

**Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej
w Stalowej Woli Spółka Akcyjna**

**REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB I BAGAŻU
W PUBLICZNYM TRANSPORCIE
ZBIOROWYM O CHARAKTERZE
UŻYTECZNOŚCI PUBLICZNEJ**

PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACJI SAMOCHODOWEJ
w Stalowej Woli
Spółka Akcyjna
37-450 Stalowa Wola, ul. Ofiar Katynia 30
tel. (0-15) 842 58 11, fax (0-15) 844 27 73
NIP 865-600-35-80, REGON 000617054
- 1 -

Tadeusz Bąk

Tadeusz Bąk

ZATWIERDZAM:

POWIAT STAŁOWOWOLSKI
ul. Podleśna 15
37-450 Stalowa Wola
NIP 865-256-54-94, REGON 830409181
(1)

STAROSTA
Janusz Zarzeczny
Janusz Zarzeczny

Rozdział I

PODSTAWA PRAWNA, PRZEDMIOT ORAZ ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU

§ 1.

1. Niniejszy regulamin ustala się w oparciu o treść art. 47 w zw. z art. 46 ust. 1 pkt 9 b) ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 2016 z późn. zm.), zw. dalej ustawą, oraz przepisy porządkowe obowiązujące w powiatowych przewozach pasażerskich o charakterze użyteczności publicznej.

2. Regulamin określa zasady wykonywania przez Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej w Stalowej Woli Spółka Akcyjna przewozów o charakterze użyteczności publicznej, dla których organizatorem jest Powiat Stalowowolski, w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 12 w zw. z pkt. 14 ustawy, w szczególności zaś warunki obsługi podróżnych, warunki odprawy oraz przewozu osób i bagażu, a także tryb przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji.

Rozdział II

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 2.

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Organizator** – Powiat Stalowowolski.
- 2) **Operator** – Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej w Stalowej Woli Spółka Akcyjna.
- 3) **Pasażer** – osoba, która zawarła z operatorem umowę przewozu, poprzez wykupienie ważnego biletu.
- 4) **Bagaż podręczny** – torebka, torba z zakupami, plecak szkolny lub bagaż w rozmiarze nieutrudniającym przejścia wewnątrz pojazdu i w stanie nieprowadzącym do zabrudzenia pojazdu.
- 5) **Bagaż dodatkowy** – każdy inny bagaż poza bagażem podręcznym o maksymalnych wymiarach 130 x 70 x 50 cm i ciężarze do 30 kg.
- 6) **Kurs autobusowy** - połączenie między dwoma krańcowymi punktami odprawy na określonej trasie przewozu w komunikacji publicznej w jednym kierunku.
- 7) **przystanek** - miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów na danej linii komunikacyjnej, oznaczone odpowiednim znakiem drogowym z informacją o rozkładzie jazdy operatora.
- 8) **punkt odprawy** - przystanek autobusowy, dworzec lub przystanek dworcowy będący miejscem rozpoczęcia lub zakończenia przewozu.
- 9) **linia komunikacyjna** - połączenie komunikacyjne na sieci dróg publicznych wraz z oznaczonymi miejscami do wsiadania i wysiadania pasażerów na liniach komunikacyjnych, po których odbywa się publiczny transport zbiorowy.

10) **autobus** - pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu więcej niż 9 osób na miejscach dla pasażerów łącznie z kierowcą.

§ 3.

1. Operator zobowiązany jest do przewozu osób i bagażu w zakresie wynikającym z zatwierdzonego przez Organizatora i podanego do publicznej wiadomości rozkładu jazdy.
2. Zawarcie umowy przewozu wymaga spełnienia przez pasażera warunku nabycia biletu na przejazd, udokumentowania przysługujących mu uprawnień do przejazdu ulgowego lub udokumentowania prawa do przejazdu bezpłatnego - przed rozpoczęciem przewozu.
3. Przewóz uważa się za rozpoczęty z chwilą gdy autobus, w którym znajduje się pasażer ruszy z miejsca odjazdu.

§ 4.

1. Sposób ustalania i wysokość opłat za przewóz osób i bagażu oraz zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych określa stosowana przez operatora taryfa.
2. Operator podaje do publicznej wiadomości aktualne tabele opłat taryfowych (cennik) i zapewnia zainteresowanym pasażerom wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych. .
3. Regulamin przewozu osób i bagażu oraz aktualny cennik dostępne są w siedzibie Operatora, na dworcu autobusowym oraz w każdym autobusie Operatora obsługującym przewozy użyteczności publicznej. Regulamin przewozów oraz cennik dostępny jest również na stronie internetowej Operatora.
4. Operator podaje do publicznej wiadomości zatwierdzony przez Organizatora obowiązujący rozkład jazdy.
5. Operator wykonuje przewozy Publicznego Transportu Zbiorowego o charakterze użyteczności publicznej autobusami spełniającymi wymagane warunki techniczne, wyposażonymi w tablice kierunkowe lub inne oznakowania uzgodnione z Organizatorem.

Rozdział III PRZEWÓZ OSÓB

§ 5.

1. Operator obowiązany jest zapewnić pasażerom odpowiednie warunki bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi zarówno w dworcowych punktach odprawy jak też podczas przewozu autobusami.
2. Operator podejmuje działania ułatwiające korzystanie z autobusów, punktów odprawy, przystanków osobom niepełnosprawnym, w tym również poruszającym się na wózkach inwalidzkich.
3. Operator prowadzi sprzedaż biletów miesięcznych na podstawie karty elektronicznej „EM-Karta”.

4. Warunkiem przewozu jest posiadanie biletu przez pasażera, w formie paragonu fiskalnego.
5. Posiadacz biletu miesięcznego, zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do autobusu zarejestrować za pomocą „EM – Karty” przejazd w kasie rejestrującej.
6. W każdym autobusie operatora prowadzona jest sprzedaż biletów jednorazowych, za pomocą kasy fiskalnej przez kierowcę.

7. Kierowca zobowiązany jest do;

- a) przestrzegania przepisów obowiązujących w ruchu drogowym,
 - b) kulturalnego i uprzejmego zachowania się w stosunku do pasażerów,
 - c) udzielania pasażerom, podczas postoju pojazdu niezbędnych informacji dotyczących danego przejazdu, w tym do podawania podróżnym nazw przystanków znajdujących się na trasie jazdy autobusu,
 - d) informowania pasażerów o powstałych w czasie podróży zdarzeniach, mających wpływ na dalszy przebieg podróży,
 - e) udzielania pomocy przy wejściu i wyjściu do/z pojazdu osobom niepełnosprawnym (w pojazdach przystosowanych do tego rodzaju przewozu) oraz osobom starszym i kobietom z wózkami dziecięcymi,
 - f) ustnego zawiadamiania oczekujących na przystankach lub poprzez wywieszenie w autobusie na widocznym miejscu tablicy informacyjnej o braku miejsc, gdy pojazd ze względu na brak miejsc nie może przyjąć na pokład więcej pasażerów,
 - g) sprawdzenia po zakończeniu przejazdu, czy w pojeździe nie pozostały przedmioty należące do pasażerów.
8. Kierujący pojazdem nie może w czasie jazdy, wykonywać żadnych czynności, które mogą zagrażać bezpieczeństwu jazdy.

§ 6.

1. Pasażer obowiązany jest posiadać ważny bilet lub dokument uprawniający do przejazdu i okazywać go na żądanie obsługi autobusu i organów kontroli. Bilet stanowi dowód zawarcia umowy przewozu i nabycia uprawnienia do określonego w nim przejazdu. Operator, który wydał bilet, obowiązany jest do świadczenia przewozu zgodnie z treścią biletu na rzecz jego nabywcy.
2. W bilecie na przejazd określa się wysokość należności oraz dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień pasażera, a w bilecie imiennym uprawniającym do przejazdów wielokrotnych - także tożsamość jego posiadacza.
3. Bilet wolno odstąpić innej osobie tylko wtedy, gdy nie jest imienny a przejazd nie został rozpoczęty.
4. Bilet jednorazowy uprawnia do przejazdu określonym kursem autobusowym i nie daje prawa do przerwy w podróży na przystankach pośrednich na trasie przewozu. Przy przejazdach z przesiadką, pasażer winien nabyć na każdy kurs oddzielny bilet.

5. Bilety miesięczne bez wyznaczonych godzin przejazdu uprawniają ich posiadaczy do przejazdu na trasie określonej w bilecie i pierwszeństwa przy zajmowaniu wolnych miejsc w autobusie przed osobami nie posiadającymi żadnego dokumentu uprawniającego do przejazdu.

§ 7.

1. Pasażer obowiązany jest nabyć bilet na przejazd przed rozpoczęciem przewozu w kasie biletowej na dworcu autobusowym, a w razie braku takiej możliwości - u kierowcy autobusu.

2. Sprzedaży i przedsprzedaży biletów dokonuje się zasadniczo według zgłaszania się pasażerów. Inwalidzi o widocznym kalectwie, kobiety ciężarne, osoby z małymi dziećmi na ręku oraz inne osoby, uprawnione na mocy odrębnych przepisów mogą nabyć bilet poza kolejnością.

3. Pasażer, który nie nabył biletu w kasie oraz osoba wsiadająca na przystanku, 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.

4. Płacąc za przejazd pasażer zobowiązany jest żądać wydania biletu oraz sprawdzić czy jest on właściwy.

5. W razie utraty biletu pasażer 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.

6. W razie utraty karty elektronicznej „EM-Karty” oraz paragonu fiskalnego biletu miesięcznego, pasażer traci prawo do dalszego przejazdu.

7. Operator wydając kolejną kartę elektroniczną pobiera opłatę dodatkową w kwocie 13 zł. Zaświadczenie potwierdzające zakupienie utraconego biletu wydaje się tylko w uzasadnionych przypadkach za zgodą Kierownika Działu Przewozów i Marketingu.

§ 8.

Pasażer, który posiada bilet na przejazd ma prawo:

1. przejazdu w zakresie na jaki wykupił bilet.

2. przewiezienia ze sobą bezpłatnie:

a) rzeczy zaliczonych do bagażu podręcznego,

b) małych zwierząt, ptaków oraz psa

c) składanego wózka inwalidzkiego, jeśli jest inwalidą poruszającym się przy jego pomocy,

d) wózka dziecięcego.

3. bagażu dodatkowego.

4. Pasażer obowiązany jest zachować bilet na przejazd do czasu zakończenia podróży, dbać o to aby wsiąść do właściwego autobusu i wysiąść z niego na właściwym przystanku.

§ 9.

1. Miejsce zatrzymywania się autobusów na trasach ich kursowania wskazują oznaczone odpowiednimi tablicami przystanki autobusowe.
2. Nazwy przystanków autobusowych, Operator podaje do publicznej wiadomości zgodnie z nazewnictwem obowiązującym w rozkładzie jazdy.
3. Do obowiązków kierowców należy zatrzymanie autobusów na przystankach przewidzianych w rozkładzie jazdy.
4. Wsiadanie i wysiadanie pasażerów do i z autobusu może odbywać się wyłącznie na przystankach komunikacyjnych i dworcach określonych w rozkładach jazdy, po całkowitym zatrzymaniu się autobusu.
5. Osobie, która doznała w drodze nagłej niedyspozycji lub ataku choroby, kierowca autobusu ma obowiązek udzielić pomocy i wezwać służbę medyczną na miejsce.

§ 10.

1. Przy wsiadaniu do autobusu i wysiadaniu z niego oraz podczas przewozu, pasażer obowiązany jest stosować się do przepisów porządkowych obowiązujących w powiatowych przewozach pasażerskich o charakterze użyteczności publicznej, oraz do wskazówek kierowcy, który odpowiada za zapewnienie właściwych i bezpiecznych warunków przewozu osób i bagażu.
2. Przy zajmowaniu przez pasażerów miejsc w autobusie operator uwzględnia pierwszeństwo przejazdu przystępujące równorzędnie (według kolejności wsiadania) posiadaczom ważnych na dany kurs biletów miesięcznych wydanych przez Operatora oraz osobom z biletami jednorazowymi, zakupionymi na ten kurs w kasie biletowej.
3. Pasażer zajmujący miejsce oznaczone napisem „dla inwalidy” lub „osoby z dzieckiem na rękę” winien je zwolnić dla osoby uprawnionej.
4. W czasie jazdy pasażer powinien zachować rozwagę i ostrożność a w szczególności, nie powinien otwierać drzwi i okien bez zgody kierowcy, wyrzucać przez nie jakichkolwiek przedmiotów oraz wskakiwać i wyskakiwać z autobusu będącego w ruchu.
5. Pasażerowi nie wolno zachowywać się w autobusie w sposób utrudniający pracę kierowcy i uciążliwy dla pasażerów.
6. We wszystkich autobusach Operatora obowiązuje zakaz palenia tytoniu przez podróżnych i obsługę.

§ 11.

1. Operator nie dopuszcza do przewozu i ma prawo (korzystając w razie potrzeby z pomocy organów porządkowych) usunąć z autobusu lub obiektu dworcowego osoby:
 - a) odmawiające uiszczenia należności za przejazd autobusem.

- b) nie przestrzegające pomimo upomnienia, obowiązujących przepisów i nie podporządkowujące się wskazówkom personelu Operatora,
 - 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) przebywające w obiekcie dworcowym bez zamiaru korzystania z komunikacji lub znajdujących się tam placówek usługowo-handlowych.
2. Obsługa autobusu ma obowiązek odmówić zabrania do przewozu większej ilości osób niż wynosi liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.
3. Jeżeli ze względu na brak miejsc w autobusie nie można przyjąć do przewozu więcej osób, kierowca jest obowiązany umieścić za szybą czołową pojazdu tablicę informującą o tym podróżnych oczekujących na przystankach.

§ 12.

1. Za niewykorzystany bilet na przejazd jednorazowy operator obowiązany jest zwrócić stosowną kwotę należności pod warunkiem, że pasażer dokona zwrotu lub uzyska poświadczenie niewykorzystania biletu przed upływem terminu jego ważności.
2. Nie wymagają poświadczenia bilety całkowicie niewykorzystane, zwrócone w kasie operatora najpóźniej w przeddzień daty ważności biletu.
3. Poświadczenia o niewykorzystaniu biletu dokonuje:
- przed rozpoczęciem przejazdu uprawniony pracownik operatora (dyżurny ruchu) w początkowym punkcie odprawy,
 - po rozpoczęciu przejazdu kierowca - autobusu.
4. Bilet poświadczony jako niewykorzystany uprawnia pasażera wyłącznie do ubiegania się o zwrot zapłaconej należności. Nie przedłuża się ważności tego biletu na przejazd w późniejszym terminie, a pasażer powinien wykupić nowy bilet.
5. Do obliczenia zwracanej należności przyjmuje się:
- a) za bilety na przejazd jednorazowy -
 - w razie całkowitego niewykorzystania biletu - zapłaconą należność,
 - b) za bilety na przejazd miesięczny -
 - 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.

6. Nie przysługuje zwrot należności za bilety niewykorzystane z przyczyn leżących po stronie pasażera, zwracane po terminie ich ważności lub po odjeździe autobusu, w którym winny być wykorzystane.

7. Od zwracanych należności określonych w ust. 1 operator pobiera od odstępnego od pasażera:

- 1) 10 % od ceny biletu jednorazowego,
- 2) 10 % od ceny biletu miesięcznego.

8. Nie stosuje się potrącenia odstępnego i zwraca pasażerowi całą należność zapłaconą za przejazd jeżeli odstąpił on od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie operatora (np. przerwy w ruchu i utraty połączenia na skutek awarii autobusu albo odwołania bądź opóźnienia kursu przewidzianego w rozkładzie jazdy) a operator nie zorganizował przewozu zastępczego.

§ 13.

1. Operator, Organizator lub osoba przez nich upoważniona, legitymując się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu, może dokonywać kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu, na zasadach określonych w art. 33a ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.).

2. Pasażer, u którego organ kontrolny stwierdził:

- a) brak odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - b) brak ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
 - c) nie zapłacenie należności za zabranie ze sobą do autobusu rzeczy lub zwierząt albo, naruszenie przepisów o ich przewozie,
 - d) spowodowanie bez uzasadnionej przyczyny zatrzymanie lub zmianę trasy autobusu:
- obowiązany jest do uiszczenia należności za przewóz oraz opłaty dodatkowej, na zasadach określonych w Uchwale Rady Powiatu Stalowowolskiego.

3. W razie natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej, o której mowa w ust. 2 lub najdalej w terminie 7 dni od daty wystawienia dokumentu zobowiązującego do jej uiszczenia, wysokość opłaty dodatkowej obniża się o 30%.

4. Należność przewozową za drogę, którą pasażer przebył bez biletu, pobiera się według obowiązującej taryfy. Jeżeli miejsca rozpoczęcia przejazdu nie można ustalić, należność tę oblicza się za całą drogę przebytą przez autobus.

5. Pasażer, który odmawia uiszczenia należności i opłaty dodatkowej podczas kontroli w autobusie, może kontynuować podróż, jeżeli wylegitymuje się dokumentem tożsamości i podpisze zobowiązanie do zapłaty należnej kwoty w terminie 7 dni od daty przyjęcia wezwania.

W przeciwnym razie organ kontrolny może na najbliższym przystanku usunąć podróżnego z autobusu.

6. Operator lub osoba przez niego upoważniona ma prawo:

- w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
- w razie odmowy zapłacenia należności i niemożności ustalenia tożsamości podróżnego - zwrócić się do funkcjonariusza Policji i innych organów porządkowych, które mają, zgodnie

z przepisami prawa, uprawnienia do ustalenia tożsamości osób, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego. (Dz.U. z 2000r. poz. 601, art. 33a, ust. 4, pkt 2)

- w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest sfałszowany, podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument (bilet) za pokwitowaniem i przekazać z odpowiednim doniesieniem prokuratorowi lub organom Policji z powiadomieniem wystawcy biletu (Dz.U. z 2000r. poz. 601, art. 33a, ust. 4, pkt 3). Osobę posługującą się takim biletem lub dokumentem traktuje się jako jadącą bez ważnego biletu.
- w razie stwierdzenia przez organy kontrolne posługiwania się przez pasażera biletem miesięcznym nie będącym jego własnością - zatrzymać bilet bez prawa jego zwrotu i możliwości ubiegania się właściciela tego biletu o zwrot należności za niewykorzystane przejazdy. Osobę posługującą się cudzym biletem miesięcznym traktuje się jako jadącą bez ważnego biletu.

7. Należność nie uiszczona w terminie podanym w ust. 5. podlega przymusowemu ściągnięciu wraz z kosztami dodatkowego postępowania.

Rozdział IV PRZEWÓZ BAGAŻU PODRÓŻNEGO

§ 14.

1. Bagaż przewożony przez pasażera należy zabrać ze sobą do wnętrza autobusu lub oddać do przewozu w oddzielnym schowku bagażowym.

2. Rzeczy dopuszczone do przewozu w zależności od ich rozmiarów, ilości i sposobu rozmieszczenia mogą być przewożone bezpłatnie lub za opłatą przewidzianą w taryfie.

3. W przewozach o charakterze użyteczności publicznej, za przewóz dodatkowego bagażu oraz psa (bez względu na jego wielkość) nie pobiera się opłaty.

Warunki przewozu psa:

Pies musi być trzymany na smyczy i mieć założony kaganiec, a jego opiekun winien okazać przy wsiadaniu do autobusu ważne świadectwo szczepienia.

4. Dopuszcza się również przewóz w autobusie, bez opłaty małych zwierząt pokojowych i ptaków, trzymany na kolanach właściciela, jeśli nie są uciążliwe z powodu woni lub hałasu i są zabezpieczone przed wyrządzeniem przez nie szkody.

W autobusie nie wolno przewozić:

- a) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom lub mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd,
- b) przedmiotów o nieprzyjemnym zapachu, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, radioaktywnych, trujących,
- c) zwierząt mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa i porządku oraz zwierząt martwych,
- d) broni, ostrych narzędzi.

5. Rzeczy nie odebrane przez podróżnego po zakończeniu przewozu, przekazywane będą do służb dyspozytorskich operatora.

§ 15.

Operator jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli:

- 1) zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których operator nie mógł uniknąć ani zapobiec ich skutkom,
- 2) pasażer nie zastosował się do przepisów przewozowych,
- 3) w innych przypadkach przewidzianych w niniejszym regulaminie,
- 4) obowiązek przewozu może być ograniczony przez:
Organizatora ze względu na potrzeby obronności lub bezpieczeństwa państwa bądź w wypadku klęski żywiołowej,

§ 16.

1. Operator odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu środka transportowego oraz wskutek opóźnienia przejazdu lub odwołania kursu przewidzianego w rozkładzie jazdy
2. Za rzeczy i zwierzęta, które pasażer przewozi ze sobą pod własnym nadzorem operator ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z winy operatora.
3. Powstanie szkody, na którą pasażer został narażony podczas przewozu, powinno być zgłoszone niezwłocznie po jej ujawnieniu i wymaga spisania protokołu potwierdzonego przez obsługę autobusu.

§ 17.

Pasażer odpowiada za zawinione przez siebie, względnie przez osobę pozostającą pod jego bezpośrednią opieką, uszkodzenie lub zanieczyszczenie autobusu albo innych urządzeń operatora i obowiązany jest zapłacić odszkodowanie z tego tytułu w wysokości rzeczywistych kosztów wyrządzonej szkody.

§ 18.

Tryb wzajemnego dochodzenia roszczeń przez operatora i uprawnionego określają stosowne przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (t.j. z dnia 28 września 2017 r. Dz.U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.) oraz właściwe przepisy wykonawcze.

Rozdział V
REKLAMACJE I SKARGI

§ 19.

1. Wszelkie reklamacje i skargi dotyczące przewozu osób, bagażu i zwierząt, pasażer może składać na adres: PKS w Stalowej Woli S.A. ul. Ofiar Katynia 30, 37-450 Stalowa Wola lub elektronicznie na adres sekretariat@pksstwola.com.pl
2. Reklamacje i skargi, operator rozpatruje w terminie 30 dni od daty ich otrzymania.
3. Niezależnie od zapisów ust. 1, pasażerowi przysługuje prawo składania reklamacji i skarg, również bezpośrednio do Organizatora.

Klauzula informacyjna dla klientów indywidualnych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informujemy iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej w Stalowej Woli Spółka Akcyjna z siedzibą w Stalowej Woli, ul. Ofiar Katynia 30, 37-450 Stalowa Wola, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000092455.
2. W sprawie ochrony danych osobowych można się skontaktować w następujący sposób: e-mail: iodo@pksstwola.com.pl, telefon 15 842 58 11 lub pisemnie na adres naszej siedziby wskazany powyżej.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na potrzeby realizacji umowy lub podjęcia działań niezbędnych do tego, by umowa w oczekiwanym kształcie została zawarta, jak również na potrzeby wypełnienia przez administratora obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów w szczególności przepisów podatkowo-księgowych tj. na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) i c) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
4. Podane przez Panią/Pana dane osobowe w zakresie niezbędnym do realizacji zawartej umowy oraz prowadzenie rozliczeń z nią związanych jest obowiązkowe, a w pozostałym zakresie dobrowolne.
5. Jednocześnie w celu zapewnienia bezpieczeństwa i porządku publicznego oraz ochrony osób i mienia, zgodnie z art. 5 i art. 6 ust. 1 pkt c) i f) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. na terenie siedziby Administratora funkcjonuje monitoring wizyjny. Materiały pozyskane z monitoringu będą wykorzystane wyłącznie w celu określonym w zdaniu poprzednim.
6. Dostęp do materiałów pozyskanych z monitoringu mają jedynie osoby, które są upoważnione do przetwarzania zawartych tam danych, jak również podmioty upoważnione na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
7. Materiały pozyskane z monitoringu będą przechowywane przez okres 21 dni od dnia nagrania, po upływie którego będą niszczone w sposób uniemożliwiający ich odtworzenie, a w przypadku, w którym nagrania obrazu stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub mogą stanowić dowód

w takim postępowaniu, termin wyżej wskazany ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

8. Podane przez Panią/Pana dane osobowe będą udostępniane innym odbiorcom – naszym pracownikom, współpracownikom, podmiotom, którymi Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych (w tym kancelariom prawnym, firmom świadczącym usługi IT, kurierom), podmiotom upoważnionym na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a także podmiotom na rzecz których Administrator świadczy usługi lub podmiotom, z usług których korzysta, jeżeli wykonanie tych usług wiąże się z koniecznością udostępnienia danych, które Administrator otrzyma od Państwa.
9. Podane przez Panią/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.
10. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu – zakres każdego z praw oraz sytuacje, w których można z nich skorzystać zostały wskazane w art. 15-22 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
11. Posiada Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
12. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji umowy oraz przedawnienia roszczeń z nią związanych, a dodatkowo przez okres w którym Administrator jest zobowiązany do ich przechowywania na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
13. Pani/Pan dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w formie profilowania.

§ 20.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Regulaminie, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące, w szczególności Kodeks cywilny, Ustawa Prawo przewozowe oraz Ustawa o publicznym transporcie zbiorowym.