

REGULAMIN

Przewozu osób, zwierząt i bagażu ręcznego organizowanego przez Związek Komunalny Gmin „Komunikacja Międzygminna” w Olkuszu

ROZDZIAŁ I

PRZEPISY OGÓLNE

§1

Przez określenie "pojazdy" należy rozumieć autobusy operatorów wykonujących usługi przewozowe w ramach komunikacji miejskiej na podstawie umów zawartych ze Związkiem Komunalnym Gmin "Komunikacja Międzygminna" w Olkuszu, zwanym dalej ZKG "KM" w Olkuszu, przeznaczone do przewozu osób, zwierząt i bagażu ręcznego.

§ 2

Pasażerowie, kierujący pojazdami oraz pracownicy ZKG "KM" w Olkuszu i operatora zobowiązani są do przestrzegania niniejszego regulaminu.

§ 3

1. Pasażer, który spowodował z własnej winy uszkodzenie pojazdu lub innych urządzeń będących na wyposażeniu pojazdu odpowiada za powstałe straty.
2. ZKG "KM" w Olkuszu nie odpowiada za szkody powstałe na skutek przerw w ruchu albo zmian kierunku jazdy spowodowanych przyczynami natury techniczno – organizacyjnej.
3. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez pasażerów, a wynikające ze stanu technicznego pojazdów.
4. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie jazdy, pasażerowi posiadającemu bilet przysługuje prawo kontynuowania jazdy z tym biletem następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii przebiegającej tą samą trasą albo pojazdem zastępczym podstawionym przez operatora.
5. Bilet jednorazowego przejazdu zachowuje ważność tylko w tym pojeździe, w którym został skasowany za wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 4. Dotyczy to również linii zastępczych lub tymczasowych uruchamianych na czas planowanych remontów dróg. Bilety jednorazowe nie zachowują ważności przy przesiadkach z linii zwykłych do zastępczych i odwrotnie.
6. W każdym pojeździe powinna znajdować się informacja do kogo pasażerowie mogą kierować skargi i wnioski dotyczące działalności operatora.

ROZDZIAŁ II

PRZEWÓZ OSÓB

§ 4

1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach określonych w rozkładzie jazdy po całkowitym zatrzymaniu pojazdu.
2. Wsiadanie do pojazdu na przystankach końcowych dozwolone jest dopiero po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy. W tym czasie pasażerowie nie mogą przebywać w pojeździe.
3. Kierujący pojazdem po zakończeniu czynności, o których mowa w ust. 2 obowiązany jest niezwłocznie podjechać do przystanku dla wsiadających, w celu umożliwienia osobom oczekującym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe.

§ 5

1. Pasażerowie powinni wsiadać do pojazdu przednimi drzwiami, a wysiadać tylnymi. Kierowca po zatrzymaniu autobusu na przystanku otwiera przednie drzwi dla wsiadających do pojazdu pasażerów. Otwieranie pozostałych drzwi odbywa się tylko wtedy, gdy pasażerowie podróżujący autobusem zgłoszą kierowcy zamiar wyjścia z pojazdu, gdy kierowca będzie widział zamiar opuszczenia pojazdu przez pasażera lub w przypadku, gdy do autobusu zechcą wejść osoby niepełnosprawne, pasażerowie z ponad wymiarowym bagażem lub osoby z dziećmi i wózkiem dziecięcym. Pasażerów, którzy weszli do autobusu drzwiami innymi niż pierwsze, kierowca może poprosić o podejście i okazanie biletu na przejazd, a w razie korzystania z przejazdu bezpłatnego o okazanie odpowiednich uprawnień.
2. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące winni w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy.
3. Pasażer zamierzający wysiadać na przystanku oznaczonym "na żądanie" obowiązany jest wcześniej uprzedzić o tym kierującego pojazdem, a osoba zamierzająca wsiąść na takim przystanku daje znak podniesioną ręką. Czynności powyższe powinny zostać dokonane w czasie zapewniającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku.

§ 6

1. Pasażer nie mający ku temu uprawnień, który zajmuje miejsce oznaczone "dla inwalidy" lub "dla osoby z dzieckiem na rękę" obowiązany jest je zwolnić w razie zgłoszenia się na nie osoby, dla której miejsce takie jest przeznaczone.
2. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierującego pojazdem w sposób ograniczający jego pole widzenia, rozmawiać z nim lub zachowywać się w sposób utrudniający kierującemu prowadzenie pojazdu.
3. Kierującemu pojazdem zabrania się w czasie jazdy prowadzenia rozmów, spożywania posiłków, palenia tytoniu, sprzedaży biletów oraz używania telefonu komórkowego wymagającego trzymania słuchawki lub mikrofonu w rękę.
4. Kierujący pojazdem zobowiązany jest do sprzedaży wyłącznie biletów jednokrotnego kasowania, zgodnie z taryfą ZKG "KM" w Olkuszu. Sprzedaż prowadzona jest tylko na przystankach. Bilet podlega niezwłocznemu skasowaniu.
5. Bilet zakupiony w automacie biletowym należy niezwłocznie skasować. Bilet jednorazowy zakupiony w aplikacji mobilnej, z którym ZKG "KM" w Olkuszu ma zawartą umowę na sprzedaż biletów, jest ważny na dany przejazd od momentu zakupu.
6. Kierujący pojazdem są upoważnieni do kontroli biletów pasażerów wsiadających do autobusu, w szczególności sprawdzenia czy pasażer korzystając z bezpłatnych lub ulgowych przejazdów posiada dokumenty uprawniające do tego.

7. Kontroler biletów jest zobowiązany do kulturalnego zachowania się i okazywania w sposób czytelny dla pasażerów legitymacji uprawniającej do przeprowadzenia kontroli – zgodnej z wzorem umieszczonym na stronie internetowej ZKG "KM" w Olkuszu.

§ 7

1. Po wejściu do pojazdu pasażer obowiązany jest:
 - 1) Niezwłocznie skasować bilet za przejazd oraz zachować go na czas trwania podróży.
 - 2) Jeżeli pasażer nie ma biletu, może zakupić bilet w automacie biletowym w autobusie lub za pomocą aplikacji mobilnej wskazanej przez ZKG "KM" w Olkuszu.
 - 3) Pasażer może zakupić bilet jednorazowy również u kierującego pojazdem zgłaszając kierującemu chęć zakupu i przygotować odliczoną kwotę. Kierujący pojazdem przyjmuje tylko nominały o wartości nie mniejszej niż 50 gr i nie większej niż 20 zł.
 - 4) Bilet zakupiony u kierującego pojazdem lub w automacie biletowym należy niezwłocznie skasować po jego nabyciu.
 - 5) Bilet jednorazowy zakupiony w aplikacji mobilnej wskazanej przez ZKG "KM" w Olkuszu jest ważny na dany przejazd od momentu zakupu.
2. Podczas kontroli biletów przez osoby do tego uprawnione pasażer obowiązany jest:
 - 1) okazać bilet kontrolującemu,
 - 2) na żądanie kontrolującego przedstawić dokument tożsamości w przypadku biletu okresowego imiennego, oraz dokument upoważniający do korzystania z ulgi w przypadku biletu ulgowego,
 - 3) przedstawić kontrolującemu dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego.

§ 8

1. Zabrania się odstępować skasowanego biletu innej osobie. W przypadku udowodnienia odstąpienia, bilet taki jest nieważny.
2. Za nieważny uznaje się także bilet:
 - nieskasowany,
 - zniszczony,
 - wielokrotnie skasowany,
 - skasowany po wezwaniu do okazania,
 - ze zmianami dokonany przez pasażera,
 - o zaniżonej wartości,
 - okresowy nieważny na danej trasie,
 - okresowy, którego okres ważności upłynął,
 - okresowy imienny nie wypełniony przez pasażera.
3. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, kontroler biletów pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty. Należność za przewóz i opłata dodatkowa wystawiona na wezwaniu do zapłaty podlega umorzeniu po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, w przypadku udokumentowania przez podróżnego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
4. Pasażerowi na którego w czasie kontroli nałożono opłatę dodatkową (wezwanie do zapłaty), zostanie ona umorzona po pobraniu opłaty manipulacyjnej, jeżeli przy nakładaniu opłaty dodatkowej oświadczy, że posiada okresowy bilet imienny, okaże dokument stwierdzający jego tożsamość, celem odnotowania odpowiednich danych przez kontrolującego, a następnie w ciągu 7 dni przedłoży w siedzibie kontrolującego ważny imienny bilet okresowy.

/Powyższe nie dotyczy biletów okresowych zakupionych po przeprowadzonej kontroli./

5. Kontroler biletów ma prawo:

- 1) w razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego,
- 2) w razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu – zawiadomić służby porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości. Do czasu przybycia funkcjonariusza służb porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli,
- 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.

§ 9

Kierujący pojazdem powinien odmówić przewozu osób nietrzeźwych, mogących zabrudzić innych pasażerów i pojazd lub zachowujących się agresywnie.

§ 10

Zabronione jest:

- a) wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego po usłyszeniu sygnału dźwiękowego oznaczającego zamykanie drzwi,
- b) otwieranie drzwi pojazdu podczas jazdy,
- c) zanieczyszczanie pojazdu lub niszczenie jego urządzeń i wyposażenia,
- d) wychylanie się z pojazdu i opieranie się o drzwi podczas jazdy,
- e) spożywanie artykułów żywnościowych mogących zabrudzić innych pasażerów lub zanieczyścić wnętrze pojazdu,
- f) granie na instrumentach muzycznych, korzystanie z radioodbiorników lub innych źródeł dźwięku powodujący zakłócanie spokoju w pojeździe,
- g) palenie tytoniu (dotyczy również e-papierosów i podgrzewaczy tytoniu),
- h) spożywanie napojów alkoholowych w pojazdach,
- i) wyrzucanie jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu.

§ 11

Osoby, które pomimo odmowy przewozu (§ 9) wsiadły do pojazdu oraz osoby, które nie przestrzegają przepisów § 10 obowiązane są opuścić pojazd na wezwanie kierującego. W przypadku odmowy opuszczenia pojazdu kierujący wzywa służby porządkowe mające prawo zatrzymania podróżnego i oczekuje na przystanku do czasu przyjazdu wezwanych służb porządkowych. Pasażerowi nie przysługuje w tych wypadkach zwrot należności za bilet.

ROZDZIAŁ III

PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO I ZWIERZĄT

§ 12

1. Pasażerowie mogą przewozić w pojazdach zwierzęta oraz bagaż ręczny, jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia ich w pojeździe, aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na zanieczyszczanie odzieży innych pasażerów, nie zasłaniały widoczności kierującemu pojazdem i nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu.

2. Nie podlegają opłacie:
 - przedmioty stanowiące bagaż ręczny i nie przekraczające rozmiarów 60x40x20 cm,
 - wózki inwalidzkie oraz dziecięce wózki sportowe - złożone,
 - pozostałe wózki dziecięce w przypadku posiadania ze sobą dziecka (w czasie przewozu dziecko musi być wyjęte z wózka, jeżeli nie jest zabezpieczone szelkami zapobiegającymi wypadnięciu),
 - przedmioty o średnicy poniżej 15 cm i długości do 120 cm.
3. Za opłatą przewidzianą w taryfie mogą być przewożone (przy zachowaniu warunków o których mowa w ust. 1):
 - przedmioty stanowiące bagaż ręczny przekraczający jeden z wymiarów 60x40x20 cm,
 - narty, sanki, rowery, hulajnogi (złożone) i inny sprzęt sportowy - za zgodą kierującego,
 - zwierzęta.
4. Nadzór nad bagażem ręcznym i zwierzętami, które pasażer przewozi przy sobie w pojeździe, należy do pasażera. Za bagaż taki i zwierzęta operator odpowiada tylko w przypadku, gdy szkoda powstała z jego winy.

§ 13

1. Pasażer odpowiada za zanieczyszczenie pojazdu lub zniszczenie jego urządzeń i wyposażenia oraz za szkody lub obrażenia odniesione przez współpasażerów powstałe w związku z przewozem bagażu ręcznego lub zwierząt.
2. Bagażu i zwierząt nie wolno umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.

§ 14

1. W pojazdach nie wolno przewozić:
 - 1) Przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (ostre narzędzia jak: piły, kosiły lub otwarte naczynia ze smarami, farbami itp.).
 - 2) Przedmiotów cuchnących, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, radioaktywnych, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych.
 - 3) Psów bez kagańca, za wyjątkiem psa asystującego osobie niepełnosprawnej pod warunkiem posiadania odpowiedniej uprzęży. Osoba podróżująca z takim psem musi posiadać przy sobie certyfikat potwierdzający statut psa asystującego.
 - 4) Zwierząt agresywnych.
2. W przypadku nie stosowania się do ustaleń w pkt 1–4 kierujący pojazdem ma prawo odmówić przewozu pasażera.

§ 15

Do roszczeń z tytułu umowy przewozu osób mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 16

1. Wnioski, skargi i reklamacje wynikające z realizacji usług w zakresie komunikacji miejskiej są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w stosownych przepisach prawnych, w tym w przepisach ustawy Prawo przewozowe. Wnioski, skargi i reklamacje mogą być wnoszone pisemnie na adres: ZKG "KM" w Olkuszu, 32-300 Olkusz, Al. 1000-lecia 2c, telefonicznie pod numerem tel. 32/641-39-14 (przy zachowaniu wymogów określonych w ust. 2), za pomocą poczty elektronicznej na adres email: sekretariat@zkgkm.pl lub osobiście w siedzibie Związku w dni robocze w godzinach 7⁰⁰ do 15⁰⁰.

2. Złożona skarga/reklamacja lub wniosek powinien zawierać:
 - a) datę sporządzenia skargi/reklamacji lub wniosku;
 - b) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej skargę/reklamację lub wniosek;
 - c) tytuł oraz uzasadnienie skargi/reklamacji lub wniosku oraz datę, godzinę i miejsce zdarzenia, numer linii, numer wozu oraz kierunek jazdy w przypadku skargi/reklamacji;
 - d) kwotę roszczenia w przypadku reklamacji;
 - e) dokumenty potwierdzające zawarcie umowy przewozu, np. bilet, a w przypadku korzystania z przejazdu ulgowego lub bezpłatnego dokumenty potwierdzające uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów;
 - f) podpis osoby wnoszącej skargę/reklamację lub wniosek.
3. Pasażer może również wnieść skargę/reklamację bezpośrednio do operatora wykonującego przewóz. Dane teleadresowe operatorów znajdują się na stronie internetowej ZKG "KM" w Olkuszu – zakładka „Operatorzy”.
4. Jeśli wniesiona skarga/reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2, Zarząd ZKG "KM" w Olkuszu wzywa skarżącego/reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że w przypadku nieuzupełnienia braków w tym terminie skutkować będzie pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Zarząd ZKG "KM" w Olkuszu uzupełnionej skargi/reklamacji.
5. Odpowiedź na skargę/reklamację lub wniosek udzielona będzie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia skargi/reklamacji lub wniosku przez ZKG "KM" w Olkuszu/operatora.
6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
 - b) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej w przypadku nieuznania reklamacji (w całości lub części);
 - c) w przypadku przyznania odszkodowania uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - d) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty i informację o terminie i sposobie wypłaty należności;
 - e) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowego sądu;
 - f) podpis osoby upoważnionej przez ZKG "KM" w Olkuszu/operatora.
7. W przypadku złożenia odwołania przez pasażera od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji ZKG "KM" w Olkuszu/operatora, w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
8. Nieudzielenie przez ZKG "KM" w Olkuszu/operatora odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

§ 17

1. Informacje dotyczące Regulaminu, rozkładów jazdy, cennika biletów i opłat dodatkowych dostępne są na stronie: www.zkgkm.pl.
2. W każdym pojeździe będzie wywieszony wyciąg z niniejszego Regulaminu.