

ZARZĄDZENIE WEWNĘTRZNE Nr 44/2025
Prezesa Zarządu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o.
z dnia 20 listopada 2025 roku

w sprawie: ustalenia i wdrożenia Regulaminu przewozu osób, rzeczy i zwierząt środkami transportu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu przy ul. Wrocławskiej 30-38, obowiązujący od dnia 21.11.2025 r.

Celem określa zasady przewozu osób, rzeczy i zwierząt środkami transportu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. oraz praw i obowiązków pasażerów wynikających z zawarcia umowy przewozu, Zarządzam co następuje:

§ 1

Ustala i wprowadza się **Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt środkami transportu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu przy ul. Wrocławskiej 30-38, obowiązujący od dnia 21.11.2025 r.**, w treści stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Zobowiązuje się:

- 1) Dział Przewozów do podania treści Regulaminu do publicznej wiadomości poprzez rozmieszczenie w autobusach oraz przeprowadzenie akcji informacyjnej wśród kierowców i dyspozytorów;
- 2) Dział Informatyki do zamieszczenie treści Regulaminu na stronie internetowej Spółki;
- 3) Dział Obsługi Klienta i Kontroli Przewozów do zapoznania z treścią Regulaminu kontrolerów przewozów oraz pracowników Punktu Obsługi Klienta.

§ 3

Z dniem 20 listopada 2025 roku traci moc obowiązywania Zarządzenie Wewnętrzne nr 15/2025 Prezesa Zarządu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. z dnia 02.04.2025 r. w sprawie wdrożenia Regulamin przewozu osób i bagażu środkami transportu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. obowiązującego od dnia r.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania z mocą obowiązującą od dnia 21.11.2025 r.


PREZES ZARZĄDU
Elżbieta Binder

Do wiadomości:

1. Dział Przewozów
2. Dział Obsługi Klienta i Kontroli Przewozów
3. Dział Informatyki
4. a/a

REGULAMIN
PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT ŚRODKAMI TRANSPORTU

Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu, ul. Wrocławska 30-38, 62-800 Kalisz,
dla której Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego
Rejestru Sądowego przechowuje dokumentację Spółki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego
Rejestru Sądowego pod numerem 0000144386, NIP: 6180033902, REGON 250442603,
kapitał zakładowy 16,7 mln zł
obowiązujący od dnia 21 listopada 2025 roku.

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Regulamin Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt Środkami Transportu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu, ul. Wrocławska 30-38, 62-800 Kalisz, dla której Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego przechowuje dokumentację Spółki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000144386, NIP: 6180033902, REGON 250442603, kapitał zakładowy 16,7 mln zł obowiązujący od dnia 2 kwietnia 2025r. (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady przewozu osób, rzeczy i zwierząt środkami transportu Kaliskich Linii Autobusowych Spółka z o.o. oraz prawa i obowiązki pasażerów wynikające z zawarcia umowy przewozu i znajduje zastosowanie w gminnych przewozach pasażerskich o charakterze użyteczności publicznej na obszarze Miasta Kalisza i liniach komunikacyjnych organizowanych przez Miasto Kalisz na obszarze gmin, z którymi zawarto porozumienie o wspólnej organizacji publicznego transportu zbiorowego.

§ 2

Użyte w treści Regulaminu określenia oznaczają:

1. **organizator przewozów** – Miasto Kalisz;
2. **operator (KLA)** – Kaliskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu, ul. Wrocławska 30-38, 62-800 Kalisz, dla której Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego przechowuje dokumentację Spółki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000144386, NIP: 6180033902, REGON 250442603, kapitał zakładowy 16,7 mln zł uprawniona do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, która zawarła z organizatorem umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego;



3. **pojazd (autobus)** – środek transportu wykorzystywany przez operatora w publicznym transporcie zbiorowym;
4. **kaliska komunikacja miejska** - transport osób, rzeczy i zwierząt domowych wykonywany przez operatora komunikacji miejskiej na terenie Miasta Kalisza i gmin, z którymi Miasto Kalisz podpisało porozumienia dotyczące realizacji zadania publicznego polegającego na świadczeniu usług transportu zbiorowego;
5. **pasażer** – osoba, która zawarła umowę przewozu;
6. **kierujący pojazdem (autobusem)** – osoba uprawniona do kierowania środkiem transportu;
7. **kontroler** – osoba uprawniona do przeprowadzania kontroli biletów poprzez posiadane upoważnienie operatora do kontroli biletów;
8. **Karta Elektroniczna KLA (KE)** – bezkontaktowa, elektroniczna karta będąca elektroniczną portmonetką i nośnikiem okresowych biletów elektronicznych, obowiązujących w kaliskiej komunikacji miejskiej i występująca w dwóch rodzajach:
 - 1) jako karta imienna (personalizowana), będąca nośnikiem elektronicznych biletów jednorazowych i okresowych oraz informacji o ulgach,
 - 2) jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem elektronicznych biletów jednorazowych;
9. **Kaliska Karta Mieszkańca** – zgodnie z definicją Regulaminu przyznawania, wydawania i korzystania z Kaliskiej Karty Mieszkańca wraz z wzorem karty oraz wzorem wniosku o wydanie karty, stanowiącego Załącznik numer 2 do Zarządzenia nr 759/2024 Prezydenta Miasta Kalisza, z dnia 10 grudnia 2024 r. w sprawie ustalenia logo Programu Kaliskiej Karty Mieszkańca oraz Regulaminu przyznawania, wydawania i korzystania z Kaliskiej Karty Mieszkańca wraz z wzorem Karty oraz wzorem wniosku o wydanie Karty.
10. **bilet** – bilety określone w Zarządzeniu nr 724/2017 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 28.11.2017 r. w sprawie ustalenia wysokości opłat pobieranych przez operatora publicznego transportu zbiorowego w granicach administracyjnych Miasta Kalisza (z późniejszymi zmianami) oraz Zarządzeniu nr 810/2022 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 13.12.2022 r. w sprawie ustalenia wysokości opłat pobieranych przez operatora publicznego transportu zbiorowego za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym środkami komunikacji miejskiej na terenie sąsiadujących miast i gmin w ramach zawartych porozumień, które to bilety mogą zostać nabyte przez pasażerów w formie:
 - 1) biletu papierowego, emitowanego przez KLA,
 - 2) biletu papierowego zakupionego u kierującego autobusem KLA,
 - 3) biletu elektronicznego, zakupionego w aplikacji mobilnej,
 - 4) biletu elektronicznego zapisanego na KE lub KKM,
 - 5) biletu papierowego lub elektronicznego zakupionego w biletomacie;

11. **wezwanie do zapłaty** – dokument wystawiany na podstawie art. 33a ust. 3 Ustawy Prawo Przewozowe – w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu Operator wystawia wezwanie do zapłaty obejmujące właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową;
12. **aplikacja mobilna** – system informatyczny umożliwiający zakup i legalizację (skasowanie) biletu w formie elektronicznej na urządzeniu mobilnym obsługującym ten system. Wykaz operatorów aplikacji mobilnych współpracujących z KLA znajduje się na stronie internetowej: www.kla.com.pl
13. **Kod QR** – zamieszczony na naklejce wewnątrz autobusu kod QR, umożliwiający legalizację (skasowanie) biletów, zakupionych w aplikacjach mobilnych.

ROZDZIAŁ II

ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG PRZEWOZOWYCH

§ 3

1. Z chwilą wejścia do pojazdu pasażer zawiera umowę przejazdu i akceptuje zapisy niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Kontroli Dokumentów Przewozu.
2. Do przestrzegania przepisów niniejszego Regulaminu zobowiązani są pasażerowie, kierujący pojazdem oraz kontrolerzy.
3. Pasażerowie korzystający z przejazdów pojazdami komunikacji miejskiej zobowiązani są do stosowania się do poleceń i wskazówek wydanych przez kierujących pojazdem oraz kontrolerów mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa pasażerów, prawidłowe funkcjonowanie przewozów organizowanych przez Miasto Kalisz oraz egzekwowanie niniejszych przepisów porządkowych.
4. Sposób uzyskania i zasady korzystania z KE uregulowane zostały w Regulaminie korzystania z Karty Elektronicznej Kaliskich Linii Autobusowych z dnia 17 marca 2017 roku (dalej: Regulamin KE).
5. Sposób uzyskania i zasady korzystania z KKM uregulowane zostały w Regulaminie przyznawania, wydawania i korzystania z „Kaliskiej Karty Mieszkańca” wraz z wzorem karty oraz wzorem wniosku o wydanie karty, stanowiącego Załącznik nr 2 do Zarządzenia nr 759/2024 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 10 grudnia 2024 roku (dalej: Regulamin KKM).



ROZDZIAŁ III

OPŁATY ZA PRZEJAZD

§ 4

Wysokość opłaty za przejazd podana jest do publicznej wiadomości w Cenniku biletów KLA, dostępnym w autobusach i na stronie www.kla.com.pl

§ 5

Za przewóz bagażu podręcznego, wózków dziecięcych, rowerów i zwierząt domowych nie pobiera się opłat.

ROZDZIAŁ IV

RODZAJE BILETÓW

§ 6

1. Rodzaje biletów określone zostały w Zarządzeniu nr 724/2017 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 28.11.2017 r. w sprawie ustalenia wysokości opłat pobieranych przez operatora publicznego transportu zbiorowego w granicach administracyjnych Miasta Kalisza (z późniejszymi zmianami) oraz Zarządzeniu nr 810/2022 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 13.12.2022 r. w sprawie ustalenia wysokości opłat pobieranych przez operatora publicznego transportu zbiorowego za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym środkami komunikacji miejskiej na terenie sąsiadujących miast i gmin w ramach zawartych porozumień (z późn. zm.).
2. Organizator oferuje pasażerom bilety jednorazowe miejskie oraz bilety okresowe, w wariantcie uprawniającym do przejazdów wyłącznie w granicach administracyjnych Miasta Kalisza oraz w wariantcie uprawniającym do przejazdów zarówno w granicach administracyjnych Miasta Kalisza, jak i na terenie sąsiadujących miast i gmin w ramach zawartych porozumień (dalej: bilety podmiejskie).

§ 7

Rodzaje biletów okresowych i sposób ich dystrybucji:

1. bilet okresowy imienny do nabycia w Punkcie Obsługi Klienta (ul. Podmiejska 2A), w punktach sprzedaży biletów, w aplikacji mobilnej oraz w biletomatach,
2. bilet jednodniowy jest odmianą biletu okresowego, umożliwiającą okazicielowi dowolną ilość przejazdów wszystkimi liniami w granicach Miasta Kalisza w dniu skasowania. Do nabycia w Punkcie Obsługi Klienta (ul. Podmiejska 2A), w punktach sprzedaży biletów, w biletomatach lub w dniu zakupu z wykorzystaniem aplikacji telefonicznej,



3. bilet jednogodzinny jest odmianą biletu okresowego, umożliwiającą okazicielowi dowolną ilość przejazdów wszystkimi liniami w granicach Miasta Kalisza w ciągu jednej godziny od momentu dokonania jego zakupu u kierującego pojazdem lub z wykorzystaniem aplikacji telefonicznej.

§ 8

Na wniosek pasażera zakodowany elektroniczny bilet okresowy imienny może zostać anulowany tylko przed rozpoczęciem okresu jego ważności, wówczas pasażer otrzymuje zwrot całej kwoty stanowiącej równowartość biletu. W pozostałym zakresie opłata za niewykorzystane bilety okresowe nie podlega zwrotowi.

ROZDZIAŁ V

SPRZEDAŻ BILETÓW

§ 9

Bilety uprawniające do przejazdów środkami komunikacji miejskiej mogą być nadrukowane lub zapisane na nośnikach:

1. papierowych,
2. w formie kart elektronicznych,
3. w formie biletu elektronicznego zakupionego przez aplikację mobilną.

§ 10

1. Opłatę za przejazd pasażer uiszcza poprzez zakup, skasowanie odpowiedniego biletu lub spełnienie ustalonych przez operatora lub organizatora publicznego transportu zbiorowego warunków dostępu do środka transportu, do których odwołania są na końcu niniejszego dokumentu.
2. Opłata za bilet zakupiony u kierującego pojazdem powinna być uiszczona kwotą odliczoną.
3. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania ustaleń w zakresie cen biletów i innych opłat, uprawnień do przejazdów bezpłatnych i ulgowych oraz przepisów taryfowych obowiązujących w kaliskiej komunikacji miejskiej.
4. Pasażer zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do pojazdu przed zajęciem miejsca stojącego lub siedzącego, w zależności od wybranej formy biletu dokonać zarejestrowania lub skasowania:
 - 1) biletu papierowego - skasować bilet w kasowniku i sprawdzić, czy znak kasujący na bilecie papierowym jest czytelny lub nabyć bilet papierowy u kierującego pojazdem oraz zachować bilet na czas podróży. W razie nieczytelnego znaku kasującego pasażer ma obowiązek zgłoszenia tego faktu kierującemu pojazdem na następnym przystanku, okazując bilet kierującemu pojazdem w celu potwierdzenia jego ważności;



- 2) elektronicznej portmonetki, albo biletu elektronicznego zapisanego na elektronicznej karcie - dokonać rejestracji posiadanej karty, a następnie wyrejestrowania jej przy wysiadaniu z autobusu w jednym z kasowników umieszczonych w pojeździe;
- 3) biletu elektronicznego w aplikacji mobilnej - dokonać legalizacji (skasowania) biletu elektronicznego w wybranej aplikacji mobilnej (zbiletem.pl, mPay, moBiLET) poprzez zeskanowanie kodu QR, znajdującego się na naklejce wewnątrz pojazdu. Pasażer korzystający z aplikacji mobilnych ma obowiązek przestrzegania regulaminów operatorów tych aplikacji. Jeżeli pasażer nie może znaleźć kodu QR w pojeździe a chce skorzystać z tej formy zakupu biletu, zobowiązany jest zwrócić się do kierującego autobusem o wskazanie gdzie znajduje się kod QR;
- 4) w przypadku problemów z zarejestrowaniem przez pasażera KE/KKM lub braku kodu kasującego na bilecie papierowym, pasażer powinien powtórzyć próbę w innym kasowniku, a wszelkie nieprawidłowości w tym zakresie zgłosić kierującemu pojazdem;
- 5) brak możliwości legalizacji (skasowania) biletu w aplikacji mobilnej nie zwalnia pasażera z obowiązku zakupu biletu w innej formie.
5. Pasażerowie nieposiadający ważnego biletu na przejazd zobowiązani są do zakupu biletu u kierującego autobusem niezwłocznie po wejściu do pojazdu, przed ruszeniem autobusu z przystanku lub na następnym przystanku.
6. Pasażerowi nie wolno odstępować skasowanego biletu innej osobie.
7. Pasażer, który zajął miejsce stojące lub siedzące w pojeździe jest zobowiązany do posiadania:
 - 1) ważnego biletu na okaziciela lub imiennego - uprawniającego do przejazdu na danej linii, trasie lub w danym okresie,
 - 2) ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego w razie korzystania z takiego uprawnienia.
8. Pasażerowie posiadający ważny bilet na przejazd są bezwzględnie obowiązani okazać go na każdorazowe żądanie kierującego pojazdem lub kontrolera.
9. Wraz z ważnym biletem, pasażer obowiązany jest okazać na każdorazowe żądanie kierującego pojazdem lub kontrolera dokumenty uprawniające do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego, o ile posiada bilet na przejazd ulgowy albo bezpłatny.
10. W trakcie kontroli biletów przez kierującego pojazdem lub kontrolerów pasażer obowiązany jest stosować się do zapisów ust. 8-9. W przypadku stwierdzenia braku biletu na przejazd lub uprawnienia do przejazdu bezpłatnego/ulgowego, pasażer traktowany jest jak pasażer bez ważnego biletu.
11. Kierujący pojazdem jest zobowiązany przed wydaniem biletu pasażerowi sprawdzić, czy bilet został wydany zgodnie z jego życzeniem. Takiej samej czynności powinien dokonać pasażer niezwłocznie po otrzymaniu biletu.

12. Pasażer, płacąc za przejazd, zobowiązany jest żądać wydania biletu. Bilet należy zachować do kontroli i okazywać na każdorazowe wezwanie.
13. Należności wynikające z zawarcia umowy przewozu pasażer może uregulować:
 - 1) gotówką w PLN: u kierującego pojazdem, w kasach biletowych, w automatach biletowych i w wyznaczonych punktach sprzedaży,
 - 2) kartą płatniczą oraz ewentualnymi innymi instrumentami płatniczymi: w kasach biletowych i w wyznaczonych automatach biletowych oraz punktach sprzedaży,
 - 3) w formie elektronicznej: w przypadku zakupu w aplikacji mobilnej.
14. Opłaty i stawki stosuje się w wysokości obowiązującej w dniu zawarcia umowy przewozu.
15. Nieważnym dokumentem przewozu jest dokument: podrobiony; przerobiony; uszkodzony poprzez naruszenie warstwy graficznej nośnika informacji, które podważa jego wiarygodność, utrudnia identyfikację jego posiadacza lub uniemożliwia korzystanie z warstwy graficznej zgodnie z jej przeznaczeniem; uszkodzony poprzez naruszenie warstwy elektronicznej nośnika informacji, które podważa jego wiarygodność, utrudnia identyfikację jego posiadacza lub uniemożliwia korzystanie z warstwy elektronicznej zgodnie z jej przeznaczeniem; imienny, który został użyty przez osobę o tożsamości innej niż określona w dokumencie.
16. Brak ważnego dokumentu przewozu w czasie przejazdu lub odmowa okazania kontrolerowi posiadanego dokumentu przewozu stanowi podstawę do nałożenia na pasażera obowiązku zapłaty opłaty dodatkowej.

ROZDZIAŁ VI

KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU

§ 11

1. Wszystkie sprawy związane z przeprowadzaniem kontroli dokumentów przewozu zostały opisane w Załączniku nr 1, stanowiącym integralną część niniejszego Regulaminu, pn. „Regulamin Kontroli Dokumentów Przewozu”.

ROZDZIAŁ VII

OBSŁUGA INFORMACYJNA PASAŻERÓW

§ 12

Pasażerowie mogą uzyskać informacje dotyczące korzystania z usług komunikacji miejskiej w następujący sposób:

1. na przystankach – w zakresie dotyczącym rozkładów jazdy udostępnionych przez organizatora,



2. w aplikacji Kiedy Przyjedzie – informacja o rzeczywistym położeniu autobusu w trakcie realizowania kursu oraz o rzeczywistym czasie przyjazdu autobusu na dany przystanek, przebiegu trasy linii i lokalizacji przystanków,
3. w Punkcie Obsługi Klienta KLA – w zakresie dotyczącym stosowanego cennika opłat, obowiązujących uprawnień do ulg w opłatach, wysokości opłat dodatkowych pobieranych za brak ważnego dokumentu przewozu, postępowania reklamacyjnego, stosowania przepisów porządkowych i Regulaminu,
4. na stronie internetowej KLA – w pełnym zakresie obejmującym funkcjonowanie komunikacji miejskiej, w tym dotyczącym rozkładów jazdy, schematów sieci komunikacyjnej, cennika opłat, uprawnień do ulg w opłatach, wysokości opłat dodatkowych pobieranych za brak ważnego dokumentu przewozu, postępowania reklamacyjnego, stosowania przepisów porządkowych, regulaminu przewozu osób i bagażu, zasad kontroli biletów, sieci sprzedaży biletów, informacji o adresach i czasie pracy własnych punktów sprzedaży biletów oraz informacji o wszystkich zmianach w funkcjonowaniu linii komunikacyjnych,
5. u kierującego pojazdem – informacje dotyczące cen biletów, trasy i kierunku jazdy, czasu odjazdu z przystanku początkowego, zmiany przebiegu linii w sytuacjach awaryjnych.

ROZDZIAŁ VIII

UPRAWNIENIA DO PRZEJAZDÓW BEZPŁATNYCH I ULGOWYCH

§ 13

Uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych podane są do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.kla.com.pl w zakładce: Bilety, Uprawnienia do ulgowych i bezpłatnych przejazdów.

ROZDZIAŁ IX

REKLAMACJE, SKARGI I WNIOSKI

§ 14

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług są przyjmowane i rozpatrywane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach:
 - 1) Ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1262);
 - 2) Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r., Nr 38, poz. 266).



2. Osoba uprawniona może złożyć do operatora reklamację:
 - 1) dotyczącą całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu na przejazd;
 - 2) dotyczącą niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu, przy czym za zgodny z rozkładem jazdy uznaje się kurs wykonany 1 minutę przed czasem odjazdu autobusu oraz 5 minut po czasie rozkładowym;
 - 3) dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty;
 - 4) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadała ważny w dniu przejazdu dokument przewozu lub ważny dokument poświadczający jej uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
 - 5) w przypadku, gdy w trakcie kontroli biletów w autobusie nie okazała ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub ważnego biletu, ale oświadczyła, że posiada uprawnienia do bezpłatnego/ulgowego przejazdu lub dokument przewozu ważny na ten przejazd;
 - 6) w imieniu pasażerów do 18 roku życia reklamację może złożyć jedynie ich opiekun prawny.
3. Reklamację składa się w formie:
 - 1) pisemnej – osobiście lub przesyłką pocztową na adres siedziby operatora,
 - 2) drogą elektroniczną na adres e-mail lub poprzez formularz kontaktowy znajdujący się na stronie internetowej operatora.
4. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (np. za pośrednictwem e-mail) oznacza zgodę na doręczenie odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez uprawnionego, albo pasażera do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby uprawnionego, albo pasażera.
5. Jeśli uprawniony, albo pasażer złożył reklamację w formie pisemnej może żądać udzielenia odpowiedzi na reklamację z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
6. Jeżeli w trakcie rozpatrywania reklamacji uprawniony, albo pasażer zmieni adres zamieszkania, siedziby, adres poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej powinien o tym fakcie powiadomić. W przeciwnym razie doręczenia dokonane na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji, uznaje się za skuteczne.
7. Reklamacje dotyczące wezwań do zapłaty – mogą być składane w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty zaś reklamacje co do niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu – mogą być składane nie później niż przed upływem roku od daty przejazdu.



8. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie 30 dni od dnia jej wpływu oraz w przypadku wniesienia odwołania odpowiedzi udziela się w terminie 14 dni od jego otrzymania.
9. Jeżeli na podstawie treści reklamacji nie można należyście ustalić jej przedmiotu, wzywa się wnoszącego reklamację do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków z pouczeniem, że niezłożenie wyjaśnienia lub nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
10. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu, albo pasażerowi po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji.

§ 15

1. Skargi i wnioski pasażerów dotyczące funkcjonowania komunikacji miejskiej (np. rozkład jazdy, stan techniczny infrastruktury przystankowej, brak rozkładu jazdy na przystankach) rozpatruje organizator.
2. Skargi i wnioski związane z funkcjonowaniem komunikacji miejskiej pasażer może złożyć:
 - osobiście, w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres korespondencyjny organizatora publicznego transportu zbiorowego lub drogą elektroniczną na adres wk@um.kalisz.pl
3. Skargi i wnioski w zakresie sprzedaży i kontroli biletów oraz dotyczące wykonywania przewozów pasażerskich rozpatruje operator.
4. Skargi i wnioski w zakresie sprzedaży i kontroli biletów oraz dotyczące wykonywania przewozów pasażer może złożyć:
 - osobiście w siedzibie Spółki w formie pisemnej, w formie pisemnej za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres korespondencyjny Spółki, drogą elektroniczną na adres kontakt@kla.com.pl lub poprzez stronę internetową www.kla.com.pl w zakładce: Kontakt, Formularz kontaktowy.
5. Odpowiedzi na skargi i wnioski udziela się w terminie 30 dni od dnia ich wpływu oraz w przypadku wniesienia odwołania odpowiedzi udziela się w terminie 14 dni od jego otrzymania.
6. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą jaką skarga/wniosek wpłynęła/wpłynął, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi lub wniosku inny sposób i adres, na który należy przekazać odpowiedź.
7. Jeżeli na podstawie treści skargi/wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wzywa się wnoszącego skargę/wniosek do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do złożenia wyjaśnienia lub uzupełnienia braków z pouczeniem, że niezłożenie wyjaśnienia lub nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie skargi/wniosku bez rozpoznania.



ROZDZIAŁ X

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 16

1. Dane osobowe są przetwarzane przez Kaliskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „RODO”).
2. Administratorem danych osobowych są Kaliskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu, ul. Wrocławska 30-38, 62-800 Kalisz, KRS: 0000144386, NIP: 6180033902, REGON 250442603.
3. Administrator danych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych – kontakt z nim możliwy jest pisemnie na adres siedziby lub mailowo – inspektor@kla.com.pl
4. Dane osobowe przetwarzane są w celach:
 - 1) realizacji zawarcia i wykonania umowy przewozu,
 - 2) dokonania kontroli dokumentów przewozu,
 - 3) w celach windykacyjnych,
 - 4) rozpatrzenia reklamacji, wniosków i skarg,
 - 5) w celu zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony mienia poprzez zastosowanie monitoringu w pojazdach,
 - 6) zabezpieczenia przed ewentualnymi roszczeniami podróżnych.
5. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, a także dochodzenie roszczeń zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO. W pozostałym zakresie podstawę prawną przetwarzania danych stanowi art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.
6. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą dostawcy, którym zlecimy usługi związane z przetwarzaniem danych osobowych, np. usługi IT, podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa.
7. Dane będą przetwarzane:
 - 1) w okresie wykonywania umowy, którą Pani/Pan zawarł z nami,
 - 2) do czasu rozpatrzenia reklamacji, wniosków i skarg,
 - 3) przez okres niezbędny do wypełnienia obowiązku prawnego Administratora (np. wynikającego z przepisów podatkowych lub rachunkowych),
 - 4) przez okres 14 dni (nagrania monitoringu),
 - 5) przez okres przedawnienia roszczeń z umowy.
8. Ma Pani/Pan prawo do:



- 1) dostępu do swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii,
- 2) sprostowania swoich danych,
- 3) usunięcia lub ograniczenia przetwarzania swoich danych,
- 4) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych,
- 5) przenoszenia danych.

Aby skorzystać z powyższych praw, może Pani/Pan skontaktować się z Administratorem danych lub Inspektorem Ochrony Danych.

9. Przysługuje Pani/Panu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa.
10. Nie przekazujemy danych osobowych do państw trzecich, tj. do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
11. Administrator nie będzie podejmować decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, które wywoływałyby wobec Pani/Pana skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Panią/Pana wpływały.
12. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji celów, które wskazaliśmy.

ROZDZIAŁ XI

PRZEWÓZ OSÓB – PRZEPISY PORZĄDKOWE

§ 17

1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest wyłącznie po całkowitym zatrzymaniu pojazdu i tylko na przystankach do tego przeznaczonych.
2. Pierwszeństwo przed wsiadającymi pasażerami mają osoby wysiadające, a także osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się.
3. W sytuacjach awaryjnych dozwolone jest wsiadanie i wysiadanie z pojazdu poza przystankami, w miejscu jego zatrzymania przez kierującego pojazdem i otwarciu drzwi.
4. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące mają obowiązek w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy.
5. Pasażer ma obowiązek zasygnalizować żądanie zatrzymania pojazdu na każdym przystanku poprzez naciśnięcie przycisku żądania otwarcia drzwi, ustne zakomunikowanie kierującemu pojazdem lub poprzez wyraźne zbliżenie się do drzwi. Czynność ta powinna być dokonana z odpowiednim wyprzedzeniem, tak aby możliwe było bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku.
6. Pasażer zajmujący miejsce oznaczone dla osób z niepełnosprawnością lub osoby z wózkiem dziecięcym, obowiązany jest je zwolnić osobom uprawnionym.



7. Dziecko przewożone w pojeździe w wózku dziecięcym musi być zabezpieczone szelkami zapobiegającymi wypadnięciu. W przypadku braku takiego zabezpieczenia dziecko należy wyjąć z wózka i trzymać na kolanach celem zapewnienia bezpieczeństwa.
8. Opiekun dziecka w wózku, jak również osoby z niepełnosprawnością poruszające się na wózku inwalidzkim, mają obowiązek zabezpieczyć wózek przed niekontrolowanym przemieszczaniem się w pojeździe w trakcie odbywanej podróży.
9. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierującego pojazdem w sposób ograniczający jego pole widzenia oraz zachowywać się w sposób utrudniający kierującemu prowadzenie pojazdu.
10. W przypadku awaryjnej zmiany trasy, kierujący pojazdem zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.
11. Pasażer posiadający plecak jest zobowiązany zdjąć go z pleców i postawić obok siebie lub trzymać w ręku.
12. Pasażer może zakupić bilet lub uzyskać informację od kierującego pojazdem wyłącznie w czasie postoju na przystanku.

§ 18

1. Zabronione jest:

- 1) wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego w czasie jazdy lub przed całkowitym otwarciem drzwi pojazdu,
- 2) wsiadanie i wysiadanie z pojazdu po sygnale dźwiękowym uprzedzającym o zamykaniu drzwi,
- 3) otwieranie drzwi pojazdu podczas jazdy lub podczas zatrzymywania poza przystankiem,
- 4) zatrzymanie pojazdu – pasażer może dać sygnał do zatrzymania tylko wówczas, jeżeli jest to konieczne ze względu na bezpieczeństwo ruchu,
- 5) rozmawianie z prowadzącym pojazd za wyjątkiem sytuacji określonej w § 17 ust. 13 wyłącznie w czasie postoju autobusu na przystanku,
- 6) wychylanie się z pojazdu i opieranie się o drzwi podczas jazdy,
- 7) używanie w nieuzasadnionych przypadkach urządzeń alarmowych i środków ochrony przeciwpożarowej,
- 8) zanieczyszczanie pojazdu lub niszczenie jego urządzeń lub wyposażenia,
- 9) siadanie na barierkach ochronnych, poręczach i uchwytach, na podłodze oraz stopniach,
- 10) przebywanie w promieniu pracy skrzydeł drzwi w czasie ich uruchamiania oraz przebywanie w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi, w sposób uniemożliwiający ich zamknięcie albo otwarcie,
- 11) spożywanie artykułów żywnościowych,
- 12) spożywanie napojów alkoholowych, palenie tytoniu, używanie tzw. e-papierosów oraz środków odurzających w pojeździe,

- 13) granie na instrumentach muzycznych, korzystanie z radioodbiorników oraz innych urządzeń do odtwarzania dźwięku bez użytkowania słuchawek lub zakłócanie w inny sposób spokoju w pojeździe,
- 14) używanie sprzętu sportowego, w szczególności łyżworolek, wrotek itp.,
- 15) uprawianie sportu lub innych podobnych czynności oraz zabaw,
- 16) wyrzucanie jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy lub postoju,
- 17) prowadzenie wszelkich zbiorów pieniędzy lub jakichkolwiek rzeczy, za wyjątkiem sytuacji, w których organizator zbiórki posiada stosowne upoważnienie,
- 18) kwestowanie, nalepianie plakatów i ogłoszeń, rozrzucanie i rozdawanie ulotek oraz materiałów reklamowych,
- 19) wchodzenie do pojazdu w łyżworolkach, wrotkach lub z nałożonym plecakiem,
- 20) wykonywanie czynności mogących narazić współpasażerów na szkody lub obrażenia,
- 21) wykonywanie innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych,
- 22) utrudnianie lub uniemożliwianie w inny sposób niezakłóconego korzystania ze środków lokalnego transportu zbiorowego,
- 23) pozostawianie bagażu podręcznego i innych rzeczy bez dozoru,
- 24) przewożenie roweru bez zabezpieczenia specjalnym pasem mocującym, będącym na wyposażeniu pojazdu,
- 25) przewożenie hulajnóg oraz innych urządzeń transportu osobistego, które nie są złożone i które nie stanowią bagażu,
- 26) przewożenie rowerów elektrycznych i hulajnóg elektrycznych,
- 27) umieszczanie nóg na miejscach do siedzenia, zwierząt (również na kocach, pledach lub w koszykach), bagażu oraz przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca.

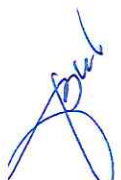
§ 19

1. Wsiadanie do pojazdu na przystankach początkowych dozwolone jest za zgodą kierującego pojazdem po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy i po podstawieniu pojazdu na przystanek. W przypadku niekorzystnych warunków atmosferycznych, niezwłocznie po zakończeniu czynności obsługowych kierujący pojazdem zobowiązany jest podstawić pojazd na przystanek początkowy w celu umożliwienia oczekującym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe. Kierujący pojazdem może odstąpić od podstawienia autobusu na przystanek początkowy w przypadku jeżeli:
 - 1) inny autobus ma wcześniejszy planowany odjazd,
 - 2) usytuowanie przystanku początkowego ze względów bezpieczeństwa wyklucza dłuższy postój pojazdu na przystanku,
 - 3) postój autobusu powoduje utrudnienia ruchu innych autobusów,

- 4) kierujący pojazdem odbywa planowaną przerwę w pracy wymaganą obowiązującymi przepisami pracy.
2. Pasażerowie zobowiązani są opuścić pojazd na przystanku obowiązującym jako ostatni na danej trasie.
3. Osoby z widoczną niepełnosprawnością ruchową lub osoby niewidome lub niedowidzące poruszające się z białą laską lub psem asystującym, powinny oczekiwać w przedniej części przystanku, umożliwiając bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku.
4. Pasażer przewożący rower i zajmujący miejsce wyznaczone również dla osoby na wózku inwalidzkim lub osoby przewożącej dziecko w wózku dziecięcym jest obowiązany do niezwłocznego ustąpienia tego miejsca w przypadku zgłoszenia się osoby uprawnionej i opuszczenia pojazdu wraz z rowerem. Nieopuszczenie pojazdu jest traktowane jak niedozwolony przewóz rzeczy.
5. Pasażer przewożący dziecko w wózku dziecięcym i zajmujący miejsce wyznaczone również dla osoby na wózku inwalidzkim jest obowiązany do niezwłocznego ustąpienia tego miejsca osobie uprawnionej i ustawienia wózka dziecięcego w innym dostępnym miejscu.
6. Pasażer zajmujący miejsce siedzące pierwszeństwa dla osób o obniżonej sprawności ruchowej, w tym osób niepełnosprawnych i osób starszych lub dla osób z małym dzieckiem na rękę i kobiet w ciąży jest obowiązany do niezwłocznego ustąpienia tego miejsca osobie uprawnionej.

§ 20

1. Kierujący pojazdem lub kontrolerzy są uprawnieni do niedopuszczenia do przewozów lub polecenia opuszczenia pojazdu osobom zagrażającym bezpieczeństwu, porządkowi w transporcie, zakłócającym spokój w pojeździe lub osobom uciążliwym dla innych pasażerów, w szczególności osobom w stanie wskazującym na nietrzeźwość lub użycie środków odurzających, a także osobom agresywnym i nie zachowującym podstawowych zasad higieny osobistej.
2. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w przewozach naruszając powyższe przepisy mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte ze środka transportu przez kierującego pojazdem lub kontrolera. Osobom tym nie przysługuje zwrot opłaty za przejazd.
3. W przypadku odmowy opuszczenia pojazdu przez osoby, o których mowa w ust.1 i 2, kierujący pojazdem lub kontroler ma prawo do wezwania agencji ochrony, z którą współpracuje operator, Policji lub Straży Miejskiej.
4. Powyższe zapisy nie zwalniają od odpowiedzialności naprawienia szkody wyrządzonej przez pasażera przy okazji naruszenia przepisów porządkowych.



§ 21

1. W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak na przykład zagrożenie bezpieczeństwa, zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażące naruszenie przepisów porządkowych lub inne poważne zakłócenie porządku publicznego, kierujący pojazdem uprawniony jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej, jednostki służby zdrowia.
2. W przypadkach opisanych w ust. 1. kierujący pojazdem jest uprawniony do podjęcia decyzji o zatrzymaniu pojazdu i wypuszczeniu pasażerów w miejscu poza wyznaczonymi na trasie przejazdu przystankami, z zachowaniem szczególnej ostrożności.

§ 22

Kierujący pojazdem:

1. zobowiązany jest do obsługi każdego przystanku, wskazanego w rozkładzie jazdy, z zastrzeżeniem punktu 2 poniżej,
2. ma prawo do niezatrzymania się na przystankach, na których nie oczekują żadne osoby po upewnieniu się, że osoby znajdujące się w autobusie nie zasygnalizowały chęci wyjścia z autobusu, poprzez naciśnięcie przycisku żądania otwarcia drzwi, ustne zakomunikowanie kierującemu pojazdem lub poprzez wyraźne zbliżenie się do drzwi,
3. nie powinien w czasie jazdy prowadzić rozmów z pasażerami, jak również spożywać posiłków oraz palić tytoniu, w tym też e-papierosów,
4. przed zamknięciem drzwi zobowiązany jest sprawdzić czy wszyscy wysiadający pasażerowie opuścili pojazd, a pasażerowie wsiadający są wewnątrz pojazdu,
5. nie może poruszać się autobusem z otwartymi drzwiami,
6. zobowiązany jest do udzielenia wszelkiej niezbędnej pomocy osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym poprzez rozłożenie i złożenie rampy w pojeździe, tak aby osoba z niepełnosprawnością mogła odbyć przejazd.

ROZDZIAŁ XII

PRZEWÓZ BAGAŻY I ZWIERZĄT – PRZEPISY PORZĄDKOWE

§ 23

1. Pasażerowie mogą przewozić w pojazdach zwierzęta oraz bagaż, jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia ich w pojeździe, aby nie zagrażały bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, nie utrudniały przejścia, nie niszczyły wyposażenia pojazdu, nie narażały na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów oraz nie ograniczały widoczności kierującego pojazdem.



2. Dopuszczalne jest przewożenie odpowiednio zabezpieczonych małych zwierząt domowych, jeżeli nie są one uciążliwe dla pasażerów (np. z powodu hałasu, zapachu).
3. Przewóz psów, w liczbie nie większej niż jeden pies pod opieką dorosłego pasażera, jest dozwolony (z wyłączeniem miejsc do siedzenia) pod warunkiem, że pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec. Rasy miniaturowe lub mieszańce w typie tych ras są zwolnione z obowiązku noszenia kagańca pod warunkiem trzymania na krótkiej smyczy i na rękach pasażera.
4. Pies asystujący osobie z niepełnosprawnością może podróżować bez kagańca i bez smyczy. Osoba z niepełnosprawnością podróżująca z psem asystującym musi posiadać certyfikat potwierdzający status psa asystującego.
5. Dozwolony jest przewóz:
 - 1) rowerka dziecięcego (dwu lub trójkołowego);
 - 2) wózków inwalidzkich (w tym wyposażonych w silnik elektryczny) – jeżeli:
 - a) wymiary wózka nie przekraczają: długość całkowita: 120 cm, szerokość całkowita: 70 cm, wysokość całkowita: 109 cm, a ich waga całkowita nie przekracza 350 kg,
 - b) wózek można obrócić wewnątrz pojazdu, w miejscu wokół własnej osi,
 - c) wózek zostanie prawidłowo ustawiony w wyznaczonym miejscu i unieruchomiony za pomocą hamulca lub blokady oraz zabezpieczony pasem mocującym – jeżeli pojazd jest w niego wyposażony;
 - 3) wózków dziecięcych – jeżeli:
 - a) wózek zostanie skutecznie unieruchomiony za pomocą hamulca lub blokady oraz ustawiony w wyznaczonym miejscu, a jeśli to miejsce jest zajęte przez wózek inwalidzki lub inny wózek dziecięcy – w innym dostępnym miejscu, równoległe do osi pojazdu i tyłem dziecka do kierunku jazdy,
 - b) dziecko zostanie zabezpieczone za pomocą szelek bezpieczeństwa stanowiących wyposażenie wózka,
 - c) opiekun dziecka przebywa w bezpośrednim sąsiedztwie wózka, zapewniając niezwłoczną możliwość unieruchomienia wózka w razie jego niespodziewanego przemieszczania lub przewracania się, w tym na skutek nagłego hamowania lub nagłej zmiany toru ruchu pojazdu;
 - 4) jednoosobowych rowerów niewyposażonych w silnik – jeżeli istnieje możliwość umieszczenia roweru w miejscu przeznaczonym do przewozu wózków oraz zostanie prawidłowo zabezpieczony za pomocą pasów mocujących – jeżeli pojazd jest w nie wyposażony;
 - 5) składanych hulajnóg, niewyposażonych w silnik – jeżeli są złożone i przewożone w opakowaniu transportowym lub trzymane w ręku w sposób nieprzeszkadzający innym pasażerom;

- 6) urządzeń wspomagających ruch (w tym wrotek, rolek, deskorolek) – jeżeli są przewożone w opakowaniu transportowym lub trzymane w ręku w sposób nieprzeszkadzający innym pasażerom.
6. Pasażer przewożący bagaż określony w ust. 5 pkt 1 - 4 zobowiązany jest wejść do pojazdu środkowymi drzwiami i ustawić go równolegle przy burcie pojazdu w miejscu przeznaczonym do przewozu wózków i rowerów oraz przypiąć pasem mocującym, jeżeli pojazd jest w niego wyposażony.
7. Ewentualny, równoczesny przewóz przez pasażera roweru i przejazd osoby na wózku inwalidzkim albo z wózkiem dziecięcym, a także większej liczby rowerów, jeżeli z pojazdu nie korzysta osoba na wózku inwalidzkim, albo z wózkiem dziecięcym, możliwy jest pod warunkiem uzyskania zgody kierującego pojazdem.
8. W uzasadnionych przypadkach, szczególnie przy dużym napełnieniu pojazdu pasażerami, kierujący pojazdem może odmówić przewozu bagażu o rozmiarach lub masie stwarzających utrudnienia dla pasażerów (nie dotyczy wózków dziecięcych i inwalidzkich oraz innych sprzętów osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się).
9. Pasażer odpowiada za zanieczyszczenie pojazdu lub uszkodzenie jego urządzeń i wyposażenia oraz za szkody lub obrażenia odniesione przez współpasażerów (np. pogryzienie przez psa) powstałe w związku z przewozem bagażu podręcznego lub zwierząt.
10. Pasażer może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
11. Za przewóz bagażu podręcznego, wózków dziecięcych, rowerów i zwierząt domowych nie pobiera się opłat.

§ 24

Nie wolno przewozić:

1. rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
2. przedmiotów, które ze względu na swoje właściwości mogą stanowić zagrożenie dla jego posiadacza lub innych pasażerów, a w szczególności niezabezpieczonych odpowiednio: przedmiotów o ostrych krawędziach, łatwopalnych, wybuchowych, substancji żrących, trujących itp.,
3. rowerów wieloosobowych,
4. rowerów 3- i więcej kołowych, z wyjątkiem § 23 ust. 5 pkt. 1, wózków rowerowych i przyczep rowerowych.



ROZDZIAŁ XIII

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY

§ 25

1. Pasażer odpowiada za spowodowane z własnej winy zanieczyszczenie pojazdu, uszkodzenie jego urządzeń i wyposażenia.
2. Za zmianę trasy przejazdu lub zatrzymanie pojazdu bez uzasadnionej przyczyny pasażer zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową w wysokości przewidzianej w taryfie przewozowej.
3. Operator odpowiada za szkody, z zastrzeżeniem ust. 4, poniesione przez pasażerów, a wynikające ze stanu technicznego pojazdów.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody przez niego niezawinione, powstałe między innymi na skutek przerw w ruchu albo zmian kierunku jazdy spowodowanych przyczynami techniczno-organizacyjnymi.
5. Operator zobowiązany jest naprawić szkodę wynikłą na skutek niewykonania odpowiedniego przewozu lub nienależytego wykonania umowy przewozu osób i bagażu.
6. Operator odpowiada za szkodę, jaką pasażer poniósł wskutek przedwczesnego odjazdu środka transportu lub opóźnionego przyjazdu albo odwołania regularnie kursującego środka transportu, jeżeli szkoda wynikła z winy operatora.
7. Za bagaż (w tym również rower) lub zwierzęta, które pasażer przewozi pod własnym nadzorem, operator ponosi odpowiedzialność w przypadku, gdy szkoda powstała z jego winy.

ROZDZIAŁ XIV

POSTĘPOWANIE Z RZECZAMI ZNALEZIONYMI

§ 26

Pasażer, który znalazł w pojeździe rzecz zgubioną lub porzuconą powinien przekazać ją kierującemu pojazdem.

§ 27

Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia czy wydana przez niego rzecz została przez kierującego pojazdem przekazana do miejsca przechowywania rzeczy znalezionych w siedzibie KLA.



Rzeczy znalezione odebrać można w siedzibie Kaliskich Linii Autobusowych Spółka z o.o., przy ul. Wrocławskiej 30 - 38 w Kaliszu – zasady funkcjonowania biura rzeczy znalezionych opisane są na stronie www.kla.com.pl pod adresem <https://kla.com.pl/biuro-rzeczy-znalezionych>

ROZDZIAŁ XV

PODSTAWY PRAWNE

1. Niniejszy Regulamin stosuje się z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz prawa miejscowego, w tym w szczególności:
 - 1) Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1262),
 - 2) Ustawa z dnia 24 stycznia 1991 r. o kombatantach oraz niektórych osobach będących ofiarami represji wojennych i okresu powojennego (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2039),
 - 3) Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571),
 - 4) Ustawa z dnia 29 maja 1974 r. o zaopatrzeniu inwalidów wojennych i wojskowych oraz ich rodzin (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1100),
 - 5) Uchwała Nr XIV/153/2015 Rady Miejskiej Kalisza z dnia 17 września 2015 r. w sprawie uprawnień do bezpłatnych i ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego komunikacji miejskiej na terenie miasta Kalisza i gmin, z którymi Miasto Kalisz zawarło porozumienia (z późn. zm.),
 - 6) Uchwała Nr XXVI/405/2008 Rady Miejskiej Kalisza z dnia 29 września 2008 r. w sprawie ustalenia cen maksymalnych za usługi przewozowe środkami komunikacji miejskiej na terenie miasta Kalisza (z późn. zm.),
 - 7) Uchwała Nr XIV/152/2015 r. Rady Miejskiej Kalisza z dnia 17 września 2015 r. w sprawie ustalenia cen maksymalnych za usługi przewozowe w publicznym transporcie (z późn. zm.),
 - 8) Zarządzeniu nr 724/2017 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 28.11.2017 r. w sprawie ustalenia wysokości opłat pobieranych przez operatora publicznego transportu zbiorowego w granicach administracyjnych miasta Kalisza (z późn. zm.),
 - 9) Zarządzeniu nr 810/2022 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 13.12.2022 r. w sprawie ustalenia wysokości opłat pobieranych przez operatora publicznego transportu zbiorowego za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym środkami komunikacji miejskiej na terenie sąsiadujących miast i gmin w ramach zawartych porozumień (z późn. zm.).
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi przepisami Regulaminu oraz w kwestii roszczeń z tytułu umowy przewozu osób mają zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061), Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe

(t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1262) oraz Ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2778).

3. Uchwała nr X/146/2024 Rady Miasta Kalisza, z dnia 19 grudnia 2024 r. w sprawie przepisów porządkowych i opłat związanych z przewozem osób i bagażu publicznymi środkami transportu zbiorowego w kaliskiej komunikacji miejskiej nie może regulować jeszcze raz tego, co jest już zawarte w przepisach powszechnie obowiązujących. Szereg spraw dotyczących pasażerów w przewozach gminnych regulują poniższe ustawy:

1) Ustawa o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (Dz. U. z 2023 r. poz. 165 z późn. zm.) reguluje:

Art. 14. 1. Zabrania się sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych: 4) w środkach i obiektach transportu publicznego.

2) Ustawa o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych (Dz. U. z 2023 r. poz. 700) reguluje:

Art. 5. 1. Zabrania się palenia wyrobów tytoniowych, w tym palenia nowatorskich wyrobów tytoniowych, i palenia papierosów elektronicznych w środkach pasażerskiego transportu publicznego oraz w obiektach służących obsłudze podróżnych.

3) Ustawa o rzeczach znalezionych (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r. poz. 501) reguluje:

Art. 7. 1. Kto znalazł rzecz w budynku publicznym, innym budynku lub pomieszczeniu otwartym dla publiczności albo środka transportu publicznego, oddaje rzecz zarządcy budynku, pomieszczenia albo środka transportu publicznego (właściwy zarządca), który po upływie 3 dni od dnia otrzymania rzeczy przekazuje ją właściwemu staroście, chyba że w tym terminie zgłosi się osoba uprawniona do odbioru rzeczy.

4) Ustawa Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.) reguluje:

Art. 415. Kto z winy swej wyrządził drugiemu szkodę, obowiązany jest do jej naprawienia.

5) Ustawa Kodeks wykroczeń (Dz. U. z 2022 r. poz. 2151 z późn. zm.) reguluje:

Art. 51. § 1. Kto krzykiem, hałasem, alarmem lub innym wybrykiem zakłóca spokój, porządek publiczny, spoczynek nocny albo wywołuje zgorszenie w miejscu publicznym, podlega karze aresztu, ograniczenia wolności albo grzywny.

Art. 54. Kto wykracza przeciwko wydanym z upoważnienia ustawy przepisom porządkowym o zachowaniu się w miejscach publicznych, podlega karze grzywny do 500 złotych albo karze nagany.

Art. 58. § 1. Kto, mając środki egzystencji lub będąc zdolny do pracy, żebrze w miejscu publicznym, podlega karze ograniczenia wolności, grzywny do 1500 złotych albo karze nagany. § 2. Kto żebrze w miejscu publicznym w sposób natarczywy lub oszukańczy, podlega karze aresztu albo ograniczenia wolności.

Art. 63a. § 1. Kto umieszcza w miejscu publicznym do tego nieprzeznaczonym ogłoszenie, plakat, afisz, apel, ulotkę, napis lub rysunek albo wystawia je na widok publiczny w innym miejscu bez zgody zarządzającego tym miejscem, podlega karze ograniczenia wolności albo grzywny.

Art. 124. § 1. Kto cudzą rzecz umyślnie niszczy, uszkadza lub czyni niezdatną do użytku, jeżeli szkoda nie przekracza 800 złotych, podlega karze aresztu, ograniczenia wolności albo grzywny. Art. 145. § 1. Kto zanieczyszcza lub zaśmieca obszar kolejowy lub miejsca dostępne dla publiczności, a w szczególności drogę, ulicę, plac, ogród, trawnik lub zieleniec, podlega karze grzywny nie niższej niż 500 złotych.

6) Ustawa Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 8) reguluje:

Art. 15. 1. Podróżny jest obowiązany do przestrzegania przepisów porządkowych obowiązujących w transporcie. 2. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte ze środka transportowego. 3. Osoby uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.

Art. 23. 1. Podróżny może zabrać ze sobą do środka transportowego rzeczy, jak również oddać je do przewozu jako przesyłkę bagażową. 2. Z przewozu określonego w ust. 1 są wyłączone: 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów; 2) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu; 3) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich.

Art. 33a. 7. Przewoźnik lub organizator publicznego transportu zbiorowego albo osoba przez niego upoważniona ma prawo: 1) w razie odmowy zapłacenia należności – żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego; 2) w razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu – ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości; 3) w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony – zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

8. W przypadku, o którym mowa w ust. 7 pkt 2, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego albo osobę przez niego upoważnioną.

Załącznik: Regulamin Kontroli Dokumentów Przewozu.

Prezes Zarządu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o.

-//
PREZES ZARZĄDU
Elżbieta Binder

REGULAMIN KONTROLI DOKUMENTÓW PRZEWOZU

Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu, ul. Wrocławska 30-38, 62-800 Kalisz, dla której Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego przechowuje dokumentację Spółki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000144386, NIP: 6180033902, REGON 250442603, kapitał zakładowy 16,7 mln zł

obowiązujący, od dnia 21 listopada 2025 roku

1. Cel regulaminu

Celem regulaminu jest określenie zasad kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do bezpłatnych bądź ulgowych przejazdów w środkach transportu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu, ul. Wrocławska 30-38, 62-800 Kalisz, dla której Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego przechowuje dokumentację Spółki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000144386, NIP: 6180033902, REGON 250442603, kapitał zakładowy 16,7 mln zł.

2. Zakres

2.1. Zakres podmiotowy

Regulamin obowiązuje pasażerów, Operatora oraz osoby uprawnione do kontroli biletów.

2.2. Zakres przedmiotowy

Regulamin obejmuje swoim zakresem zasady:

- 1) przeprowadzania kontroli biletów,
- 2) przeprowadzania kontroli dokumentów uprawniających do bezpłatnych bądź ulgowych przejazdów,
- 3) wystawiania wezwań do zapłaty opłat dodatkowych.



3. Terminologia

Regulamin – niniejszy Regulamin kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do bezpłatnych bądź ulgowych przejazdów w pojazdach Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o.

Prawo przewozowe – należy przez to rozumieć ustawę z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t. j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8).

Organizator przewozów – Miasto Kalisz

Operator (KLA) – Kaliskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu, ul. Wrocławska 30-38, 62-800 Kalisz, dla której Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego przechowuje dokumentację Spółki, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000144386, NIP: 6180033902, REGON 250442603, kapitał zakładowy 16,7 mln zł, uprawniona do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, która zawarła z Organizatorem umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego.

Kaliska komunikacja miejska - transport osób, rzeczy i zwierząt wykonywany przez Operatora komunikacji miejskiej na terenie Miasta Kalisza i gmin, z którymi Miasto Kalisz podpisało porozumienia dotyczące realizacji zadania publicznego polegającego na świadczeniu usług transportu zbiorowego.

Dokument przewozu - dokument uprawniający pasażera do przejazdu środkiem lokalnego transportu zbiorowego.

Pasażer - osoba, która zawarła umowę przewozu.

Linia komunikacyjna – połączenie komunikacyjne na sieci dróg (...) wraz z oznaczonymi miejscami do wsiadania i wysiadania pasażerów na liniach komunikacyjnych, po których odbywa się transport publiczny.

Pojazd (autobus) – środek transportu wykorzystywany przez Operatora w publicznym transporcie zbiorowym.



Przystanek komunikacji, przystanek – oznakowane właściwymi znakami drogowymi miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów z pojazdu na danej linii komunikacyjnej, w którym umieszcza się informacje dotyczące w szczególności godzin odjazdów środków transportu.

Regulamin przewozów - regulamin określający warunki przewozu osób, rzeczy i zwierząt w środkach transportu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o.

Uchwała w sprawie opłat za usługi przewozowe – obowiązująca uchwała Rady Miasta Kalisza w sprawie cen maksymalnych za usługi przewozowe w transporcie publicznym.

Opłata dodatkowa oraz opłata manipulacyjna – każdorazowo określone co do definicji i wysokości przez Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej oraz innych aktów wykonawczych.

Kontroler – osoba upoważniona przez Operatora do kontroli biletów i dokumentów uprawniających do bezpłatnych/ulgowych przejazdów komunikacją miejską, wystawiania wezwań do zapłaty opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd, na zasadach określonych w art. 33a Prawa przewozowego oraz w oparciu o Regulamin Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt Środkami Transportu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o.

Kontrola biletów - kontrola biletów pasażerów, przewożonych przez nich przedmiotów lub zwierząt oraz dokumentów uprawniających do bezpłatnych/ulgowych przejazdów w środkach komunikacji miejskiej wykonywana na zlecenie Operatora przez osoby upoważnione.

Aplikacja mobilna – system informatyczny umożliwiający zakup i legalizację (skasowanie) biletu w formie elektronicznej na urządzeniu mobilnym obsługującym ten system. Wykaz operatorów aplikacji mobilnych współpracujących z KLA znajduje się na stronie internetowej: <https://kla.com.pl/bilet-w-telefonie/>

Aplikacja kontrolerska – urządzenie obsługiwane przez kontrolerów służące do odczytu dokumentów przewozów zapisanych w formie elektronicznej oraz kodów QR.



Kod QR – zamieszczony w autobusach kod QR, umożliwiający legalizację (skasowanie) biletów, zakupionych w aplikacjach mobilnych.

Wezwanie do zapłaty - druk ścisłego zarachowania, wystawiany przez kontrolera biletowego, w rezultacie kontroli biletowej pasażerowi, który podróżował bez ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego go do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu, lub przewoził rzeczy niedozwolone bądź spowodował nieuzasadnione zatrzymanie lub zmianę trasy pojazdu.

Kaliska Karta Mieszkańca (KKM) - zgodnie z definicją Regulaminu przyznawania, wydawania i korzystania z Kaliskiej Karty Mieszkańca wraz z wzorem karty oraz wzorem wniosku o wydanie karty, stanowiącego załącznik numer 2 do Zarządzenia nr 759/2024 Prezydenta Miasta Kalisza, z dnia 10 grudnia 2024 r. w sprawie ustalenia logo Programu Kaliskiej Karty Mieszkańca oraz Regulaminu przyznawania, wydawania i korzystania z Kaliskiej Karty Mieszkańca wraz z wzorem Karty oraz wzorem wniosku o wydanie Karty.

Karta Elektroniczna KLA (KE) – bezkontaktowa, elektroniczna karta będąca elektroniczną portmonetką i nośnikiem okresowych biletów elektronicznych, obowiązujących w kaliskiej komunikacji miejskiej i występującą w dwóch rodzajach:

- 1) jako karta imienna (personalizowana), będąca nośnikiem elektronicznych biletów jednorazowych i okresowych oraz informacji o ulgach,
- 2) jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem elektronicznych biletów jednorazowych.

Dokumenty potwierdzające uprawnienie do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów – dokumenty, o których mowa w aktach wydanych przez Radę Miasta Kalisza w sprawie uprawnień do bezpłatnych i ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego komunikacji miejskiej na terenie Kalisza i gmin, z którymi Miasto Kalisz zawarło porozumienie oraz inne wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Bilet – bilety określone w Zarządzeniu nr 724/2017 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 28.11.2017r. w sprawie ustalenia wysokości opłat pobieranych przez operatora publicznego transportu zbiorowego w granicach administracyjnych miasta Kalisza (z późn. zm.) oraz Zarządzeniu nr 810/2022 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 13.12.2022r. w sprawie ustalenia wysokości opłat pobieranych przez operatora publicznego transportu

zbiorowego za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym środkami komunikacji miejskiej na terenie sąsiadujących miast gmin w ramach zawartych porozumień, które to bilety mogą zostać nabyte przez pasażerów w formie:

- 1) biletu papierowego, emitowanego przez KLA,
- 2) biletu papierowego zakupionego u kierującego autobusem KLA,
- 3) biletu elektronicznego, zakupionego w aplikacji mobilnej,
- 4) biletu elektronicznego zapisanego na KE lub KKM,
- 5) biletu papierowego lub elektronicznego zakupionego w biletomacie.

Punkt Obsługi Klienta – (POK) punkt informacyjny, obsługa klienta, rozpatrywanie reklamacji, sprzedaż biletów, obsługa Kaliskiej Karty Mieszkańca – <https://kla.com.pl/kontakt/>

Brak ważnego biletu - brak posiadania przez pasażera biletu na przejazd zgodnie z obowiązującą taryfą, niezalegalizowanie/nieskasowanie biletu elektronicznego lub papierowego, posługiwanie się przez pasażera nieważną Kaliską Kartą Mieszkańca.

Ujęcie – uprawnienie kontrolera polegające na nałożeniu na pasażera, obowiązku pozostania we wskazanym miejscu w pojeździe do czasu przyjazdu Policji lub innych organów porządkowych w sytuacji nie posiadającego ważnego biletu na przejazd, w razie nieokazania dokumentu tożsamości.

RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

4. Sposób postępowania

4.1. Informacje ogólne

4.1.1. Kontrola biletów w pojazdach Operatora, może odbywać się w trakcie wykonywania obsługi linii komunikacyjnych kaliskiej komunikacji miejskiej.



4.1.2. Wysokość opłaty za przejazd środkami publicznego transportu zbiorowego realizowanego na zlecenie Organizatora określa Uchwała Rady Miasta Kalisza w sprawie ustalenia cen maksymalnych za usługi przewozowe w publicznym transporcie.

4.1.3. Uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych określają przepisy prawa powszechnie obowiązującego oraz Uchwała Rady Miasta Kalisza w sprawie uprawnień do bezpłatnych i ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego komunikacji miejskiej na terenie Kalisza i gmin, z którymi Miasto Kalisz zawarło porozumienie.

4.1.4. Wysokość opłaty dodatkowej oraz opłaty manipulacyjnej za przejazd bez ważnego biletu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu określa się na podstawie Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej oraz Uchwały Rady Miasta Kalisza w sprawie przepisów porządkowych i opłat związanych z przewozem osób i bagażu publicznymi środkami transportu zbiorowego w kaliskiej komunikacji miejskiej.

4.1.5. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu, pasażerowi posiadającemu ważny bilet przysługuje prawo kontynuowania jazdy na podstawie tego samego biletu następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii, przebiegającej tą samą trasą, albo pojazdem zastępczym.

4.2. Zasady prowadzenia kontroli

4.2.1. Kontroli dokumentów przewozu osób i bagażu może dokonywać organizator lub osoba przez niego upoważniona oraz operator lub osoba przez niego upoważniona, legitymująca się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Osoba dokonująca kontroli:

- 1) jest obowiązana do okazywania w sposób widoczny dla pasażerów identyfikatora, uprawniającego do przeprowadzania kontroli biletów,
- 2) jest uprawniona do nakładania należności przewozowych wraz z opłatą dodatkową w wysokości określonej w 5.5.4. niniejszego Regulaminu.

4.2.2. Identyfikator, o którym mowa w ust. 4.2.1 zawiera w szczególności:

- 1) nazwę operatora;
- 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu;
- 3) zdjęcie kontrolującego;
- 4) zakres upoważnienia;
- 5) okres ważności;
- 6) podpis wystawcy (operatora).

4.2.3. Podczas kontroli biletów, pasażer obowiązany jest okazać ważny bilet uprawniający go do przejazdu lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego, a na wezwanie przedstawić dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.

4.2.4. Wezwanie do zapłaty wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości pasażera lub podanych przez niego danych osobowych pod rygorem odpowiedzialności karnej.

4.2.5. W razie braku dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości lub odmowy jego okazania przez pasażera, kontroler ma prawo zwrócić się do Policji lub innych organów porządkowych, które mają – zgodnie z przepisami prawa – uprawnienia do ustalania tożsamości, o podjęcie tych czynności.

4.2.6. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, do czasu przybycia funkcjonariuszy Policji lub innych organów porządkowych, mających uprawnienia do ustalania tożsamości, pasażer obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli, albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera.

4.2.7. Kontrola biletów w pojazdach Operatora prowadzona jest w zespołach co najmniej dwuosobowych.

4.2.8. Kontroler może przystąpić do sprawdzania biletów, gdy pojazd ruszył z przystanku, a pasażerowie którzy weszli do pojazdu na ostatnim przystanku skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru.

- 4.2.9. Bezpośrednio przed zapowiedzią przystąpienia do kontroli, kontroler ma obowiązek umieścić w widocznym miejscu identyfikator służbowy i uruchomić aplikację kontrolerską.
- 4.2.10. Rozpoczęcie kontroli biletowej kontroler ogłasza w sposób głośny, spokojny i wyraźny zapowiadając kontrolowanym pasażerom fakt rozpoczęcia kontroli lub poprzez automatyczny komunikat systemu głosowej informacji pasażerskiej w pojeździe, o ile jest on w taki system wyposażony.
- 4.2.11. Kontroler podczas prowadzenia czynności obowiązany jest zachowywać się w sposób kulturalny, spokojny oraz uprzejmy w stosunku do pasażerów.
- 4.2.12. Kontroler jest obowiązany okazywać identyfikator kontrolera na każde żądanie pasażera i przełożonych, którego wzór określony jest w załączniku nr 1 do Regulaminu.
- 4.2.13. Dopuszcza się dokończenie kontroli biletów gdy pojazd stoi na przystanku, w sytuacji kiedy rozpoczęcie kontroli nastąpiło gdy pojazd był w ruchu, a pasażerowie poproszeni o bilet nie okazali uprawnienia do przejazdu przed dojechaniem do przystanku.
- 4.2.14. Kontroler wykonuje czynności kontrolne w pojeździe. Nie dopuszcza się możliwości przeprowadzania kontroli lub wystawienia wezwania do zapłaty poza pojazdem.
- 4.2.15. W sytuacji, gdy pasażer nie posiada ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do ulgowego, bądź bezpłatnego przejazdu, nie chce okazać dokumentu tożsamości, kontroler ma prawo ująć pasażera i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych.
- 4.2.16. Dopuszcza się kontrolę w pojazdach na przystankach końcowych.
- 4.2.17. Kontrola biletów, po sprawdzeniu ich autentyczności, polega w szczególności:
- 1) dla biletów papierowych – na sprawdzeniu, czy został on skasowany w kasowniku, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt Środkami Transportu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o.,

- 2) dla biletów zapisanych na kartach elektronicznych – na porównaniu zgodności z zapisem na elektronicznym koncie klienta trasy, na której pasażer realizuje przejazd oraz okresu ważności biletu,
- 3) dla biletów elektronicznych jednorazowych i jednodniowych, zakupionych przez aplikacje mobilne - na sprawdzeniu, czy został on zalegalizowany, poprzez zeskanowanie umieszczonego w pojeździe kodu QR,
- 4) dla biletów elektronicznych okresowych (tygodniowych i miesięcznych), zakupionych przez aplikacje mobilne – na porównaniu zgodności rodzaju taryfy, okresu ważności biletu oraz ich zgodności z danymi osobowymi pasażera,

4.2.18. Kontroler nie jest uprawniony do wydawania poleceń prowadzącemu pojazd, z wyjątkiem dyspozycji dotyczącej blokady kasowników i czytników oraz nieotwierania określonych drzwi pojazdu w celu uniemożliwienia opuszczenia pojazdu osobie bez ważnego biletu.

4.2.19. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli biletów zakupionych drogą elektroniczną, zwane terminalem kontrolerskim. Na ekranie terminala kontrolerskiego wyświetla się wynik kontroli i podstawowe dane dotyczące biletu.

4.3. Sytuacje, w których nie można prowadzić kontroli

Prowadzenie kontroli biletowej jest niedopuszczalne w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniżej wymienionych sytuacji:

- przy niesprawnych wszystkich kasownikach,
- w sytuacjach nadzwyczajnych w związku z zagrożeniem życia, zdrowia i bezpieczeństwa osób znajdujących się w pojeździe.

4.4. Obowiązki pasażera

4.4.1. Pasażer obowiązany jest okazać ważny bilet uprawniający go do przejazdu lub dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego, a na wezwanie przedstawić dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu ulgowego.

4.4.2. Pasażer nieposiadający ważnego biletu lub dokumentu, uprawniającego do ulgowego, czy też bezpłatnego przejazdu obowiązany jest okazać kontrolującemu dokument tożsamości, a w przypadku jego braku, pod rygorem odpowiedzialności karnej, podać swoje dane osobowe.

4.5. Zasady wystawienia wezwania do zapłaty

4.5.1. Wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej kontroler wystawia w przypadku stwierdzenia u pasażera:

- 1) braku ważnego biletu,
- 2) braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego/bezpłatnego przejazdu,
- 3) niezarejestrowanie przejazdu na KE lub na KKM,
- 4) naruszył przepisy o przewozie rzeczy lub zwierząt,
- 5) spowodowania przez pasażera zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny.

4.5.2. Za nieważny uznaje się:

- 1) bilet papierowy:
 - a. bez właściwych nadruków ustalonych przez operatora usług przewozowych,
 - b. bez wydruku potwierdzającego skasowanie,
 - c. z nieprawidłowym wydrukiem, o ile fakt ten nie zostanie zgłoszony kierującemu pojazdem,
 - d. wielokrotnie skasowany,
 - e. skasowany po wezwaniu do okazania lub okazany po przeprowadzonej kontroli biletów,
 - f. zniszczony,
 - g. noszący ślady ingerencji chemicznej lub mechanicznej,
 - h. o zaniżonej wartości,
 - i. odstąpiony innej osobie,
 - j. czasowy, po upływie czasu określonego na bilecie;

- 2) bilet miesięczny:
- a. nieważny na danej linii lub trasie,
 - b. o zaniżonej wartości,
 - c. którego okres ważności upłynął,
 - d. imienny, odstąpiony innej osobie;

- 3) bilet elektroniczny:
- a. niezalegalizowany (nieskasowany),
 - b. nieważny na danej linii lub trasie,
 - c. o zaniżonej wartości,
 - d. którego okres ważności upłynął.

4.5.3. Za pasażera bez ważnego dokumentu przewozu uważa się pasażera, który:

- 1) nie okazał ważnego:
- a. biletu na przejazd,
 - b. dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego,
 - c. dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,
 - d. dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego tożsamość i wiek albo nie potwierdził swoich danych przy użyciu aplikacji mObywatel;
- 2) okazał:
- a. bilet podrobiony; przerobiony; uszkodzony poprzez naruszenie warstwy graficznej nośnika informacji, które podważa jego wiarygodność, utrudnia identyfikację jego posiadacza lub uniemożliwia korzystanie z warstwy graficznej zgodnie z jej przeznaczeniem; uszkodzony poprzez naruszenie warstwy elektronicznej nośnika informacji, które podważa jego wiarygodność, utrudnia identyfikację jego posiadacza lub uniemożliwia korzystanie z warstwy elektronicznej zgodnie z jej przeznaczeniem; imienny, który został użyty przez osobę o tożsamości innej niż określona w dokumencie,
 - b. ulgowy bilet, a żadna ulga mu nie przysługuje,
 - c. naruszył przepisy o przewozie zwierząt lub rzeczy.

4.5.4. Przy obliczaniu należności za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu ustala się:

- 1) opłatę za przejazd,



2) opłatę dodatkową za przejazd, ustaloną jak poniżej.

4.5.5. W przypadku jazdy bez odpowiedniego, ważnego biletu – nalicza się od pasażera dodatkową opłatę w wysokości 50 krotności ceny biletu jednorazowego, normalnego w granicach administracyjnych Miasta Kalisza.

4.5.6. W przypadku jazdy bez dokumentu uprawniającego do przejazdów ulgowych lub za brak dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego nalicza się od pasażera dodatkową opłatę w wysokości 40 krotności ceny biletu jednorazowego, normalnego w granicach administracyjnych Miasta Kalisza.

4.5.7. W przypadku spowodowania zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny nalicza się od pasażera dodatkową opłatę w wysokości 150 krotności ceny biletu jednorazowego, normalnego w granicach administracyjnych Miasta Kalisza. Spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportu bez uzasadnionej przyczyny, oznacza, że ww. czynności zostały dokonane w miejscu i czasie, które nie są określone przez powszechnie obowiązujące przepisy, jako uprawniające do dokonania ww. czynności.

4.5.8. Za nieprzestrzeganie obowiązku zarejestrowania przejazdu z wykupionym na karcie elektronicznej biletem okresowym nalicza się od pasażera dodatkową opłatę 50 krotności ceny biletu jednorazowego, normalnego w granicach administracyjnych Miasta Kalisza.

4.5.9. W przypadku udokumentowania przez podróżnego w terminie 7 dni od dnia przewozu uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, opłata dodatkowa ulega umorzeniu, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej. Opłata manipulacyjna wynosi 10% opłaty dodatkowej.

4.5.10. W zakresie obliczenia wysokości opłaty dodatkowej, o której mowa w ust. 2 – 5 każdorazowo przyjmuje się cenę biletu z dnia nałożenia opłaty dodatkowej.

4.5.11. Osoba uprawniona do posiadania Kaliskiej Katy Mieszkańca, która w chwili kontroli nie posiadała ww. dokumentu a w chwili kontroli była uprawniona do jej posiadania, która w terminie 7 dni od chwili obciążenia jej należnością za przejazd bez ważnego

dokumentu, złoży wniosek o wyrobienie Kaliskiej Karty Mieszkańca i w terminie 3 dni od uzyskania ww. dokumentu złoży do Operatora wniosek o umorzenie w/w należności wraz z dowodem posiadania w/w dokumentu, nie zostanie obciążona w/w należnością.

4.5.12. Wystawiony przez kontrolera druk wezwania do zapłaty stanowi dokument przewozu i uprawnia do kontynuowania przejazdu tym samym pojazdem, nie dłużej niż do zakończenia kursu tego pojazdu.

4.5.13. Na wezwaniu do zapłaty, oprócz danych osobowych pasażera, kontroler wpisuje swój numer służbowy, datę, godzinę, numer pojazdu, numer linii, dokładne miejsce rozpoczęcia kontroli (nazwa przystanku), wysokość opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej, powód wystawienia wezwania, numer zakwestionowanego biletu lub dokumentu.

4.5.14. Na druku wezwania do zapłaty kontroler wpisuje następujące dane osobowe pasażera: imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, rodzaj i numer dokumentu tożsamości. W przypadku braku numeru PESEL, kontroler wpisuje datę urodzenia oraz imiona rodziców.
W przypadku pasażerów niepełnoletnich dodatkowo numer telefonu opiekuna prawnego.

4.5.15. Za dokumenty umożliwiające stwierdzenie tożsamości pasażera uznaje się wyłącznie dokumenty ze zdjęciem, numerem PESEL lub datą urodzenia, a także inne dokumenty, na podstawie których w sposób jednoznaczny można stwierdzić tożsamość pasażera, wystawione przez ustawowo uprawnione do tego celu organy.

4.5.16. Dane wpisane przez kontrolera pasażer potwierdza własnoręcznym podpisem na wystawionym wezwaniu do zapłaty.

4.6. Ochrona danych osobowych

4.6.1. Dane osobowe przetwarzane przez Kaliskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. są zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych



osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „RODO”).

4.6.2. Administratorem danych osobowych są „Kaliskie Linie Autobusowe” Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu, ul. Wrocławska 30-38, 62-800 Kalisz, KRS: 0000144386, NIP: 6180033902, REGON 250442603.

4.6.3. Administrator danych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych – kontakt z nim możliwy jest pisemnie na adres siedziby lub mailowo – inspektor@kla.com.pl.

4.6.4. Dane osobowe przetwarzane są w celach:

- 1) przeprowadzania kontroli biletów,
- 2) przeprowadzania kontroli dokumentów uprawniających do bezpłatnych bądź ulgowych przejazdów,
- 3) wystawiania wezwań do zapłaty opłat dodatkowych.

4.6.5. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO. W pozostałym zakresie podstawę prawną przetwarzania danych stanowi art. 6 ust. 1 lit. c) RODO.

4.6.6. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą dostawcy, którym zlecimy usługi związane z przetwarzaniem danych osobowych, np. usługi IT, podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa.

4.6.7. Dane będą przetwarzane:

- 1) w okresie wykonywania umowy, którą Pani/Pan zawarł z nami,
- 2) przez okres niezbędny do wypełnienia obowiązku prawnego Administratora (np. przez czas wymagany do celów kontrolnych).

4.6.8. Ma Pani/Pan prawo do:

- 1) dostępu do swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii,
- 2) sprostowania swoich danych,
- 3) usunięcia lub ograniczenia przetwarzania swoich danych,
- 4) przenoszenia danych.

Aby skorzystać z powyższych praw, może Pani/Pan skontaktować się z Administratorem danych lub Inspektorem Ochrony Danych.

4.6.9. Przysługuje Pani/Panu także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa.

4.6.10. Nie przekazujemy danych osobowych do państw trzecich, tj. do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

4.6.11. Administrator nie będzie podejmować decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, które wywoływałyby wobec Pani/Pana skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Panią/Pana wpływały.

4.6.12. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji celów, które wskazaliśmy.

4.7. Postanowienia końcowe

4.7.1. W sprawach nieokreślonych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym oraz przepisy prawa miejscowego.

4.7.2. Regulamin dostępny jest w POK oraz na stronie internetowej www.kla.com.pl, a wyciąg z Regulaminu zamieszczony jest we wszystkich pojazdach.

4.7.3. Reklamacje w sprawie trybu i zasadności wystawionego wezwania do zapłaty można składać w formie pisemnej nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

4.7.4. Reklamacje należy składać:

- 1) w Punkcie Obsługi Klienta – 62-800 Kalisz, ul. Podmiejska 2A,
- 2) korespondencyjnie na adres KLA Sp. z o.o. ul. Wrocławska 30-38, 62-800 Kalisz,



- 3) za pomocą formularza kontaktowego na stronie internetowej KLA,
- 4) drogę elektroniczną na adres e-mail: pok@kla.com.pl

5. Podstawy prawne

- Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1262.)
- UCHWAŁA NR X/146/2024 RADY MIASTA KALISZA z dnia 19 grudnia 2024 r. w sprawie przepisów porządkowych i opłat związanych z przewozem osób i bagażu publicznymi środkami transportu zbiorowego w kaliskiej komunikacji miejskiej.
- Regulamin Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt Środkami Transportu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. z dnia 17 stycznia 2025r.
- Załącznik nr 2 do zarządzenia Nr 154 /2024 Prezydenta Miasta Kalisza z dnia 05.03.2024 roku w sprawie ustalenia logo Programu „Kaliskiej Karty Mieszkańca” oraz Regulaminu przyznawania, wydawania i korzystania z „Kaliskiej Karty Mieszkańca”, wraz z wzorem Karty oraz wzorem wniosku o wydanie Karty. REGULAMIN PRYZNAWANIA, WYDAWANIA I KORZYSTANIA Z „KALISKIEJ KARTY MIESZKAŃCA” WRAZ Z WZOREM KARTY ORAZ WZOREM WNIOSKU O WYDANIE KARTY.

6. Załączniki

Załącznik nr 1 - Wzór identyfikatora kontrolera.

Załącznik nr 2 – Wzór wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej.

PREZES ZARZĄDU

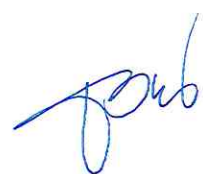
Elżbieta Binder

Kaliskie Linie Autobusowe Sp. z o.o.
ul. Wrocławska 30-38, 62-800 Kalisz
Obowiązuje do 01-01-2025

Kontroler
nr 000

Kontroler jest upoważniony do dokonywania
kontroli wynikającej
z postanowień Regulaminu Przewozu Osób,
Rzeczy i Zwierząt
Środkami Transportu KLA Sp. z o.o.

00-00-2025
Data wydania



**WEZWANIE DO ZAPŁATY NUMER:**

z dnia

za przejazd środkiem transportu bez uiszczenia opłaty zgodnej z taryfą opłat za usługi przewozowe
w autobusie Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu

Data zdarzenia, Linia, Nr pojazdu

Miejsce zdarzenia, godz. wystawienia wezwania

Dane osobowe pasażera

Nazwisko, Imię

PESEL, Data urodzenia

Imię ojca, Imię matki

Adres zamieszkania (ulica, nr domu, nr lokalu, kod pocztowy, miejscowość)

Dane kontaktowe pasażera (e-mail, nr telefonu)

Dane pasażera stwierdzone na podstawie

Seria i nr dokumentu tożsamości

Sposób naruszenia przepisów

Kwota opłaty dodatkowej + należność za przejazd

Uwagi sporządzającego wezwanie

Uwagi pasażera

Należność z tytułu wystawionego wezwania do zapłaty należy uregulować w terminie 7 dni od daty wystawienia wezwania:

- osobiście w Punkcie Obsługi Klienta, przy ul. Podmiejskiej 2a w Kaliszu – od poniedziałku do piątku w godz. 7:30-15:30,
- przelewem na rachunek bankowy KLA o numerze 21 1050 1201 1000 0022 9581 5548 (ING Bank Śląski SA).

Podstawa prawna: art. 33a ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.),
Uchwała Rady Miejskiej Kalisza Nr XXXIV/436/2017 z późn. zm., Uchwała Rady Miejskiej Kalisza Nr XIV/153/2015 z późn. zm.

Nr i podpis kontrolera

Potwierdzam odbiór wezwania

Czytelny podpis pasażera

Informacje dla pasażera

1. Podstawą prawną do wystawienia niniejszego wezwania do zapłaty przez Kaliskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. z siedzibą w Kaliszu (zwana dalej: KLA) stanowi w szczególności art. 33a ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe.
2. KLA wystawia wezwanie do zapłaty w razie stwierdzenia braku u pasażera odpowiedniego dokumentu przewozu bądź ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
3. W przypadku udokumentowania przez pasażera, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu oraz po uiszczeniu w tym terminie opłaty manipulacyjnej w wysokości 10% opłaty dodatkowej, należności z tytułu wystawionego wezwania do zapłaty ulegają umorzeniu.
4. W razie nieuiszczenia należności, w określonej na wezwaniu kwocie i terminie, KLA – bez uprzedniego wezwania – może:
 - 1) naliczać odsetki ustawowe za opóźnienie,
 - 2) podjąć czynności windykacyjne,
 - 3) skierować sprawę na drogę postępowania sądowego, a następnie na drogę egzekucji komorniczej,
 - 4) sprzedać wierzytelność na rzecz firmy windykacyjnej, która będzie dochodzić jej zapłaty.
5. Pasażer ma prawo do złożenia reklamacji (odwołania) od wystawionego wezwania do zapłaty. Reklamacja (odwołanie) może być złożona pisemnie listem na adres KLA, osobiście w siedzibie KLA oraz za pomocą poczty e-mail na adres pok@kla.com.pl. Reklamacje oraz odwołania od wystawionych przez kontrolerów wezwań do zapłaty rozpatruje Zarząd KLA lub osoba przez niego upoważniona.
6. Administratorem danych osobowych pasażera uzyskanych w trakcie kontroli jest KLA.
7. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), tzw. RODO oraz aktualnie obowiązującymi regulacjami prawa polskiego, w tym ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
8. KLA przetwarza dane osobowe w celu stwierdzenia tożsamości pasażera, wystawienia wezwania do zapłaty oraz w celu prowadzenia ewentualnego dochodzenia roszczeń.
9. Podstawą przetwarzania danych osobowych przez KLA jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) i/lub do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez KLA (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
10. KLA może udostępniać zebrane od pasażera dane osobowe następującym kategoriom podmiotów: obsłudze prawnej, firmom windykacyjnym oraz biurowi informacji gospodarczej. KLA nie przekazuje danych poza teren Polski/UE/Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
11. Pasażerowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii, prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych, prawo do usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa) oraz prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych. W celu wykonania tych praw należy skierować stosowne żądanie do KLA.
12. Regulamin Przewozu Osób, Rzeczy i Zwierząt Środkami Transportu Kaliskich Linii Autobusowych Sp. z o.o. dostępny jest w siedzibie KLA oraz na stronie www.kla.com.pl.