

Regulamin Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt Arriva RP Sp. z o.o.

Zmiana nr 1

Obowiązuje od 1 września 2011

W Regulaminie Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt Arriva RP Sp. z o.o. wprowadza się następujące zmiany:

1)§ 1 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

Regulamin stosuje się łącznie z:

1)Ustawą z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz.U. z 2011 nr 5 poz. 13)

2)Ustawą z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym (Dz.U. z 2007 r. Nr 16 poz. 94 z późn zm.)

3)Ustawą z dnia 15 listopada 1984r. – Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.), wraz z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14, poz.117), zwanym dalej rozporządzeniem MI z dnia 20 stycznia 2005 r.;

4)Rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 roku, w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz.266);

5)Rozporządzeniem (WE) NR 1371/2007 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.Urz.UE L 315 z 03.12.2007)

2)w § 2 dodaje się ust. 29 w brzmieniu:

Osoba niepełnosprawna; osoba o ograniczonej sprawności ruchowej - Przez osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej rozumie się każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej lub każdej innej

przyczyny niesprawności lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby. Kryteria te spełniają np. osoby: na wózkach inwalidzkich, mające trudności z chodzeniem, podróżujące z dziećmi, z ciężkim lub nie poręcznym bagażem, w starszym wieku, niedowidzące i niewidzące, niedosłyszące i głuche, z ręką, nogą w gipsie, poruszające się przy pomocy kul, laski, z upośledzeniem w zakresie komunikacji, niskiego wzrostu, obcokrajowców, kobiet w ciąży, dzieci itp.

3)w § 6 ust. 1 zdanie pierwsze otrzymuje brzmienie:

Bilet na przejazd jednorazowy zawiera następujące informacje

4)w § 6 ust. 1 dodaje się pkt:

- 13)odległość taryfową
- 14)liczbę osób
- 15)określenie drogi przejazdu

5)w § 6 ust.2 skreśla się pkt:

- 2)odległość taryfową przejazdu
- 8)liczbę osób
- 9)określenie drogi przejazdu

6)w § 6 wprowadza się pkt 6 w brzmieniu:

Nadruk na bilecie na przejazd umieszczony jest w języku polskim czarną lub niebieską czcionką.

7)Wprowadza się nowy § 6A „Minimalny zakres informacji udzielany podróżnym przed i w trakcie podróży” w brzmieniu:

1.Informacje dostarczane przed podróżą:

- a) Ogólne warunki umów mające zastosowanie do umowy
- b) Rozkłady jazdy i warunki odbycia najszybszej podróży
- c) Rozkłady jazdy i warunki najniższych opłat za przewóz
- d) Dostępność warunki dostępu i dostosowanie pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej
- e) Możliwość i warunki przewozu rowerów
- f) Działania mogące przerwać lub opóźnić połączenia
- g) Usługi dostępne w pociągu
- h) Procedury odbioru zagubionego bagażu
- i) Procedury wnoszenia skarg.

2. Informacje dostarczane w trakcie przejazdu

- a) Usługi świadczone w pociągu
- b) Następna stacja
- c) Opóźnienia
- d) Główne możliwości przesiadek
- e) Kwestie bezpieczeństwa i ochrony.

8) § 8 otrzymuje brzmienie:

„Korzystanie z miejsc do siedzenia oraz zasady pomocy i przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej”

1. W pociągach przewoźnika stosuje się niedyskryminujące zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.

2. W pociągach przewoźnika wyznacza się miejsca dla:

- 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
- 2) osób niepełnosprawnych.

3. W pojazdach przewoźnika zasada wyznaczenia miejsc jest następująca:

1) po dwa miejsca w pobliżu pierwszych drzwi wejściowych. Wyznaczone miejsca oznaczają się za pomocą piktogramów lub tabliczek z napisem „Przedział dla podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży” lub „Miejsca dla podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży”.

2) dla osób niepełnosprawnych wyznacza się w pojazdach przewoźnika — po jednym miejscu przy oknach narożnikowych usytuowanych przy drzwiach wejściowych do pojazdu,

Wyznaczone miejsca oznaczają się w sposób trwały za pomocą piktogramów. Piktogramy mogą być umieszczone również na szybach drzwi do przedziałów z wyznaczonymi miejscami.

4. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:

1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży — mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Opiekunem dziecka może być tylko jedna osoba. Kobietę w ciąży kierownik pociągu lub osoba upoważniona do kontroli może w razie wątpliwości poprosić o okazanie zaświadczenia lekarskiego;

2) osób niepełnosprawnych — mają przede wszystkim podróżni o widocznym kalectwie, utrudniającym podróżowanie w pozycji stojącej, bez względu na przyczynę niepełnosprawności.

Jeżeli miejsca te nie są zajęte, mogą je zajmować inne osoby niepełnosprawne za okazaniem stosownego dokumentu.

Na równi z osobami niepełnosprawnymi z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.

5.W przypadku przepełnienia pociągu, wyznaczone miejsca, nie zajęte przez uprawnionych wymienionych w ust. 3, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu, gdy okaże się potrzeba zwolnienia tych miejsc uprawnionym osobom.

6.Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić — na ogólnych zasadach bilet wg taryfy normalnej. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Podróżny, który opuszcza miejsce, nie zajmąszy go wyraźnie, traci do niego prawo. Położenie czasopism, dzienników itp. na miejscu, nie jest uważane za jego zajęcie.

7.Od osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej nie pobiera się opłaty za wydanie biletów na pokładzie pociągu.

8.Przewoźnik udziela osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wszelkich informacji o dostępności przewozu oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeniach w pociągach.

9.Przewoźnik zapewnia osobie niepełnosprawnej oraz osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania.

W związku z powyższym podejmuje wszelkie racjonalne starania w celu zaoferowania pomocy, aby umożliwić jej dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia powyższej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z tych usług.

10.Osoba niepełnosprawna, osoba o ograniczonej sprawności ruchowej lub osoba występująca w jej imieniu zobowiązana jest zgłosić przejazd w/w osoby (grupy osób) najpóźniej na 48 godzin przed planowanym odjazdem pociągu telefonicznie lub osobiście.

11.W przypadku zgłoszenia telefonicznego, następuje ono pod numer telefonu wyznaczonym przez Przewoźnika.

1)Osoba przyjmująca zgłoszenie zobowiązana jest do ustalenia następujących informacji:

- a) dane kontaktowe osoby niepełnosprawnej,
- b) czy osoba niepełnosprawna odbywa podróż sama,
- c) którym pociągiem i w jakim dniu zamierza odbyć podróż,

- d) czy jest to podróż z przesiadką, jeśli tak to na której stacji i do jakiego pociągu,
- e) czy porusza się na wózku inwalidzkim, a jeżeli tak – to na jakim (napędzanym silnikiem, ręcznym, składanym, itp.) i o jakich gabarytach,
- f) czy posiada bilet, czy też dopiero zamierza go kupić,

2) Osoba przyjmująca zgłoszenie zobowiązana jest do poinformowania osoby zgłaszającej w zakresie:

- a) stopnia przystosowania stacji wsiadania/przesiadania do odprawy osób niepełnosprawnych,
- b) możliwości bezpiecznej drogi dojścia na perony,
- c) możliwości podróżowania taborem przystosowanym do przewozu osób niepełnosprawnych,
- d) możliwości kupienia biletu w pociągu (bez ponoszenia dodatkowych opłat oraz skorzystania z pomocy drużyny konduktorskiej),
- e) miejsca i terminu, w którym należy się zgłosić, w celu uzyskania pomocy (nie wcześniej jak 60 minut i nie później jak 30 minut przed odjazdem pociągu),
- f) pomocy jaką uzyska w przemieszczaniu się w ciągu komunikacyjnym miejsce umówione (np. parking) – kasa – peron – pociąg (jeśli zajdzie taka konieczność należy zainteresowanemu podać kontaktowy numer telefonu osób odpowiedzialnych za udzielanie pomocy wyznaczonym przez PR, KM, PKP IC, KD, KŚ, KW oraz zarządców),

12. Osobiście zgłoszenia mogą być kierowane do kasjerów (dotyczy kas agencyjnych i własnych), kierowników pociągu, konduktorów.

13. W sytuacji, kiedy zaistnieje brak możliwości zapewnienia pomocy zgodnie z oczekiwaniami osoby niepełnosprawnej, należy udzielić odpowiedzi odmownej z podaniem przyczyny i poinformować o alternatywnych możliwościach realizacji przewozu (inny pociąg, pociąg innego przewoźnika inny termin)

14. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej zobowiązana jest pojawić się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przewoźnika. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu. Jeśli nie został określony konkretny termin pojawienia się osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 30 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu.

9) § 14 ust 8 pkt 1 otrzymuje brzmienie:

W przypadku gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do umowy transportu, pasażer otrzymuje natychmiast wybór pomiędzy:

- a) zwrotem pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie; albo
- b) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie; albo
- c) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.

Na przejazd od stacji przerwy w podróży do pierwotnej stacji wyjazdu, kasa biletowa bądź kierownik pociągu wystawia bilet zastępczy. W pociągu na bilecie kierownik pociągu zamieszcza poświadczenie w brzmieniu „Przerwa w ruchu na odcinku od stacji..... do stacji... w dniu.

Bilet ważny na powrót od stacji.....do stacji..... potwierdzając datą, podpisem i pieczęcią identyfikacyjną”

10)w §4 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„Palenie tytoniu nie jest dozwolone w pociągach przewoźnika”

11)Skreśla się ust. 5 § 4

12)Dodaje się ust 15 § 14 o następującym brzmieniu:

„Podróżnemu, o którym mowa w ust 4 §4, w przypadku częściowego niewykorzystania biletu, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu 15 % odstępnego, na zasadach ogólnych.

13)w § 7 ust 2

- numer pkt. 4) zastępuje się numerem 3)

- numer pkt. 5) zastępuje się numerem 4) oraz zapis „bilem” zapisem „biletu”

14)w §9

numer ust. 7) zastępuje się numerem 4)

numer ust. 8) zastępuje się numerem 5)

15)w §10 ust 15. pkt. 1

zapis „Na nie wykorzystanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza się w brzmieniu” otrzymuje brzmienie: „Na niewykorzystanym bilecie kierownik pociągu zamieszcza adnotację w brzmieniu”

16)w § 10 ust 16. w pkt 3

- zapis „TP-AP” zastępuje się zapisem „TAR”
- liczbę „ust. 15” zastępuje się liczbą „14”

17)w § 12ust 5 pkt 2a liczbę „ust. 13” zamienia się na „ust.11”

18)w § 18 ust 11 w zdaniu ostatnim liczbę „ust. 16” zamienia się na „20”

19)Dodaje się § 23 „Postępowanie z rzeczami znalezionymi w pociągach Arriva RP Sp. z o.o.” w brzmieniu:

1.Każda osoba, która znalazła rzecz w pociągu Przewoźnika ma obowiązek oddać ją obsłudze pociągu lub w biurze rzeczy znalezionych Przewoźnika.

2.Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia, czy pracownicy obsługi pociągu przekazali znaną przez niego rzecz do biura rzeczy znalezionych przewoźnika.

3.Przewoźnik prowadzi Biuro rzeczy znalezionych;

- a) Biuro Arriva RP w Toruniu, ul. Szosa Chełmińska 17,
- b) Biuro w siedzibie regionalnej w Grudziądzu, ul. Droga Łąkowa 30

4.Przyjęcie rzeczy znalezionej do biura rzeczy znalezionych potwierdza się wydaniem osobie przekazującej „pokwitowania przekazania rzeczy znalezionej” wzór nr 7 (oryginał otrzymuje osoba przekazująca, kopia pozostaje w biurze rzeczy znalezionych).

5.Biuro Rzeczy Znalezionych prowadzi ewidencje rzeczy przyjętych do biura rzeczy znalezionych, wpisując je do książki kontrolnej zawierającej następujące dane:

1. liczbę porządkową,
2. datę przyjęcia rzeczy,
3. imię nazwisko i adres znalazcy,
4. opis rzeczy znalezionej (nazwa, rodzaj, ilość),
5. imię, nazwisko i adres osoby uprawnionej do odbioru rzeczy oraz data wydania rzeczy tej osobie,
6. datę przekazania rzeczy do działającej na terenie miasta organizacji pomocy społecznej lub placówki opiekuńczo- wychowawczej, wystawiania na aukcję,
7. sposób i datę dokonania zniszczenia rzeczy.
8. uwagi.

6.Wszelkie informację dotyczące zagubionego bagażu można uzyskać w Biurach rzeczy znalezionych przewoźnika w Toruniu i Grudziądzu lub pod numerem telefonów; infolinii 22 481 39 48 i 0 801 081 515 lub 56 699 20 33

7.W sytuacji, gdy ustalono przynależność rzeczy znalezionej (na podstawie opisu, udokumentowania) należy niezwłocznie powiadomić właściciela o jej odnalezieniu.

8. Pracownik Biura rzeczy Znalezionych wydając rzecz osobie uprawnionej do jej odbioru obowiązany jest do:

1. sprawdzenia tożsamości osoby uprawnionej do odbioru rzeczy,
2. zebrania od osoby uprawnionej do odbioru, informacji o zagubieniu rzeczy z podaniem daty i miejsca utraty oraz szczegółowym opisem rzeczy z podaniem jej cech charakterystycznych,
3. porównania treści udzielonej informacji z zapisami w książce kontrolnej.

9. Z czynności związanych z wydaniem rzeczy z biura rzeczy znalezionej osobie uprawnionej sporządza się pokwitowanie wydania (oryginał otrzymuje osoba odbierająca kopia pozostaje w biurze rzeczy znalezionej) zawierający:

- 1) imię i nazwisko
- 2) cechy dokumentu na podstawie, którego sprawdzono tożsamość osoby uprawnionej,
- 3) opis wydanej rzeczy z podaniem liczby porządkowej z książki kontrolnej,
- 4) imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe pracownika wydającego rzecz,
- 5) datę wydania rzeczy,

Wzór pokwitowania wydania rzeczy z biura rzeczy znalezionej stanowi Wzór 8.

10. Pozostałe rzeczy znalezione w pociągach przez pracowników przewoźnika lub przekazane przez pasażerów przechowuje się w biurze rzeczy znalezionej przez okres jednego roku z wyjątkiem artykułów spożywczych, łatwo psujących się, cuchnących itp., których nie przyjmuje się do biura lub od razu niszczy.

11. Jeżeli w ciągu jednego roku od chwili przyjęcia rzeczy do biura rzeczy znalezionej nikt nie zgłosi się po ich odbiór, to przedmioty te komisyjnie przeznaczają się do zniszczenia, a w przypadku przedmiotów o znacznej wartości przeznaczają się na licytację lub aukcję. „Przedmiotem o znacznej wartości” określa się rzecz, której wartość na chwilę obecną przekracza dwustukrotność najtańszego biletu według taryfy normalnej w taryfie „Regio” zł.

12. W sprawach dotyczących rzeczy znalezionej nieuregulowanych w niniejszej procedurze stosuje się powszechnie obowiązujące w tym zakresie przepisy.

20. Wprowadza się następujące wzory dokumentów:

Wzór nr 7 – pokwitowanie przekazania rzeczy znalezionej

Grudziądz/Toruń*, dnia

Pokwitowanie

przekazania rzeczy znalezionej

do Biura rzeczy znalezionych Arriva RP Sp. z o.o. w Grudziądzu/Toruniu*

Imię i nazwisko osoby przekazującej	
Dane kontaktowe osoby przekazującej	
Nazwa i krótki opis przekazywanej rzeczy	
Uwagi	

Podpis przekazującego

Podpis odbierającego

* - niepotrzebne skreślić

Wzór nr 8 – Pokwitowanie wydania rzeczy znalezionej

Grudziądz/Toruń*, dnia

**Pokwitowanie
wydania rzeczy znalezionej
z Biura rzeczy znalezionych Arriva RP Sp. z o.o. w Grudziądzu/Toruniu***

Imię i nazwisko osoby odbierającej	
Dane kontaktowe osoby odbierającej	
Nazwa i krótki opis przekazywanej rzeczy	
Uwagi	

Podpis przekazującego

Podpis odbierającego

* - niepotrzebne skreślić