

Regulamin obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy

Rozdział I

Podstawa prawna, przedmiot oraz zakres stosowania regulaminu

§ 1

1. Niniejszy regulamin ustala się na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. - Prawo przewozowe /tekst jednolity Dz.U. z 2000 r., nr 50, poz. 601/.
2. Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy wykonywanego taborem Przedsiębiorstwa Komunikacji Samochodowej w Tomaszowie Mazowieckim Spółka z o.o.
3. Regulamin stosuje się do przewozu osób i rzeczy w zakresie obejmującym krajowy i międzynarodowy transport drogowy osób.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa przewozowego wraz z wydanymi na jego podstawie aktami wykonawczymi, a także kodeks cywilny.

§ 2

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. Komunikacja regularna - przewozy zarobkowe wykonywane po drogach publicznych według skoordynowanego i podanego do wiadomości publicznej rozkładu jazdy autobusów, odbywające się na podstawie indywidualnych umów przewozu zawieranych bezpośrednio pomiędzy przewoźnikiem, a podróżnymi.
2. Przewozy grupowe - przewozy wykonywane w czasie i na warunkach uzgodnionych w umowie pomiędzy przewoźnikiem, a organizatorem przewozów na rzecz osób trzecich, tj. uczestników przewozu grupowego.
3. Punkt odprawy - dworzec autobusowy lub przystanek będący miejscem rozpoczęcia lub zakończenia przewozu.
4. Kurs autobusowy - połączenie między dwoma krańcowymi punktami odprawy na określonej trasie przewozu w komunikacji regularnej w jednym kierunku.
5. Autobus - pojazd samochodowy skonstruowany z przeznaczeniem do przewozu nie mniej niż 9 osób na miejscach dla pasażerów.

Rozdział II

Przepisy ogólne

§ 3

1. Przewoźnik osób w regularnej komunikacji publicznej jest zobowiązany do przewozu osób i rzeczy w zakresie wynikającym z podanego do publicznej wiadomości rozkładu jazdy autobusów oraz sposobu i warunków zawierania umowy przewozu.
2. Zawarcie umowy przewozu w regularnej, publicznej komunikacji autobusowej wymaga spełnienia przez podróżnego warunku nabycia biletu na przejazd, albo udokumentowania przysługujących mu uprawnień do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego - przed rozpoczęciem przewozu.
3. Przewóz uważa się za rozpoczęty z chwilą, gdy autobus, w którym znajduje się podróżny, ruszy z miejsca odjazdu.

4. Umowa przewozu, do której dochodzi z naruszeniem przez podróżnego warunków, o których mowa w ust. 2 - tj. przez samo zajęcie miejsca w autobusie - nabiera mocy wiążącej, jeżeli podróżny spełni lub zobowiąże się do spełnienia warunku uiszczenia należności przewozowej, powiększonej o opłatę dodatkową za przejazd bez ważnego biletu.

§ 4

1. Sposób ustalania i wysokość opłat za przewóz osób i rzeczy oraz zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych określa stosowana przez przewoźnika taryfa.
2. Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej aktualne tabele opłat taryfowych i zapewnia zainteresowanym podróżnym bezpłatny wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych.

§ 5

Przewoźnik jest zwolniony od obowiązku przewozu, jeżeli:

1. zachodzą uniemożliwiające przewóz okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć, ani zapobiec ich skutkom;
2. klient nie zastosował się do przepisów przewozowych;
3. ze względu na rodzaj przewozu nie ma możliwości jego wykonania przy użyciu posiadanych środków transportowych;
4. w innych przypadkach nieprzewidzianych w niniejszym regulaminie.

§ 6

1. Przewoźnik ponosi wobec podróżnego pełne skutki odszkodowawcze w razie przedwczesnego odjazdu autobusu, natomiast za szkodę powstałą wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania kursu przewidzianego w rozkładzie jazdy odpowiada tylko wówczas, gdy wynikła ona z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jego pracownika.
2. Za rzeczy i zwierzęta, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała wyłącznie z jego winy.
3. Przewoźnik odpowiada za rzeczy podróżnego umieszczone podczas przewozu w schowku bagażowym autobusu jak za przesyłkę, ponosząc skutki ich utraty, ubytku lub uszkodzenia.
4. Powstanie szkody, na którą podróżny został narażony podczas przewozu, powinno być zgłoszone niezwłocznie po jej ujawnieniu i wymaga pisemnego potwierdzenia przez obsługę autobusu pod rygorem utraty uprawnień do odszkodowania.
5. W grupowych przewozach osób, wykonywanych w regularnej komunikacji publicznej, przewoźnik ponosi odpowiedzialność wobec uczestników na zasadach określonych w ust. 2 i 3, a wobec organizatora - w ust. 1.
6. Zakres i wysokość odszkodowania należnego podróżnemu, poszkodowanemu z winy przewoźnika ustala się na zasadach określonych przepisami ustawy Prawo przewozowe i Kodeksu cywilnego.

§ 7

1. Podróżny odpowiada za zawinione przez siebie, względnie przez osobę pozostającą pod jego bezpośrednią opieką uszkodzenie lub zanieczyszczenie autobusu albo innych urządzeń przewoźnika, a także za uszkodzenie lub zniszczenie przewożonego mienia należącego do osób trzecich, obowiązany jest zapłacić odszkodowanie z tego tytułu w wysokości rzeczywistych kosztów wyrządzonej szkody.

§ 8

1. Tryb wzajemnego dochodzenia roszczeń przez przewoźnika i usługobiorcę w postępowaniu sądowym (po wyczerpaniu drogi reklamacji / wezwania) określają przepisy art. 75 ustawy Prawo przewozowe.

Rozdział III

Przepisy ogólne

§ 9

1. Przewoźnik osób w regularnej komunikacji publicznej obowiązany jest zapewnić podróżnym odpowiednie warunki bezpieczeństwa i higieny oraz wygody i należytej obsługi zarówno w dworcowych punktach odprawy, jak też podczas przewozu taborem autobusowym.
2. Przewoźnik ogłasza:
 - a) we wszystkich punktach odprawy rozkłady jazdy, określające przestrzenny i czasowy zakres oferty przewozowej;
 - b) w dworcowych punktach odprawy informacje o cenach i warunkach sprzedaży biletów, godzinach otwarcia punktu sprzedaży biletów oraz wyciąg ważniejszych przepisów przewozowych i porządkowych.
3. Przewoźnik może ustalić, że z pewnych kursów autobusowych mogą korzystać w pierwszej kolejności określeni podróżni, np. posiadacze biletów miesięcznych ogólnodostępnych i szkolnych.
4. Ograniczenie powszechności dostępu do niektórych kursów w komunikacji regularnej podaje się w rozkładzie jazdy oraz na dworcowych i przystankowych tablicach z godzinami odjazdów autobusów.

§ 10

1. Podróżny obowiązany jest posiadać ważny bilet oraz dokument uprawniający do przejazdu i okazywać go bez wezwania obsłudze autobusu i organom kontroli. Bilet stanowi dowód zawarcia umowy przewozu i nabycia uprawnienia do określonego w nim przejazdu. Przewoźnik, który wydał bilet, obowiązany jest do świadczenia przewozu zgodnie z treścią biletu na rzecz jego nabywcy.
2. W bilecie na przejazd określa się wysokość należności oraz dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróznego, a w bilecie imiennym uprawniającym do przejazdów wielokrotnych - także tożsamości jego posiadacza.
3. Bilet uprawnia do przejazdu określonym kursem autobusowym i nie daje prawa do przerwy w podróży na przystankach pośrednich na trasie przewozu. Przy przejazdach z przesiadaniem podróżny winien nabyć na każdy kurs oddzielny bilet.
4. Przejazd posiadaczy biletów miesięcznych ogólnodostępnych i szkolnych innym kursem, niż określony w bilecie, przewoźnik obowiązany jest dopuścić w miarę wolnych miejsc w autobusie.
5. W razie utraty biletu jednorazowego podróżny traci prawo do dalszego przejazdu i winien wykupić bilet ponownie. W razie utraty biletu miesięcznego, w wyjątkowych wypadkach może być wystawione zaświadczenie uprawniające do przejazdu.

§ 11

1. Podróżny obowiązany jest nabyć bilet na przejazd przed rozpoczęciem przewozu w kasie

- biletowej na dworcu autobusowym lub u kierowcy autobusu.
2. Sprzedaży i przedsprzedaży biletów dokonuje się zasadniczo według kolejności zgłaszania się podróżnych. Inwalidzi o widocznym kalectwie, kobiety ciężarne, osoby z małymi dziećmi na ręku oraz inne osoby uprawnione na mocy odrębnych przepisów, mogą nabyć bilet poza kolejnością.
 3. Przewoźnik wyznacza w razie potrzeby i w miarę możliwości oddzielny punkt sprzedaży biletów do sprzedaży biletów miesięcznych ogólnodostępnych i szkolnych.
 4. Najpóźniej na 5 minut przed odjazdem autobusu punkt sprzedaży biletów może odmówić sprzedaży biletu.
 5. Płacąc za przejazd podróżny zobowiązany jest żądać wydania biletu oraz sprawdzić, czy jest on właściwy.

§ 12

1. Podróżny, który posiada bilet na przejazd ma prawo:
 - a) przejazdu w zakresie na jaki opiewa bilet i w określonym autobusie;
 - b) przewiezienia ze sobą bezpłatnie:
 - rzeczy zaliczonych do bagażu ręcznego (§ 19, ust. 2);
 - składanego wózka inwalidzkiego, jeżeli jest inwalidą poruszającym się przy jego pomocy;
 - wózka dziecięcego;
 - rzeczy umieszczonych w osobnym schowku bagażowym autobusu;
 - c) przewiezienia za odpłatnością psów, małych zwierząt i ptaków (§ 19, ust. 3).
2. Podróżny obowiązany jest zachować bilet na przejazd do czasu zakończenia podróży oraz dbać o to, aby wsiąść do właściwego autobusu i wysiąść z niego na właściwym przystanku.

§ 13

1. Miejsce zatrzymywania się autobusów na trasach ich kursowania wskazują oznaczone odpowiednimi znakami /D-15/ przystanki autobusowe.
2. Nazwy przystanków autobusowych, ze wskazaniem zatrzymujących się na nich autobusów, podaje się do wiadomości publicznej w rozkładzie jazdy.
3. Do obowiązków kierowców należy zatrzymywanie autobusów na przystankach przewidzianych w rozkładzie jazdy.
4. Autobus, w którym nie ma urządzeń sanitarnych, kierowca winien zatrzymać na żądanie podróżnego w najbliższym odpowiednim miejscu.
5. Osobę, która doznała w drodze nagłej niedyspozycji lub ataku choroby, kierowca jest zobowiązany dowieźć do najbliższego punktu pomocy medycznej.

§ 14

1. Przy wsiadaniu do autobusu i wysiadaniu z niego oraz podczas przewozu, podróżny obowiązany jest stosować się do przepisów porządkowych ogłaszanych przez przewoźnika oraz do wskazówek kierowcy, który odpowiada za zapewnienie właściwych i bezpiecznych warunków przewozu osób i rzeczy.
2. Przy zajmowaniu przez podróżnych miejsc w autobusie przewoźnik uwzględnia pierwszeństwo przejazdu przysługujące równorzędnie (według kolejności wsiadania) posiadaczom ważnych na dany kurs biletów miesięcznych ogólnodostępnych i szkolnych oraz osobom z biletami jednorazowymi, zakupionymi na ten kurs w punkcie sprzedaży biletów.
3. Podróżny może zająć w autobusie jedno miejsce dla siebie oraz po jednym miejscu dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.

4. Zajmowanie miejsc w autobusie odbywa się w kolejności wsiadania.
5. W autobusach pospiesznych z miejscami numerowanymi, miejsce wskazane na bilecie przysługuje podróżnemu tylko przy wsiadaniu na przystanku, z którego autobus rozpoczyna jazdę.
6. W czasie jazdy podróżny powinien zachować rozwagę i ostrożność, a w szczególności nie powinien otwierać drzwi, okien i szyberdachów bez zgody kierowcy, wyrzucać przez nie jakichkolwiek przedmiotów oraz wskakiwać i wyskakiwać z autobusu będącego w ruchu.
7. Podróżnemu nie wolno zachowywać się w autobusie w sposób utrudniający pracę kierowcy i być uciążliwym dla współpasażerów.
8. We wszystkich autobusach komunikacji publicznej obowiązuje ustawowy zakaz palenia tytoniu i picia alkoholu, a także zażywania środków odurzających przez podróżnych i obsługę.

§ 15

1. Przewoźnik nie dopuszcza do przewozu i ma prawo (korzystając w razie potrzeby z pomocy organów porządkowych) usunąć z autobusu lub obiektu dworcowego osoby:
 - a) odmawiające uiszczenia należności za przejazd autobusem;
 - b) nieprzestrzegające - pomimo upomnienia - obowiązujących przepisów i niepodporządkowujące się wskazówkom personelu przewoźnika;
 - c) nietrzeźwe, zakłócające spokój i wywołujące swym zachowaniem zgorszenie publiczne;
 - d) znajdujące się w stanie, który z różnych względów może być uciążliwy lub niebezpieczny dla otoczenia;
 - e) mogące zabrudzić inne osoby oraz zanieczyścić wnętrze autobusu lub pomieszczenia dworcowe.
2. Osobom wymienionym w ust. 1, pkt. 2-5, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego z ich winy świadczenia przewozowego.
3. Obsługa autobusu ma prawo odmówić zabrania do przewozu większej ilości osób, niż wynosi liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu.

§ 16

1. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystany bilet na przejazd jednorazowy przewoźnik obowiązany jest zwrócić stosowną kwotę należności pod warunkiem, że podróżny dokona zwrotu lub uzyska poświadczenie niewykorzystania biletu przed upływem terminu jego ważności.
2. Podstawą do obliczenia zwracanej należności jest cena niewykorzystanego biletu, zwróconego:
 - a) bezpośrednio w kasie nabycia, co najmniej na 5 minut przed rozpoczęciem przejazdu (należność zwraca kasa biletowa przewoźnika);
 - b) w trybie reklamacji złożonej na piśmie najpóźniej w terminie 30 dni od daty ważności biletu, po uprzednim poświadczeniu jego niewykorzystania (należność zwraca przewoźnik obsługujący dany kurs).
3. Poświadczenia o niewykorzystaniu biletu dokonuje:
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu - uprawniony pracownik przewoźnika (dyżurny ruchu) w początkowym punkcie odprawy;
 - b) po rozpoczęciu przejazdu (w razie częściowego niewykorzystania biletu) - obsługa autobusu.
4. Bilet poświadczony jako niewykorzystany uprawnia podróżnego wyłącznie do ubiegania się o zwrot zapłaconej należności; nie przedłuża się ważności tego biletu na przejazd w późniejszym terminie, a podróżny powinien wykupić nowy bilet.
5. Należność za częściowo niewykorzystany bilet zwraca się wyłącznie na podstawie

- reklamacji (obsługa autobusu nie jest uprawniona do zwrotu pieniędzy).
6. Nie stosuje się potrącenia odstępnego i zwraca podróżnemu całą należność zapłaconą za przejazd, jeżeli odstąpił on od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie przewoźnika (np. przerwy w ruchu i utraty połączenia na skutek awarii autobusu albo odwołania, bądź opóźnienia kursu przewidzianego w rozkładzie jazdy) i nie skorzystał z przewozu zastępczego.
 7. W przypadku niewykorzystania biletu miesięcznego ogólnodostępnego, należność do zwrotu jest w wysokości różnicy pomiędzy kwotą zapłaconą, a iloczynem ilości wykonanych przejazdów i wartości jednego przejazdu.

§ 17

1. Podróżny, u którego organ kontrolny przewoźnika ujawnił brak ważnego biletu na przejazd lub na przewóz rzeczy i bagażu podlegającego opłacie, a także podróżny nie mogący udokumentować uprawnień do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, obowiązany jest do uiszczenia należności przewozowych oraz opłaty dodatkowej, której wysokość podaje taryfa.
2. Opłatę, o której mowa w ust. 1 stosuje się również w przypadku stwierdzenia, że podróżny zabrał do autobusu rzeczy wyłączone z przewozu lub spowodował bez uzasadnionej przyczyny zatrzymanie, opóźnienie, albo zmianę trasy przejazdu autobusu.
3. Należność przewozową za drogę, którą podróżny przebył bez biletu pobiera się według taryfy normalnej, nie uwzględniając ewentualnych uprawnień do ulgi. Jeżeli miejsca rozpoczęcia przejazdu nie można ustalić, należność tę oblicza się za całą drogę przebytą przez autobus.
4. Podróżny, który odmawia uiszczenia należności i opłaty dodatkowej podczas kontroli w autobusie, może kontynuować podróż, jeżeli wylegitymuje się dokumentem tożsamości i podpisze zobowiązanie do zapłaty należnej kwoty w terminie 7 dni od daty przyjęcia wezwania. W przeciwnym razie, organ kontrolny może na najbliższym przystanku usunąć podróżnego z autobusu.
5. Należność nie uiszczona w terminie podanym w ust. 4 podlega przymusowemu ściągnięciu, wraz z kosztami dodatkowego postępowania.
6. Ujawnione u podróżnych bilety sfałszowane i podrobione zatrzymuje się i przekazuje z odpowiednim doniesieniem organom Policji. Osobę posługującą się takim biletu lub dokumentem traktuje się jako jadącą bez ważnego biletu.

Rozdział IV

Przewóz rzeczy podróżnego

§ 18

1. Rzeczy przewożone przez podróżnego może on zabrać ze sobą do wnętrza autobusu, albo oddać do przewozu w oddzielnym schowku bagażowym.

§ 19

1. Rzeczy dopuszczone do przewozu, w zależności od ich rozmiarów, ilości i sposobu rozmieszczenia, mogą być przewożone bezpłatnie lub za opłatą przewidzianą w taryfie.
2. Nie podlegają opłacie łatwe do przenoszenia przedmioty, stanowiące bagaż ręczny, które:
 - a) nie tamują przejść, nie przeszkadzają podróżnym i nie narażają ich na niewygodę lub niebezpieczeństwo;
 - b) są trzymane przez podróżnego w ręku lub na kolanach;

- c) nie wymagają dla ich rozmieszczenia więcej przestrzeni niż ta, którą podróżny ma do swojej dyspozycji na półce nad zajmowanym fotelem lub pod nim.
3. Dopuszcza się przewóz w autobusie za odpłatnością małych zwierząt pokojowych i ptaków, jeżeli nie są uciążliwe z powodu woni lub hałasu i są zabezpieczone przed wyrządzeniem przez nie szkody.
4. W autobusie nie wolno przewozić:
 - a) przedmiotów mogących wyrządzić szkodę podróżnym lub mieniu przewoźnika i utrudniających warunki odbywania podróży;
 - b) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów administracyjnych, celnych i sanitarno-porządkowych, w tym: materiałów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, trujących, radioaktywnych i innych niebezpiecznych;
 - c) nabitej broni palnej (zakaz nie dotyczy osób, które są uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnione funkcje);
 - d) przedmiotów wzbudzających odrazę;
 - e) żywych zwierząt z wyjątkiem przewidzianych w ust. 3;
 - f) zwłok i szczątków zwłok ludzkich.
5. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bagaż podróżnego zawiera rzeczy, których przewozić nie wolno (ust. 4), przewoźnik ma prawo sprawdzić w obecności podróżnego zawartość tego bagażu, a w razie potwierdzenia się podejrzeń - odmówić zabrania go do przewozu.
6. Jeżeli nie można ustalić właściciela bagażu podlegającego sprawdzeniu (ust. 5), przewoźnik dokonuje tej czynności przy udziale dwóch postronnych świadków i postępuje z zakwestionowanymi przedmiotami w sposób określony przepisami o rzeczach znalezionych.
7. Po zakończonym przewozie obsługa autobusu wydaje podróżnym rzeczy przewożone w schowku bagażowym za zwrotem odcinka nalepki (wywieszki) identyfikacyjnej. Osobie, która nie może go okazać, przewoźnik wydaje bagaż tylko po udowodnieniu przez nią tytułu własności i po spisaniu danych personalnych tej osoby z ważnego dokumentu tożsamości.
8. Sposób postępowania z rzeczami nieodebranymi przez podróżnego po zakończeniu przewozu określają przepisy o rzeczach znalezionych.

Rozdział V

Grupowe przewozy osób

§ 20

1. Realizacja grupowego przewozu osób w komunikacji zamkniętej polega na zadysponowaniu do wykonania usługi zamówionej przez organizatora przewozu (najemcy) odpowiednio przygotowanego autobusu, prowadzonego przez kierowcę będącego pracownikiem przewoźnika. Do przewozów grupowych mają zastosowanie postanowienia określone w warunkach najmu autobusu wydanych przez przewoźnika.
2. Zamówienie na grupowy przewóz osób powinno być złożone przez organizatora przewozu w formie pisemnej. Przewoźnik może przyjąć zamówienie ustne, które wymaga późniejszego potwierdzenia na piśmie.
3. Treść zamówienia powinna obejmować: nazwę, albo imię i nazwisko oraz adres organizatora przewozu (najemcy), a także dane potrzebne do ustalenia warunków przewozu i obliczenia należności za usługę.
4. Umowę przewozu uważa się za zawartą z chwilą uzgodnienia przez strony istotnych dla jej realizacji postanowień, a w szczególności:
 - a) rodzaju i wymaganej pojemności autobusu;
 - b) czasu i miejsca podstawienia pojazdu;

- c) przewidywanego czasu trwania usługi;
 - d) przebiegu trasy i punktu docelowego przewozu;
 - e) wysokości lub sposobu wyliczenia należności oraz terminu i sposobu jej uregulowania przez organizatora przewozu;
 - f) i innych kwestii, które strony uznają za istotne.
5. Treść umowy powinna być potwierdzona pisemnie.

§ 21

1. W razie odstąpienia przez organizatora od umowy przewozu później, niż w dniu poprzedzającym wykonanie usługi, przewoźnikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 10% należności określonej w umowie. Odszkodowanie w tej samej wysokości przysługuje organizatorowi przewozu (najemcy) w razie odstąpienia od umowy po takim terminie przez przewoźnika.
2. Jeżeli przewoźnik nie może podstawić autobusu o umówionym rodzaju i pojemności, powinien niezwłocznie poinformować organizatora, jaki pojazd może być podstawiony zastępczo.
3. W przypadku podstawienia autobusu zastępczego przewoźnik nie może żądać od organizatora opłaty wyższej, niż za podstawienie pojazdu zamówionego chyba, że strony umówią się inaczej.

§ 22

1. Kierowca obsługujący autobus obowiązany jest podczas przewozu stosować się do dyspozycji organizatora, związanych z realizacją usługi.
2. Jeżeli nie stoją na przeszkodzie względy eksploatacyjne i nie zagraża to bezpieczeństwu przewozu, obsługa autobusu może wykonywać dodatkowe dyspozycje i zlecenia organizatora, za które przysługuje przewoźnikowi dodatkowa zapłata.

§ 23

1. Organizator przewozu zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przewozu obowiązujących przepisów porządkowych. Organizator (najemca) i uczestnik przewozu ponoszą solidarną odpowiedzialność za szkody wyrządzone w mieniu przewoźnika chyba, że strony umówią się inaczej.

§ 24

1. Wszelkie wnioski co do warunków świadczenia przez przewoźnika publicznych przewozów osób na jego regularnych liniach, a także skargi na uchybienia w zakresie poziomu obsługi przewozów można składać pisemnie na adres: Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej w Tomaszowie Mazowieckim Spółka z o.o., ul. Dworcowa 6, 97-200 Tomaszów Mazowiecki lub bezpośrednio pod tym samym adresem w sekretariacie. Przewoźnik obowiązany jest udzielić na wniosek lub skargę pisemną odpowiedzi w terminie 30 dni, o ile składający wniosek lub skargę wskazał swój adres.
2. Niniejszy regulamin obowiązuje z dniem podjęcia uchwały przez Zarząd Spółki przewoźnika, tj. z dniem 1 września 2009 roku i ogłoszeniu go przez przewoźnika w sposób zwyczajowo przyjęty.