



Stalko Przybysz i Wspólnicy Spółka Jawna
ul. Poniatowskiego 65
05-220 Zielonka
tel. 533 060 010
email: autobusy@grupastalko.pl

REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB I BAGAŻU
OBOWIĄZUJĄCY NA LINIACH REGULARNYCH

Rozdział I. Przepisy ogólne

Regulamin przewozu osób i bagażu, zwany dalej regulaminem, określa przepisy porządkowe oraz warunki przewozu osób i bagażu wykonywanego przez przewoźnika – STALKO Przybysz i Wspólnicy Sp. J.

§ 1 Definicje

1. Użyte w regulaminie definicje oznaczają:
 - 1) pojazd - środek transportu wykorzystywany przez przewoźnika,
 - 2) bilet - ważny dokument, inny dowód zawarcia umowy przewozowej lub dane pozwalające na weryfikację zawarcia umowy przewozowej
 - 3) przewoźnik - podmiot wykonujący usługi przewozowe pojazdami,
 - 4) przewóz - transport osób oraz bagażu wykonywany przez przewoźników,
 - 5) pasażer – osoba fizyczna, która zawarła umowę przewozu,
 - 6) bagaż podstawowy - bagaż, którego waga nie przekracza 20 kilogramów, a wymiary umożliwiając umieszczenie w luku bagażowym,
 - 7) bagaż podręczny – bagaż, którego waga nie przekracza 5 kilogramów, a wymiary umożliwiając umieszczenie na pokładzie pojazdu,
 - 8) bagaż dodatkowy - bagaż będący przedmiotami ponadnormatywnymi, np. rower, narty, dodatkowa sztuka bagażu, instrumenty muzyczne,
 - 9) bilet - dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu, stanowiący również ubezpieczenie pasażera,

§ 2 Warunki ogólne

1. Za chwilę zawarcia umowy przewozu uważa się moment nabycia przez pasażera biletu na przejazd.
2. Zawarcie umowy na przejazd wymaga udokumentowania przewoźnikowi przed rozpoczęciem przewozu przysługujących uprawnień do przewozu, przewozu ulgowego, przewozu bagażu lub okazania dokumentu uprawniającego do zajęcia miejsca w pojeździe bez uiszczania opłaty za przejazd.
3. W przypadku naruszenia przez podróżnego postanowień określonych w ust. 2, umowa przewozu zostaje zawarta przez samo zajęcie miejsca w autobusie lub umieszczenie bagażu. Podróżny ponosi wówczas konsekwencje określone w regulaminie związane z brakiem ważnego biletu na przewóz osób i/lub rzeczy.
4. Przewóz osób i rzeczy odbywa się w oparciu o odpowiedni bilet, ważny na określony dzień, godzinę i trasę przejazdu.
5. Dzieci poniżej 8 roku życia mogą podróżować wyłącznie z opiekunem. Przewoźnik nie ponosi żadnej odpowiedzialności za osobę małoletnią podróżującą bez opieki. Za działania osoby małoletniej ponoszą odpowiedzialność rodzice lub opiekunowie prawni.
6. Podróżny, który posiada bilet na przejazd lub dokument uprawniający do przejazdu, ma prawo:
 - 1) do przejazdu w relacji na jaką opiewa bilet i w określonym autobusie, oraz przewiezienia ze sobą bezpłatnie:
 - 1) rzeczy zaliczonych do bagażu podręcznego,
 - 2) małych zwierząt i ptaków domowych pod warunkiem pozewożenia ich na kolanach w odpowiednich pojemnikach przeznaczonych do ich transportu bez utrudniania podróży innym pasażerom,
 - 3) certyfikowanego psa przewodnika (w przypadku osób niewidomych),
 - 4) składanego wózka inwalidzkiego, jeśli pasażer jest użytkownikiem takiego wózka.

§ 3 Odpowiedzialność i obowiązki przewoźnika

1. Przewoźnik odpowiada za przewóz pasażerów do ich miejsca przeznaczenia określonego w bilecie.
2. Jeżeli z jakiegokolwiek przyczyny niezależnej od przewoźnika, przewoźnik nie jest w stanie dowieźć pasażera do miejsca przeznaczenia własnymi pojazdami, pasażer ma wybór pomiędzy:
 - 1) kontynuacją podróży lub zmianą trasy do miejsca docelowego, bez dodatkowych kosztów i na warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie,
 - 2) zwrotem ceny biletu oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą pojazdem do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie.
3. W przypadku awarii pojazdu podczas podróży przewoźnik zapewnia możliwość kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży.
4. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od przewoźnika, w szczególności takie jak:
 - 1) wypadki lub kolizje drogowe powodujące opóźnienia na trasie autobusu,
 - 2) wyjątkowo trudne warunki atmosferyczne,
 - 3) zastosowanie się do żądań służb mundurowych,

- 4) śmierć lub wypadek na drodze,
 - 5) akty wandalizmu i terroru,
 - 6) zamknięcie drogi, objazdy, wyjątkowe natężenie ruchu,
 - 7) inne okoliczności niezależne od przewoźnika.
6. Wszelkie powstałe szkody, na które pasażer został narażony podczas przewozu, powinny być zgłoszone niezwłocznie po ich ujawnieniu i potwierdzone pisemnie przez obsługę pojazdu w momencie, w którym je ujawniono.
7. Pasażer odpowiada za zawinione przez siebie, względnie przez osobę pozostającą pod swoją opieką uszkodzenie lub zanieczyszczenie pojazdu, albo innych urządzeń przewoźnika i obowiązany jest zapłacić odszkodowanie z tego tytułu w wysokości rzeczywistych kosztów wyrządzonej szkody.
8. Przewoźnik podaje do publicznej wiadomości:
 - 1) rozkład jazdy,
 - 2) informacje o cenach i warunkach sprzedaży biletów.

Rozdział II. Bilety

§ 4 Bilety jednorazowe i kontrola biletów

1. Zakupiony bilet z określeniem daty i godziny odjazdu ważny jest wyłącznie w określonym dniu i kursie, oraz na określonej trasie nieprzerwanej podróży, pomiędzy widniejącymi na nim przystankami.
2. Przewoźnik prowadzi sprzedaż biletów jednorazowych bez rezerwacji konkretnych miejsc u kierowcy pojazdu.
3. Bilet nabyty u kierowcy w czasie wykonywania kursu ważny jest wyłącznie na ten kurs.
4. Wydrukowany bilet stanowi fakturę VAT zgodnie z § 3 pkt 4 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2013 r. w sprawie wystawiania faktur (Dz. U. z 2013 r., poz.1485).
5. Przekazywanie biletu innym pasażerom jest zabronione.
6. Bilet może zostać uznany za nieważny, jeśli jest zniszczony, uszkodzony bądź zostały przeprowadzone na nim dane o podróży.
7. Podczas przejazdu pasażer jest obowiązany posiadać ważny bilet lub dokument uprawniający do bezpłatnych przejazdów i przedstawić go do kontroli na każde żądanie kontrolera biletów.
8. Pasażer jest obowiązany bez dodatkowego wezwania okazać kierowcy i kontrolerowi biletów dokumenty uprawniające do przejazdu ulgowego.
9. Podstawą do zwrotu należności za bilet jest oryginał biletu. Zwrotu należności za bilet dokonuje się przelewem na nr rachunku bankowego wskazany przez pasażera lub w gotówce w siedzibie przewoźnika.
10. Upoważnionymi do kontroli biletów są osoby legitymujące się firmowymi identyfikatorami utrzymanymi w widocznym miejscu podczas kontroli.
11. W przypadku stwierdzenia przez kontrolera biletów braku odpowiedniego lub ważnego biletu, braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, lub naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, kontroler biletów wzywa do uiszczenia opłat przewidzianych w cenniku.
12. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony, albo używany przez osobę, do której on nie należy lub nieuprawnioną, kontroler biletów ma prawo zatrzymać bilet lub dokument za pokwitowaniem, nałożyć opłatę dodatkową przewidzianą w cenniku, a dokument przekazać do najbliższego komisariatu Policji.
13. W przypadku spowodowania zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny, sprawca obowiązany jest do uiszczenia opłaty dodatkowej w wysokości 100 zł. Uiszczenie opłaty dodatkowej nie zwalnia sprawcy zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu od odpowiedzialności za pokrycie rzeczywistej szkody w wysokości przewyższającej nałożoną opłatę.

§ 5 Zasady korzystania z biletów miesięcznych

1. Podczas wsiadania do autobusu pasażer korzystający z biletu miesięcznego zobowiązany jest okazać kartę biletu miesięcznego kierowcy w celu sprawdzenia danych zawartych na nim, a następnie zarejestrować przejazd poprzez przyłożenie jej na ok. 2 sekundy do czytnika znajdującego się w górnej części bileterki.
2. O ważności biletu świadczy pojedynczy sygnał bileterki akceptujący dane zawarte na karcie biletu miesięcznego.
3. Pasażer ma obowiązek przedstawić na wezwanie kierowcy lub kontrolującego, oprócz karty biletu miesięcznego, paragon fiskalny wraz z dokumentem tożsamości, a w przypadku biletów objętych ulgą ustawową, również dokumentem uprawniającym do ulgi. Brak któregośkolwiek z wymienionych dokumentów będzie traktowany jako przejazd bez biletu, w związku z czym pasażer zobowiązany będzie wykupić bilet jednorazowego przejazdu.
4. Bilet miesięczny jest wystawiany na okres od pierwszego do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego. Bilet upoważnia do wielokrotnego przejazdu, w danym miesiącu na liniach, dla których został wystawiony.
5. Bilet miesięczny obowiązuje tylko na liniach obsługiwanych przez przewoźnika Stalko Przybysz i Wspólnicy Spółka Jawna.
6. Bilet miesięczny uprawnia do przejazdów tylko pasażera, którego dane osobowe zostały w nim

- wskazane.
7. Bilet miesięczny jest imienny. Dane osobowe wskazane na bilecie miesięcznym muszą być zgodne z danymi osobowymi zawartymi w dokumencie tożsamości pasażera.
8. Bilet miesięczny jest ważny łącznie z paragonem fiskalnym potwierdzającym wniesienie opłaty za dany miesiąc za bilet miesięczny. Pasażer nie może korzystać z przewozu tylko na podstawie jednego z tych dokumentów, a mianowicie biletu miesięcznego lub paragonu fiskalnego.
9. Przy okazywaniu biletu miesięcznego ulgowego należy przedstawić dokument uprawniający pasażera do korzystania ze zniżki.
10. Pasażer nie może upoważniać osób trzecich do korzystania z imiennego biletu miesięcznego.
11. Bilet użyty przez osobę nieuprawnioną zostanie zatrzymany przez kontrolującego lub kierowcę. Pasażer legitymujący się nie swoim biletem zostanie ukarany karą za przejazd bez biletu w wysokości 200 zł. Przewoźnik może także wprowadzić zakaz korzystania z biletów miesięcznych przez osobę, która użyczyła biletu i osobę bezprawnie go używającą. Zakaz określony w zdaniu poprzednim nie dotyczy pasażera, jeśli karta biletu miesięcznego zostanie utracona, a fakt ten zostanie zgłoszony niezwłocznie przewoźnikowi.
12. Pasażer może posiadać tylko jeden imienny bilet miesięczny.
13. W celu uzyskania biletu miesięcznego na linii J, W, T pasażer winien zgłosić się osobiście do punktu sprzedaży biletów w dniach od 25 dnia mijającego miesiąca do 5 dnia miesiąca właściwego, w dni robocze, w godzinach 8:00 – 19:00.
14. Do uzyskania karty biletu miesięcznego potrzebne jest zdjęcie pasażera, jego dokument tożsamości, a w przypadku biletu ulgowego dokument upoważniający do ulgi w przejazdach komunikacją publiczną, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 20 czerwca 1992 r. o uprawnieniach do ulgowych przejazdów środkami publicznego transportu zbiorowego (tekst jednolity Dz.U.2012.1138 z późn. zm.) oraz aktów wykonawczych do niniejszej ustawy, a także zgoda pasażera na przetwarzanie jego danych osobowych (zgodnie z ustawą z dnia 29.08.97 r. o ochronie danych osobowych Dz. U. Nr 133 poz.833).
15. Dokument upoważniający do zniżki musi posiadać termin ważności obejmujący pełny miesiąc, w czasie którego pasażer korzystać będzie ze zniżki.
16. Wydanie pierwszej karty biletu miesięcznego jest bezpłatne. Za wyrobienie kolejnej karty biletu miesięcznego pobierana jest opłata w wysokości 10 zł brutto.
17. Przedłużenie biletu na kolejne miesiące może odbyć się u kierowcy autobusu linii, dla których bilet wystawiono, z zachowaniem pkt. 4, 8 oraz 9 niniejszego paragrafu.

Rozdział III. Przewóz osób

§ 6 Przystanki i organizacja podróży

1. Miejsce zatrzymania się pojazdu na trasach w regularnym przewozie osób wskazują oznaczone odpowiednio przystanki autobusowe.
2. Nazwy przystanków autobusowych, ze wskazaniem zatrzymujących się na nich autobusów, podaje się do wiadomości publicznej w rozkładzie jazdy.
3. Do obowiązków przewoźnika należy zatrzymywanie się pojazdu na przystankach przewidzianych w rozkładzie jazdy.
4. Podróżni mogą wsiadać i wysiadać z pojazdów tylko na przystankach umieszczonych w rozkładzie jazdy. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające pojazd.
5. Przy wsiadaniu do pojazdu i wysiadaniu z niego oraz podczas przewozu, podróżny obowiązany jest stosować się do wskazań kierowcy, który odpowiada za zapewnienie właściwych i bezpiecznych warunków przewozu osób i rzeczy.
6. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach po zatrzymaniu się pojazdu. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające pojazd.
7. Zabrania się wsiadania i wysiadania z pojazdu:
 - 1) podczas ruchu pojazdu,
 - 2) przed całkowitym otwarciem drzwi pojazdu.
8. Pasażerowie obowiązani są opuścić pojazd na ostatnim przystanku na trasie:
 - 1) gdy jest to wyznaczony przystanek dla wysiadających,
 - 2) gdy pojazd zakończył obsługę danej trasy,
 - 3) gdy zachodzi konieczność dokonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy,
 - 4) na polecenie obsługi pojazdu.
9. Wsiadanie do pojazdu na przystankach krańcowych dozwolone jest za zgodą obsługi pojazdu, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy i po podstawieniu pojazdu na przystanek początkowy.
10. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące w czasie jazdy powinni trzymać się uchwytów, lub poręczy.
11. Pasażer zamierzający wysiąść na przystanku powinien o tym uprzedzić kierowcę, a osoba zamierzająca wsiąść- dać znak przez wyraźne podniesienie ręki. Wskazane czynności winny być dokonane w sposób umożliwiający bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku.



Stalko Przybysz i Wspólnicy Spółka Jawna
ul. Poniatowskiego 65
05-220 Zielonka
tel. 533 060 010
email: autobusy@grupastalko.pl

§ 7 Zachowanie porządku

1. W czasie jazdy pasażer winien zachować rozwagę i ostrożność, a w szczególności nie powinien otwierać drzwi i okien bez zgody kierowcy, wyrzucać przez nie jakichkolwiek przedmiotów, wsiadać lub wysiadać oraz wskakiwać i wyskakiwać z pojazdu będącego w ruchu.
2. Przewoźnik nie dopuszcza do przewozu i ma prawo, korzystając w razie potrzeby z pomocy organów porządkowych usunąć z pojazdu osoby:
 - 1) odmawiające uiszczenia należności za przejazd pojazdem,
 - 2) nieprzestrzegające, pomimo upomnienia, obowiązujących przepisów i niepodporządkowujące się wskazówkom personelu przewoźnika,
 - 3) nietrzeźwe, zakłócające spokój i wywołujące swym zachowaniem zagrożenie publiczne,
 - 4) znajdujące się w stanie, który z różnych względów może być uciążliwy lub niebezpieczny dla otoczenia,
 - 5) mogące zabrudzić inne osoby oraz zanieczyścić wnętrze autobusu.
 - 6) zakłócające głośnymi krzykami, śpiewem spokój innych pasażerów lub też wypowiadające w głośnej rozmowie lub pod adresem innych osób przekleństwa, wyzwiska lub też słowa powszechnie uznane za obraźliwe mogące urazić, lub zgorszyć innych podróżnych.
3. Osobom wymienionym w ust. 2, ppkt. 1-6, nie przysługuje zwrot należności za bilet.
4. Wszelkie urządzenia grające, w tym instrumenty muzyczne nie mogą być używane w trakcie podróży. Pasażerowie mogą słuchać własnych odbiorników pod warunkiem, iż nie są one słyszalne przez innych.
5. Zabronione jest spożywanie alkoholu w pojazdach oraz przebywanie w nich osób znajdujących się pod wpływem alkoholu.
6. Zabrania się palenia tytoniu, e-papierosów w pojazdach i zażywania substancji odurzających.
7. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być usunięte z pojazdu bądź niedopuszczone do skorzystania z przewozu. W takim przypadku pasażerom nie przysługuje zwrot opłaty za ewentualny przejazd.
8. W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak np. zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażące naruszenie przepisów porządkowych lub inne poważne zakłócenie porządku publicznego, obsługa pojazdu uprawniona jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia.

Rozdział IV. Przewóz bagażu i zwierząt

§ 8 Przewóz bagażu

1. Bagaż przewożony przez pasażera w ramach umowy przewozu osób i rzeczy mogą stanowić rzeczy przewożone w luku bagażowym oraz rzeczy przewożone wewnątrz pojazdu.
2. Wewnątrz pojazdu mogą być przewożone rzeczy pasażera stanowiące jego bagaż podręczny, które:
 - 1) nie tamują przejścia pomiędzy siedzeniami oraz wejść/wyjść do pojazdu,
 - 2) nie przeszkadzają pasażerom i nie narażają ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo,
 - 3) są trzymane przez pasażera w rękę, na kolanach lub na półkach bagażowych znajdujących się nad fotelami,
 - 4) swoimi rozmiarami bądź rozmieszczeniem nie stwarzają niebezpieczeństwa,
 - 5) nie utrudniają widoczności kierowcy i innym pasażerom,
 - 6) nie przemieszczają się w trakcie jazdy pojazdu,
 - 7) nie ograniczają miejsca przeznaczonego dla innych pasażerów i ich bagażu.
3. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu bagażu niezabezpieczonego lub o dużych rozmiarach (np. rowery, narty itp.), jeżeli kierowca stwierdzi, że bagaż ten nie zmieści się do luku bagażowego lub zagraża bezpieczeństwu przewozu pasażerów i ich bagaży.
4. Z przewozu środkiem transportowym wyłączone są:
 - 1) rzeczy niebezpieczne mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu,
 - 2) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów administracyjnych, celnych, sanitarno-porządkowych, w tym: materiałów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, trujących, radioaktywnych i innych niebezpiecznych,
 - 3) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich,
 - 4) nabitej broni palnej (zakaz nie dotyczy osób, które są uprawnione do jej noszenia za względu na pełnione funkcje),
5. W razie uzasadnionego podejrzenia kierowca może sprawdzić, czy zawartość przesyłki bagażowej nie narusza powyższego wyłączenia. Kierowca dokonuje sprawdzenia w obecności podróżnego przewożącego bagaż lub jeżeli jest to niemożliwe w obecności innych pasażerów i postępuje z zakwestionowanymi przedmiotami w sposób określony przepisami o rzeczach znalezionych. W razie ujawnienia naruszenia powyższego wyłączenia koszty związane ze sprawdzeniem przesyłki ponosi pasażer przewożący taki bagaż.
6. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy, które pasażer przewozi ze sobą pod własnym nadzorem jako bagaż podręczny, chyba że szkoda powstała z winy

- przewoźnika.
7. W przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu przewoźnik ponosi odpowiedzialność w zakresie określonym w ustawie Prawo przewozowe.
 8. W razie utraty lub uszkodzenia bagażu należy niezwłocznie poinformować osobiście o tym fakcie kierowcę w celu uzyskania potwierdzenia utraty lub uszkodzenia bagażu, a następnie dokonać zgłoszenia pisemnie na adres: STALKO Przybysz i Wspólnicy S.J. ul. Poniatowskiego 65, 05-220 Zielonka
 9. Jeżeli bagaż jest pozostawiony w pojeździe, kierowca ma prawo otworzyć go w celu zbadania jego zawartości.
 10. Bagaż podręczny przewożony w pojeździe oraz przedmioty pozostawione przez pasażera po zakończeniu podróży nie są objęte odpowiedzialnością przewoźnika.
 11. Wydanie pozostawionego bagażu nastąpi po zidentyfikowaniu w sposób nie budzący wątpliwości, co do tego, że zostaje wydany osobie uprawnionej.

§ 9 Przewóz zwierząt

1. Dopuszcza się przewożenie w pojazdach:
 - 1) małych zwierząt domowych, jeżeli nie są uciążliwe dla pasażerów i są umieszczone w odpowiednim dla zwierzęcia koszu, skrzynce, klatce itp., zapewniającym bezpieczeństwo pasażerów,
 - 2) dużych psów, pod warunkiem, że nie zachowują się agresywnie, nie są uciążliwe dla pasażerów oraz mają założony kaganiec i trzymane są na smyczy.
2. Przy zgłaszaniu zwierząt do przewozu należy okazać kierowcy dokument potwierdzający aktualne, obowiązkowe szczepienie lub świadectwo zdrowia zgodnie z odpowiednimi przepisami dotyczącymi zwalczania chorób zakaźnych zwierząt. Nie dotyczy to certyfikowanego psa przewodnika.
3. Przewoźnik nie przewozi psów ras uznanych za niebezpieczne oraz psów mogących z uwagi na swój rozmiar przeszkadzać w przechodzeniu korytarzem pojazdu. Ograniczenia te nie dotyczą certyfikowanego psa przewoźnika towarzyszącego osobie niewidomej.
4. Przewoźnik nie przewozi żadnych zwierząt jadowitych lub w inny sposób niebezpiecznych dla człowieka.

Rozdział VI. Postanowienia końcowe

§ 10 Reklamacje

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu pasażer może złożyć w dowolnym momencie podróży. Za skutecznie złożoną będzie także uważana reklamacja złożona elektronicznie na adres email: komunikacja@stalko.net.pl
2. Przewoźnik wskazuje, że zgodnie z Rozporządzeniem 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, zwanym dalej: „Rozporządzeniem”) reklamacja powinna zawierać:
 - 1) datę sporządzenia reklamacji,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika,
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację,
 - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji,
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
 - 6) wykaz załączonych dokumentów,
 - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
3. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (przy czym Rozporządzenie wskazuje w szczególności bilet na przejazd) oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
4. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.
5. Przewoźnik jest uprawniony do wezwania reklamującego, aby usunął braki określone w reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 11

1. Niezależnie od obowiązków wynikających z niniejszego regulaminu na przewoźniku spoczywają wszelkie obowiązki, a pasażerowi przysługują wszelkie uprawnienia wynikające z przepisów prawa, a w szczególności z ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004.