

- c) osobiście - w siedzibie Operatora .
5. Skargę/wniosek składa się w formie pisemnej i powinna ona zawierać:
- a) datę,
 - b) dane adresata,
 - c) dane nadawcy,
 - d) treść skargi/wniosku,
 - e) podpis osoby składającej skargę.
6. Operator skargi i wnioski rozpatruje i udziela pisemnej odpowiedzi nie później niż w ciągu jednego miesiąca licząc od daty otrzymania, lub w uzasadnionych przypadkach informują pasażera o wydłużeniu tego terminu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku. Odpowiedź na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi lub wniosku inny sposób i adres, na który należy przekazać odpowiedź.
7. Operator nie udziela odpowiedzi na skargi i wnioski, jeśli nie zawierają one imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz pełnego adresu do korespondencji lub jeśli zawierają wyrażenia powszechnie uważane za wulgarne lub obraźliwe.

ROZDZIAŁ IV PUBLICZNY PRZEWÓZ OSÓB W PRZEWOZACH O CHARAKTERZE UŻYTECZNOŚCI PUBLICZNEJ

§ 11

1. Operator w publicznym przewozie osób 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. Operator podaje do publicznej wiadomości:
 - a) na wszystkich przystankach komunikacyjnych – rozkład jazdy, określający godziny lub częstotliwość przewozów,
 - b) w obiektach dworcowych będących w jego zarządzie oraz na posiadanej stronie internetowej – informacje o cenach i warunkach sprzedaży biletów, godzinach otwarcia punktów obsługi pasażerów, regulamin przewozów oraz inne ważniejsze przepisy przewozowe i porządkowe.
3. Operator 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 publicznym przewozie osób podaje się w rozkładzie jazdy oraz na przystankowych tablicach z godzinami odjazdów autobusów.

§ 12

1. Podróżny obowiązany jest posiadać przy sobie w czasie korzystania z przejazdu ważny bilet lub dokument uprawniający do przejazdu i okazywać go na żądanie obsługi autobusu i organów kontroli. Bilet stanowi dowód zawarcia umowy przewozu i nabycia uprawnienia do określonego w nim przejazdu. Operator, który wydał bilet obowiązany jest do świadczenia przewozu zgodnie z treścią biletu na rzecz jego posiadacza.
2. W bilecie na przejazd określa się wysokość należności oraz dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, a w bilecie imiennym uprawniającym do przejazdów wielokrotnych – także tożsamość jego posiadacza.