

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PUBLICZNEGO TRANSPORTU ZBIOROWEGO PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W CZECHOWICACH-DZIEDZICACH SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

### Rozdział I Przepisy ogólne

- Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia usług publicznego transportu zbiorowego realizowanego przez Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej w Czechowicach-Dziedzicach sp. z o.o.
- Ilekroć w regulaminie jest mowa o:
  - pojeździe – rozumie się przez to autobusy Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej w Czechowicach-Dziedzicach sp. z o.o.,
  - przewozie – rozumie się przez to przewóz osób, rzeczy, bagażu ręcznego i zwierząt realizowany przez Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej w Czechowicach-Dziedzicach sp. z o.o. w trybie i na zasadach określonych ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1173 ze zm.),
  - przewoźnik – rozumie się przez to Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej w Czechowicach-Dziedzicach sp. z o.o.,
  - osobach uprawnionych do kontroli biletów – rozumie się przez to kierowców, służby ruchu (pracownicy przedsiębiorstwa komunikacji), kontrolerów biletów lub osoby upoważnione legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu.
- Pasażerowie korzystający z przejazdów pojazdami, kierowca, personel służby ruchu i nadzoru ruchu oraz osoby upoważnione do kontroli biletów zobowiązani są do przestrzegania przepisów porządkowych.
- Uwagi i polecenia kierowcy pojazdu oraz personelu służby ruchu i nadzoru ruchu skierowane do pasażerów powinny być podane w sposób taktowny i uprzejmy. Na prośbę pasażera, kierowca pojazdu i personel służby ruchu i nadzoru ruchu zobowiązani są do udzielenia informacji dotyczących przewozu, a w szczególności czasu odjazdu z początkowego przystanku, trasy przejazdu, itp.
- Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe powinien przekazać tę rzecz kierowcy pojazdu za pokwitowaniem.

### Rozdział II Prawa i obowiązki przewoźnika

- Przewoźnik zobowiązany jest do umieszczenia w autobusach:
  - informacji o aktualnym cenniku opłat za usługi przewozowe,
  - informacji o uprawnionych do korzystania z ulg oraz bezpłatnych przejazdów,
  - informacji o wysokości opłat dodatkowych i manipulacyjnych,
  - wyciągu z Regulaminu świadczenia usług publicznego transportu zbiorowego, w tym informacji o sposobie i miejscu kierowania skarg, reklamacji i wniosków w sprawie usług świadczonych przez przewoźnika.
- Przewoźnik nie odpowiada za szkody powstałe na skutek przerw w ruchu albo zmian trasy przejazdu pojazdu spowodowanych siłą wyższą, przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej, zarządzeniem innych kompetentnych organów, itp.

### Rozdział III Prawa i obowiązki pasażera

- Za zawarcie umowy przewozu uważa się wejście do pojazdu.
- Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach określonych w rozkładzie jazdy, po całkowitym zatrzymaniu się pojazdu.
- Wsiadanie do pojazdu na początkowych przystankach dozwolone jest dopiero po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy. Pasażerowie nie mogą przebywać w pojeździe w czasie zmiany kierunku jazdy.
- Kierowca po zakończeniu czynności, o których mowa w pkt 3, obowiązany jest niezwłocznie podejść do przystanku dla wsiadających w celu umożliwienia osobom oczekującym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe, za wyjątkiem przerw technicznych lub awarii.
- W przypadku nie posiadania ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego należy obowiązkowo zakupić bilet u kierowcy i bezzwłocznie skasować go w kasowniku.
- Zakup biletu u kierowcy możliwy jest wyłącznie za gotówką.
- Pasażerowie zajmujący w pojeździe miejsca stojące powinni w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy.
- Dziecko przewożone w wózku powinno być zabezpieczone przed wypadnięciem.
- W przypadku awarii autobusu podczas realizacji kursu, pasażerowi posiadającemu ważny bilet przysługuje prawo kontynuowania jazdy z tym biletem następnym autobusem tej samej linii lub innej linii przebiegającej tą samą trasą albo autobusem zastępczym podstawionym przez przewoźnika.
- Pasażer ma prawo dochodzić od przewoźnika odszkodowania za szkody wynikłe z winy przewoźnika, po zgłoszeniu tego faktu kierującemu pojazdem niezwłocznie po zdarzeniu.
- Pasażer ma prawo poszukiwać rzeczy pozostawionej w pojeździe, zgłaszając ten fakt u kierowcy w trakcie realizowania zadania przewozowego lub u Dyspozytora Ruchu przewoźnika po zakończeniu realizacji zadań przewozowych.
- Pasażer odpowiada wobec przewoźnika za szkody powstałe wskutek zanieczyszczenia lub uszkodzenia pojazdu z jego winy oraz szkody powstałe z jego winy w związku z przewozem bagażu lub zwierząt.
- Pasażer zajmujący miejsce oznaczone „dla inwalidów”, „dla osoby z dzieckiem na ręku” obowiązany jest zwolnić to miejsce w razie zgłoszenia się osoby, dla której takie miejsce jest przeznaczone.
- Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierującego pojazdem w sposób ograniczający jego pole widzenia oraz zachowywać się w sposób utrudniający kierującemu prowadzenie pojazdu.
- W pojazdach przewoźnika pasażerowie mają obowiązek wsiadania pierwszymi drzwiami.
- Z obowiązku wsiadania pierwszymi drzwiami zwolnieni są pasażerowie o ograniczonej sprawności ruchowej, osoby niepełnosprawne, w podeszłym wieku, matki z dziećmi w wózkach, pasażerowie podróżujący z bagażem o ponadnormalnych rozmiarach.
- Wysiadanie z pojazdu odbywa się drugimi i trzecimi drzwiami.
- Wsiadając do pojazdu pierwszymi drzwiami należy bez wezwania okazać kierowcy ważny bilet lub dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego. Odpowiedni bilet należy bezzwłocznie skasować w kasowniku.
- Pasażerowi wymienieni w Rozdziale III pkt 16, wsiadający innymi drzwiami niż pierwsze, zobowiązani są bez wezwania podejść do kierowcy celem okazania biletu lub dokumentu upoważniającego do bezpłatnego przejazdu.
- Do przejazdu pojazdami upoważniają tylko bilety emitowane przez przewoźnika, bilety zakupione za pomocą telefonu komórkowego oraz w biletomacie lub dokumenty upoważniające do przejazdu bezpłatnego.
- Bilet zniszczony, uszkodzony lub noszący ślady poprawiania nie upoważnia do przejazdu.
- Pasażer obowiązany jest posiadać ważny bilet lub dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego przez cały czas podróży i okazać go na żądanie osoby uprawnionej do kontroli biletów.
- Pasażerowi zabrania się odstępować skasowanego biletu innej osobie.
- W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak np. zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, kierujący uprawniony jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności policji, straży miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia.
- Zabrania się w pojazdach:
  - jazdy na stopniach,
  - otwierania drzwi pojazdu podczas jazdy,
  - wsiadania do pojazdu po sygnale zamykania drzwi,
  - zanieczyszczenia i zaśmiecania pojazdu lub niszczenia jego urządzeń oraz wyposażenia,
  - wychylania się z pojazdu i opierania się o drzwi podczas jazdy,
  - spożywania art. żywnościowych mogących zabrudzić pasażerów lub zanieczyścić wnętrze pojazdu, w szczególności lodów, hamburgerów, hot-dogów, frytek itp.,
  - grania na instrumentach muzycznych, korzystania z radioodbiorników lub zakłócania spokoju w pojeździe,
  - przebywania w kabinie kierowcy,
  - przewożenia zwierząt na miejscach siedzących,
  - wchodzenia do pojazdu na rolkach, deskorolkach, wrotkach oraz ich używania w pojeździe,
  - wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy lub na postoju,
  - wykonywania czynności mogących narazić współpasażerów na szkody,
  - spożywania alkoholu,
  - palenia wyrobów tytoniowych i im podobnych,
  - wnoszenia materiałów łatwo palnych, wybuchowych itp.,
  - wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.

- Osoby, które pomimo odmowy przewozu, wsiadły do pojazdu lub nie przestrzegają przepisów o których mowa w pkt 25 niniejszego Rozdziału i pomimo upomnienia nie stosują się do wskazówek i poleceń kierowcy pojazdu, personelu służby ruchu, nadzoru ruchu i kontrolerów biletów obowiązane są opuścić pojazd.
- W przypadku, gdy pasażer odmówi opuszczenia pojazdu, kierowca pojazdu, personel służby ruchu lub nadzoru ruchu, a także osoby uprawnione do kontroli biletów mogą zwrócić się o interwencję policji lub straży miejskiej.
- Podróżnemu, który odstąpił od umowy przewozu oraz podróżnemu, którego nie dopuszczono do przewozu lub którego usunięto z pojazdu w przypadkach, o których mowa w pkt 26 i pkt 27 niniejszego Rozdziału, przysługuje zwrot należności za bilet proporcjonalnie do niewykorzystanego świadczenia przewozowego po potrąceniu odstępnego w wysokości 20% ceny biletu. Warunkiem zwrotu należności jest złożenie pisemnego wniosku w siedzibie przewoźnika w terminie 7 dni od zaistnienia okoliczności uzasadniających zwrot należności za bilet oraz zwrot biletu. Zwrot należności następuje w kasie biletowej przewoźnika w terminie 14 dni od złożenia wniosku.
- Osoba niepełnosprawna chcąc skorzystać z rampy wjazdowej w autobusach niskopodłogowych powinna zgłosić taki zamiar kierowcy pojazdu poprzez podniesienie ręki.
- Kierowca pojazdu zobowiązany jest do opuszczenia rampy wjazdowej i udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej zgłaszającej takie żądanie.
- Osoba niepełnosprawna przy wysiadaniu powinna odpowiednio wcześniej zgłosić żądanie wysiadania.

### Rozdział IV Przewóz rzeczy i bagażu ręcznego

- Pasażerowie mogą przewozić w pojazdach bagaż ręczny tylko taki, którego umieszczenie w pojeździe nie utrudnia przejścia i nie naraża na zabrudzenie pasażerów, nie zasłania widoczności kierującemu pojazdem oraz nie zagraża bezpieczeństwu.
- Pasażerowie mogą przewozić w pojazdach małe zwierzęta trzymane na ręku, bagaż podręczny oraz wózki inwalidzkie i dziecięce, jeżeli istnieje możliwość takiego ich umieszczenia, aby nie utrudniały przejścia i nie zagrażały bezpieczeństwu pasażerów oraz bezpieczeństwa ruchu. Przewóz wymienionego bagażu jest bezpłatny.
- Psy mogą być przewożone, gdy mają założony kaganiec, nie zachowują się agresywnie i są trzymane na smyczy. Osoba przewożąca psa zobowiązana jest posiadać w czasie przewozu ważne zaświadczenie potwierdzające zaszczepienie psa przeciwko wściekliznie.
- Pasażer zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem i zwierzętami oraz podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone przedmioty i zwierzęta.
- W pojazdach nie wolno przewozić przedmiotów niestanowiących bagażu podręcznego w zwyczajnym jego pojęciu np. telewizor, lodówka, pralka, itp.
- Dopuszcza się przewóz roweru o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru np. znaczna ilość pasażerów w pojeździe niepozwalająca na swobodne wprowadzenie, ustawienie roweru i jego zabezpieczenie.
- Pojedyncze przedmioty stanowiące bagaż podręczny i nieprzekraczające rozmiarów 60 x 40 x 20 cm, zwierzęta trzymane na kolanach np. psy, koty, ptaki w klatkach a także wózki inwalidzkie, wózki dziecięce, sanki nie podlegają opłacie.
- Za przewóz bagażu przekraczającego rozmiary 60 x 40 x 20 cm, roweru oraz zwierząt nie trzymanych na kolanach obowiązuje bilet zgodny z cennikiem.

### Rozdział V Prawa i obowiązki obsługi pojazdów

- Kierujący pojazdem ma prawo odmówić przewozu i kontynuowania dalszej jazdy osobom:
  - odmawiającym okazania lub zakupu ważnego biletu na przejazd albo okazania dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego,
  - zachowującym się agresywnie,
  - używającym słów powszechnie uważanych za obraźliwe,
  - przewożącym bagaż nieodpowiadający warunkom określonym w przepisach i niniejszym Regulaminie,
  - nietrzeźwym, będącym pod wpływem środków odurzających, uciążliwym dla pasażerów lub obsługi pojazdu,
  - naruszającym przepisy Regulaminu, o których mowa w Rozdziale III pkt 25.
- Kierujący pojazdem przed zamknięciem drzwi i ruszeniem z przystanku zobowiązany jest upewnić się czy wszystkie osoby wysiadające opuściły pojazd a wsiadające są wewnątrz.
- Kierującemu pojazdem zabrania się w czasie jazdy prowadzenia rozmów, spożywania posiłków i palenia tytoniu.
- Podczas przeprowadzania kontroli biletów kierujący pojazdem ma prawo udostępnić pasażerom do wsiadania i wysiadania wyłącznie wybrane drzwi.
- W przypadku przyjęcia przez kierowcę zgłoszenia, o którym mowa w Rozdziale III pkt 27 kierowca jest zobowiązany do telefonicznego powiadomienia o zaistniałej sytuacji Dyspozytora Ruchu przewoźnika oraz do dokonania wpisu w kartę drogową.
- Kierujący pojazdem ma obowiązek przyjąć od pasażera rzecz znalezionej w pojeździe oraz przekazać ją Dyspozytorowi Ruchu przewoźnika.

### Rozdział VI Kontrola biletowa

- Prawo do kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów w pojeździe przewoźnika mają kierujący pojazdem oraz osoby upoważnione przez przewoźnika legitymujące się identyfikatorem ze zdjęciem, pieczęcią i podpisem wystawcy oraz numerem służbowym, zwani dalej kontrolerami.
- W razie stwierdzenia braku ważnego biletu, dokumentu uprawniającego do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu kontroler wystawia wezwanie do zapłaty.
- W razie posiadania przez podróżnego ważnego dokumentu przewozu, którego nie miał podczas przejazdu, nałożona opłata dodatkowa podlega umorzeniu w przypadku udokumentowania przez podróżnego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu oraz po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej.
- Kontroler ma prawo 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 Policji z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
- Wystawienie opłaty dodatkowej lub wezwania do jej zapłaty może odbyć się wyłącznie w pojeździe. Osoba, której wystawia się opłatę dodatkową lub wezwanie do jej zapłaty zobowiązana jest oczekiwać w pojeździe do czasu zakończenia tych czynności.
- Przewoźnik nie odpowiada za dokumenty pozostawione przez pasażera kontrolerom bez pokwitowania.
- Wystawiona opłata dodatkowa lub wezwanie do jej zapłaty upoważnia do kontynuowania podróży do końca trasy kursu, w którym zostały one wystawione.
- Od nałożonej opłaty dodatkowej pasażerowi przysługuje pisemne odwołanie do przewoźnika. Odwołanie może zostać wniesione w terminie 14 dni od jej nałożenia. Odwołania złożone po tym terminie nie będą rozpatrywane. Przewoźnik upoważniony jest do przekazania wniesionych odwołań celem ich weryfikacji firmie kontrolującej bilety, która nałożyła daną opłatę dodatkową.
- W szczególnych uzasadnionych przypadkach przewoźnik ma prawo odstąpić od należnej mu opłaty dodatkowej.

### Postanowienia końcowe

- Skargi, reklamacje i wnioski dotyczące świadczenia usług przewozowych przyjmuje Zarząd Spółki w siedzibie Spółki przy ulicy Drzymały 16, 43-502 Czechowice-Dziedzice, w każdą środę w godz. 12:00-13:00.
- Skargi, reklamacje i wnioski dotyczące kontroli biletów należy składać w siedzibie Spółki w Biurze Zarządu przy ulicy Drzymały 16, 43-502 Czechowice-Dziedzice, w godzinach od 07:00 do 15:00 w dni robocze.
- Skargi, reklamacje i wnioski wymagają formy pisemnej.
- Skargi, reklamacje i wnioski rozpatrywane są w terminie 14 dni od ich wpływu, a w sprawach skomplikowanych w terminie 30 dni.