia.
10. Kontroler 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 Straży Miejskiej, 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,
  - d. w przypadku, o którym mowa w pkt. b, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub Straży Miejskiej, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera.

## **VI. SKARGI, ODWOŁANIA I REKLAMACJE**

1. Skargi dotyczące kontroli biletów i odwołania od nałożonych opłat dodatkowych można składać pisemnie na adres pocztowy lub osobiście w punkcie: Milin, ul. Mietkowska 9 w godzinach od 9:00 do 12:00 od poniedziałku do piątku.
2. Wysokość opłat dodatkowych i manipulacyjnych za jazdę bez ważnego biletu lub dokumentu tożsamości oraz za przewóz bagażu i zwierząt bez ważnego biletu zawiera cennik opłat.
3. Skargi i reklamacje dotyczące realizacji przez Przewoźnika usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego mogą być przesyłane:
  - a. za pośrednictwem poczty na adres Przewoźnika: 55-040 Tyniec Mały ul. Domasławska 22,
  - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail [biuro@grabor.pl](mailto:biuro@grabor.pl)
  - c. za pośrednictwem strony internetowej [www.grabor.pl](http://www.grabor.pl)
4. Skargi, odwołania i reklamacje Przewoźnik rozpatruje w ciągu nie dłużej niż 20 dni.