

## **REGULAMIN USŁUG PRZEWOZOWYCH MIEJSKIEGO ZAKŁADU KOMUNIKACJI SP. Z O.O.**

### **Rozdział 1 Postanowienia ogólne**

#### **§ 1**

1. Regulamin określa zasady korzystania z usług przewozowych świadczonych przez Miejski Zakład Komunikacji sp. z o.o. w Oświęcimiu, w zakresie lokalnego transportu zbiorowego na terenie miasta Oświęcim oraz Gmin – Stron Porozumienia Międzygminnego.
2. Regulamin określa zakres kompetencji Organizatora, Operatora, Kontrolera oraz treść zawieranej z pasażerem umowy przewozu.
3. Zawarcie umowy przewozu następuje poprzez zajęcie miejsca w pojeździe komunikacji miejskiej.
4. W sprawach nieokreślonych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności: ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. kodeks cywilny, ustawa z 15 listopada 1984r. prawo przewozowe, ustawa z dnia 16 grudnia 2010r. o publicznym transporcie zbiorowym.

#### **§ 2**

Ilekoć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) Organizatorze – rozumie się przez to Miasto Oświęcim, które realizuje zadania organizacji i zarządzania komunikacją miejską na terenie miasta Oświęcim oraz Gmin - Stron Porozumienia Międzygminnego, w zakresie lokalnego transportu zbiorowego,
- 2) Operatorze - rozumie się przez to Miejski Zakład Komunikacji sp. z o.o. w Oświęcimiu wykonujący usługi przewozowe na terenie miasta Oświęcim i Gmin - Stron Porozumienia Międzygminnego,
- 3) komunikacji miejskiej - rozumie się przez to przewozy świadczone na zlecenie Organizatora przez Operatora w ramach regularnych linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy,
- 4) pojeździe - rozumie się przez to autobusy Operatora,
- 5) przewozie - rozumie się przez to przewóz osób, bagaży, rzeczy oraz zwierząt wykonywany przez Operatora,
- 6) pasażerze - rozumie się przez to każdą osobę, która zawarła umowę przewozu i przebywa w pojeździe,

- 7) kasowaniu biletu - rozumie się przez to uzyskanie nadruku na bilecie papierowym poprzez włożenie go do kasownika,
- 8) ważnym bilecie –rozumie się przez to prawidłowo skasowany bilet, zgodny z obowiązującą taryfą biletową, ważny wypełniony bilet okresowy oraz bilet zakupiony w aplikacji mobilnej niezwłocznie po wejściu do autobusu,
- 9) podmiocie dokonującym kontroli – rozumie się przez to podmiot niezależny od Operatora, który na podstawie umowy z Operatorem, dokonuje kontroli biletów,
- 10) kursie – rozumie się przez to przejazd na danej linii w jednym kierunku, pomiędzy przystankiem początkowym i końcowym określonym w rozkładzie jazdy.

### § 3

1. Operator przewozi osoby, bagaże, rzeczy oraz zwierzęta, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Przewóz osób, bagaży, rzeczy oraz zwierząt odbywa się przystosowanymi do tego pojazdami w ramach komunikacji miejskiej - według rozkładów jazdy podanych do wiadomości publicznej.
3. Kierujący pojazdami, pasażerowie oraz osoby upoważnione do kontroli biletów, zobowiązani są do przestrzegania Regulaminu.
4. Do przejazdu pojazdami Operatora upoważniają:
  - 1) bilety aktualnie obowiązujące u Operatora, o których mowa w Rozdziale 3 Regulaminu,
  - 2) dokumenty potwierdzające uprawnienia do korzystania z przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

## **Rozdział 2**

### **Podstawowe zasady korzystania z pojazdów Operatora**

#### **Obowiązki Operatora wobec pasażera**

### § 4

Operator zobowiązany jest do zapewnienia bezpiecznego przejazdu pojazdami.

### § 5

Pojazdy powinny posiadać wyraźne oznakowanie w zakresie numeru i kierunku linii.

### § 6

Operator zapewni kulturalną i grzeczną obsługę w pojazdach oraz utrzymanie pojazdów we właściwym stanie technicznym i estetycznym.

## § 7

Operator instaluje i utrzymuje w sprawności technicznej kasowniki umożliwiające skasowanie biletów w pojazdach.

## § 8

Operator zamieszcza na przystankach rozkłady jazdy obsługiwanych linii, zatrzymujących się na danym przystanku oraz zapewnia kursowanie pojazdów zgodnie z tymi rozkładami.

## § 9

1. Operator ogłasza informacje dla pasażerów o sposobie korzystania z komunikacji miejskiej w miejscach powszechnie dostępnych, a w szczególności:
  - 1) na przystankach – w zakresie rozkładów jazdy linii zatrzymujących się na danym przystanku,
  - 2) wewnątrz pojazdów – w zakresie dotyczącym taryfy opłat, ulg i zwolnień w opłatach za przejazdy komunikacją miejską, opłat dodatkowych, Regulamin usług przewozowych oraz punktów sprzedaży biletów okresowych,
  - 3) w internecie pod adresem [www.mzk.oswiecim.pl](http://www.mzk.oswiecim.pl) – w zakresie dotyczącym rozkładów jazdy, taryfy opłat, opłat dodatkowych, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy komunikacją miejską, punktów sprzedaży biletów, komunikatów o zmianach rozkładów jazdy, Regulaminu usług przewozowych.

## § 10

1. Do obowiązków Operatora należy analiza skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania komunikacji miejskiej, w celu ciągłego podnoszenia jakości wykonywanych usług przewozowych.
2. Operator nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku przerw, opóźnień w ruchu albo zmian kierunku jazdy spowodowanych siłą wyższą, przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej, zarządzeniem organów ruchu drogowego lub innych kompetentnych organów oraz nieprzestrzegania Regulaminu.
3. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie jazdy, pasażerowi posiadającemu bilet przysługuje prawo kontynuowania jazdy na podstawie tego samego biletu następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii przebiegającej tą samą trasą albo pojazdem zastępczym podstawionym przez Operatora.

## **Prawa i obowiązki pasażera**

## § 11

1. Pasażer ma obowiązek posiadać w czasie przejazdu ważny bilet oraz okazać go w czasie kontroli biletowej.
2. Wsiadający pasażer posiadający bilet jednorazowy kupiony wcześniej w punktach sprzedaży lub automatach biletowych, winien niezwłocznie skasować go w najbliższym kasowniku



i zachować go do kontroli. Obowiązkiem pasażera jest sprawdzenie czy uzyskano na bilecie w formie papierowej czytelny nadruk z kasownika.

3. Pasażerowie opłacający przejazd w pojeździe, zobowiązani są zakupić i skasować bilet niezwłocznie po wejściu do pojazdu przed zajęciem miejsca i zachować go do kontroli.
4. Pasażerowie opłacający przejazd poprzez aplikację mobilną, zobowiązani są do zakupu biletu niezwłocznie po zajęciu miejsca w pojeździe.
5. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach po całkowitym zatrzymaniu pojazdu.
6. W sytuacjach, w których może nastąpić zagrożenie bezpieczeństwa, zdrowia lub życia oraz w sytuacji wyższej konieczności, wsiadanie i wysiadanie pasażerów może odbywać się w innym miejscu niż przystanek.
7. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w pkt. 6 kierowca autobusu ma obowiązek poinformowania dyspozytora o zaistniałym zdarzeniu.
8. W pojazdach wyposażonych w przycisk samodzielnego otwierania drzwi, pasażer po zatrzymaniu się pojazdu na przystanku zobowiązany jest zarówno przy wsiadaniu jak i wysiadaniu z pojazdu do samodzielnego otwarcia drzwi, poprzez użycie stosownego przycisku umieszczonego przy drzwiach na zewnątrz pojazdu lub na poręczy przy drzwiach wewnątrz pojazdu.
9. W przypadku awarii samodzielnego otwierania drzwi pasażer jest zobowiązany zasygnalizować kierowcy fakt awarii oraz zamiar wejścia lub wyjścia do i z autobusu.

## § 12

1. Operator prowadzi monitoring wizyjny obejmujący wnętrze autobusów i ich najbliższe otoczenie.
2. Monitoring prowadzony jest w celu zapewnienia bezpieczeństwa, w tym ochrony życia i zdrowia osób, a także zabezpieczenia ochrony mienia Operatora.
3. Korzystanie z usług Operatora oznacza brak sprzeciwu wobec stosowania monitoringu w wyżej wskazanych celach i zakresie.
4. Autobusy objęte monitoringiem wizyjnym oznaczone są symbolem graficznym kamery.
5. Zapis z monitoringu nie będzie wydawany osobom trzecim, poza sytuacjami w prawie wskazanymi.
6. Szczegółowe zasady funkcjonowania monitoringu, w tym zakres, cele i sposób przetwarzania danych, określa odrębny *Regulamin funkcjonowania monitoringu wizyjnego w Miejskim Zakładzie Komunikacji sp. z o.o.*, z którym pasażerowie mogą zapoznać się na stronie internetowej spółki oraz w jej siedzibie.

## § 13

1. W pojazdach wyznaczone są odpowiednio oznakowane miejsca:
  - 1) dla osób niepełnosprawnych,
  - 2) dla osób starszych,

- 3) stanowiska dla wózków inwalidzkich lub dziecięcych.
2. Pasażer, który zajmuje miejsce oznaczone, o których mowa w ust. 1 obowiązany jest zwolnić to miejsce w razie zgłoszenia się osoby, dla której miejsce takie jest przeznaczone.
3. Pasażerowie zobowiązani są umożliwić ustawienie wózka inwalidzkiego lub dziecięcego w pojeździe na stanowisku przeznaczonym do tego celu.
4. Jeżeli pojazd jest odpowiednio wyposażony, pasażer poruszający się na wózku inwalidzkim powinien zabezpieczyć się za pomocą pasów bezpieczeństwa.
5. Kierowca autobusu poproszony o pomoc, ma obowiązek pomóc osobie z niepełnosprawnościami poruszającej się na wózku inwalidzkim przy wsiadaniu i wysiadaniu z autobusu. Pomoc oznacza wykorzystanie wszystkich technicznych elementów wyposażenia autobusu: platformy przy 2 drzwiach, przyklęku w trakcie każdorazowej obsługi pasażera z niepełnosprawnościami.
6. Osoba przewożąca wózek dziecięcy, w przypadku żądania pasażera poruszającego się na wózku inwalidzkim, zobowiązana jest do zwolnienia tego miejsca.

#### § 14

1. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierowcy pojazdu w sposób ograniczający jego pole widzenia oraz w sposób utrudniający kierującemu prowadzenie pojazdu.
2. Pasażerowie stojący w czasie jazdy powinni trzymać się uchwytów lub poręczy.
3. Pasażerowie zobowiązani są do wykonywania poleceń obsługi pojazdu i innych uprawnionych osób mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa oraz prawidłowego funkcjonowania przewozów.
4. Pasażer odpowiada wobec Operatora za szkody powstałe wskutek uszkodzenia lub zanieczyszczenia pojazdu z jego winy.
5. Pasażer winien zasygnalizować kierowcy żądanie zatrzymania pojazdu na przystanku poprzez naciśnięcie przycisku żądania otwarcia drzwi lub poinformować kierowcę słownie o zamiarze wysiadania na najbliższym przystanku. Naciśnięcie przycisku żądania otwarcia drzwi powinno być skuteczne tzn. wewnątrz pojazdu powinien pojawić się komunikat lub sygnał świetlny. Czynność ta powinna być dokonana z odpowiednim wyprzedzeniem, tak aby możliwe było bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku.
6. Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe winien przekazać tę rzecz kierowcy pojazdu.
7. Rzeczy znalezione w pojeździe i przekazane kierowcy można w terminie do 7 dni od dnia znalezienia odebrać u Dyspozytora Ruchu Operatora.
8. Pasażerom zabrania się:
  - 1) otwierania drzwi pojazdu podczas jazdy,
  - 2) dawania nieuzasadnionego sygnału do zatrzymania pojazdu,
  - 3) wysiadania i wsiadania do pojazdu po sygnale odjazdu,
  - 4) zanieczyszczania i zaśmiecania pojazdu lub niszczenia jego urządzeń oraz wyposażenia,
  - 5) wychylania się z pojazdu i opierania się o drzwi podczas jazdy,

- 6) siadania na miejscach do tego nieprzeznaczonych, a w szczególności na poręczach, barierach ochronnych, uchwytach,
- 7) palenia wyrobów tytoniowych i im podobnych, używania e-papierosów, picia alkoholu oraz stosowania substancji odurzających,
- 8) spożywania artykułów żywnościowych (np. lodów, hamburgerów, hot-dogów, frytek, itp.) ze względu na możliwość pobrudzenia odzieży współpasażerów lub zanieczyszczenia wnętrza pojazdu,
- 9) wchodzenia i przebywania w pojeździe w łyżworolkach, wrotkach i innych urządzeniach wspomagających ruch
- 10) grania na instrumentach muzycznych, korzystania z radioodbiorników lub urządzeń emitujących dźwięk słyszalny przez innych użytkowników przewozu oraz zakłócania w inny sposób spokoju w pojeździe,
- 11) zebrania,
- 12) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy lub na postoju,
- 13) wykonywania czynności mogących narazić współpasażerów na szkody lub obrażenia,
- 14) wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.

#### § 15

Jeżeli podczas przejazdu pojazdem pasażer wywróci się np. w chwili gwałtownego hamowania pojazdu lub dozna urazu wewnątrz pojazdu, winien zaistniałe zdarzenie niezwłocznie zgłosić kierowcy. Kierowca po zatrzymaniu się na najbliższym przystanku, poinformuje telefonicznie dyspozytora ruchu o zaistniałym zdarzeniu. W uzasadnionych przypadkach kierowca może wezwać pogotowie ratunkowe w celu udzielenia pomocy poszkodowanemu pasażerowi.

#### § 16

1. Pasażer zagrażający bezpieczeństwu lub porządkowi w pojeździe, a także uciążliwy lub zachowujący się agresywnie w stosunku do innych pasażerów, który nie stosuje się do wezwań kierowcy pojazdu oraz kontrolerów biletów, obowiązany jest opuścić pojazd na ich żądanie, na najbliższym przystanku.
2. W przypadku gdy pasażer odmówi opuszczenia pojazdu, kierowca pojazdu lub kontrolerzy biletów mogą zwrócić się o interwencję Policji lub Straży Miejskiej.
3. Pasażerowi w przypadku, o którym mowa w ust.1 nie przysługuje zwrot ceny biletu, natomiast pokrywa on koszt ewentualnego spowodowania zatrzymania ruchu pojazdu.

### **Prawa i obowiązki kierującego pojazdem**

#### § 17

1. Wsiadanie pasażerów do pojazdu i wysiadanie z niego, dozwolone jest tylko na przystankach i po całkowitym zatrzymaniu się pojazdu (za wyjątkiem sytuacji opisanych w § 11 pkt 6)

2. Wsiadanie pasażerów do pojazdu na przystankach końcowych dozwolone jest dopiero po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy. W tym czasie pasażerowie nie powinni przebywać w pojeździe.
3. Kierowca pojazdu po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy, obowiązany jest niezwłocznie podjechać pojazdem do przystanku dla wsiadających w celu umożliwienia osobom oczekującym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe (z wyjątkiem przerw lub awarii).
4. Kierowca pojazdu obowiązany jest ruszyć z przystanku po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wsiadające są wewnątrz pojazdu, a wysiadające opuściły pojazd oraz zamknięciu drzwi pojazdu.
5. Kierowca pojazdu ma obowiązek zatrzymania się na przystanku, na którym oczekują podróżni.
6. Kierowca pojazdu nie ma obowiązku zatrzymania się na przystanku w przypadku niestwierdzenia obecności podróżnych, przy jednoczesnym braku zgłoszenia zamiaru wysiadania przez pasażerów znajdujących się wewnątrz pojazdu.
7. Podczas przeprowadzania kontroli biletów, kierowca pojazdu ma prawo udostępnić pasażerom do wsiadania i wysiadania wyłącznie wybrane drzwi.
8. Kierowca pojazdu jest uprawniony do prowadzenia kontroli biletów.

#### § 18

1. Z pojazdu można usunąć osoby:
  - 1) nietrzeźwe, zachowujące się agresywnie wobec współpasażerów lub kierowcy pojazdu,
  - 2) zakłócające spokój pomimo upomnień kierowcy pojazdu lub kontrolerów biletów,
  - 3) wzbudzające odrazę brudem i niechlujstwem,
  - 4) spożywające alkohol,
  - 5) palące wyroby tytoniowe lub im podobne,
  - 6) używające e-papierosów,
  - 7) odmawiające okazania lub zakupu ważnego biletu na przejazd albo okazania dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego,
  - 8) które z innych powodów są niebezpieczne lub uciążliwe dla współpasażerów.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, w celu uzyskania pomocy, kierowca pojazdu może zjechać z trasy przejazdu do najbliższego komisariatu Policji lub komendy Straży Miejskiej.

#### § 19

Kierowcy pojazdu zabrania się w czasie jazdy prowadzenia rozmów, używania telefonu komórkowego, prowadzenia rozmów telefonicznych bez użycia zestawu słuchawkowego, spożywania posiłków oraz palenia tytoniu i używania e-papierosów wewnątrz autobusu.

### Rozdział 3 Zasady korzystania z biletów

#### § 20

1. Do przejazdu pojazdami Operatora, pasażerów upoważnia:
  - 1) bilet wyłącznie z nadrukiem „Miejski Zakład Komunikacji spółka z o.o. w Oświęcimiu”,
  - 2) bilet zakupiony poprzez aplikację mobilną niezwłocznie po wejściu do pojazdu,
  - 3) dokument potwierdzający uprawnienia do korzystania z bezpłatnego przejazdu lub dokument uprawniający do ulgowego przejazdu łącznie z właściwym biletem ulgowym,
  - 4) posiadanie dokumentu tożsamości w przypadku korzystania z biletów okresowych.
2. Każdego pasażera obowiązuje posiadanie oddzielnego biletu za przejazd oraz oddzielnego biletu za przewóz bagaży, rzeczy. Bilet za przewóz bagaży, rzeczy stanowi równowartość ceny biletu normalnego dla danej strefy.
3. Jeden bilet normalny nie zastępuje dwóch biletów ulgowych i nie uprawnia do przejazdu wg taryfy ulgowej.
4. Bilet jednorazowy ważny jest w pojeździe na danym kursie, w którym został skasowany.
5. Zabrania się odstępowania skasowanego biletu innej osobie.
6. Bilety okresowe:
  - a) bez wpisanych trwale danych osobowych są nieważne,
  - b) można zakupić na 30 dni przed dniem rozpoczęcia ich ważności.
7. Zmiana taryfy przez Operatora na wyższą w okresie ważności biletu okresowego, nie powoduje obowiązku dopłaty przez pasażera.

#### § 21

1. Sprzedaż biletów jednorazowych prowadzona jest przez:
  - 1) placówki handlowe na terenie świadczonych przez Operatora usług przewozowych,
  - 2) kasę Operatora – w przypadku wystawiania dowodu sprzedaży (faktury), w siedzibie Operatora,
  - 3) mobilne automaty biletowe w pojazdach,
  - 4) stacjonarne automaty biletowe,
  - 5) aplikację mobilną.
2. Brak możliwości zakupu biletu wewnątrz pojazdu nie zwalnia pasażera z obowiązku jego posiadania.

#### § 22

1. Sprzedaż biletów okresowych prowadzona jest przez:
  - 1) punkty sprzedaży podane w informacji umieszczonej w pojazdach oraz na stronie internetowej Operatora,
  - 2) kasę w siedzibie Operatora,

- 3) aplikację mobilną.
2. Sprzedaż biletów okresowych za wystawieniem dowodu sprzedaży (faktury) prowadzona jest wyłącznie przez kasę Operatora w jego siedzibie.

#### § 23

Umowę przewozu zawiera się poprzez spełnienie jednego z następujących warunków:

- 1) zajęcie miejsca w pojeździe i skasowanie biletu lub dokonanie jego zakupu wewnątrz pojazdu i jego skasowanie, zgodnie z aktualnie obowiązującą taryfą oraz posiadanymi uprawnieniami do ulg, lub
- 2) zajęcie miejsca w pojeździe i posiadanie biletu okresowego, lub
- 3) zajęcie miejsca w pojeździe i posiadanie dokumentu uprawniającego do przejazdów bezpłatnych lub
- 4) zajęcie miejsca w pojeździe.

#### § 24

1. Cennik opłat za usługi przewozowe świadczone przez Operatora, określony jest na podstawie obowiązującej uchwały Rady Miasta Oświęcim w sprawie ustalenia cen biletów na liniach miejskich i podmiejskich, obsługiwanych przez Miejski Zakład Komunikacji sp. z o.o. w Oświęcimiu.
2. Uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych wynikają z przepisów powszechnie obowiązujących oraz uchwał Rady Miasta Oświęcim w sprawie ulg i zwolnień w opłatach za przejazdy środkami komunikacji miejskiej, obsługiwanych przez Miejski Zakład Komunikacji spółka z o.o. w Oświęcimiu. Wymienione uprawnienia nie dotyczą przewozu bagaży lub rzeczy podlegających opłacie.
3. Opłaty dodatkowe i manipulacyjne dla podróżnych korzystających z usług przewozowych świadczonych przez Operatora w przypadku braku ważnego biletu lub dokumentu upoważniającego do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, zostały określone w obowiązującej uchwale Rady Miasta Oświęcim w sprawie ustalania opłat dodatkowych i manipulacyjnych z tytułu przewozu osób oraz zabierania ze sobą do pojazdu zwierząt i rzeczy.
4. Informacje dotyczące spraw określonych w ust. 1, 2 i 3 są podawane do publicznej wiadomości poprzez wywieszenie w pojazdach oraz publikowanie na stronie internetowej Operatora.

### **Rozdział 4**

#### **Zasady dotyczące przewozu bagażu**

#### § 25

1. Pasażerowie mogą przewozić w pojazdach bagaże i rzeczy jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia ich w pojeździe, aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na zanieczyszczenie

odzieży innych pasażerów, nie zasłaniały widoczności kierowcy pojazdu, nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu itp.

2. Zezwala się na przewóz za opłatą w pojazdach psów pod opieką pasażera pod warunkiem, że pasażer posiada aktualną książeczkę szczepień psa potwierdzającą zaszczepienie przeciwko wściekliznie oraz pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec.
3. Inne zwierzęta muszą być umieszczone w koszach, klatkach itp., w sposób zabezpieczający przed wyrządzeniem szkody.
4. Bagaży, rzeczy i zwierząt nie można umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
5. Nadzór nad bagażem, rzeczami i zwierzętami, które pasażer przewozi przy sobie w pojeździe, należy do pasażera. Operator odpowiada za bagaże, rzeczy i zwierzęta tylko w przypadku, gdy szkoda powstała z winy Operatora.
6. Pasażer odpowiada za wszelkie szkody powstałe z jego winy, w związku z przewozem bagaży, rzeczy lub zwierząt.

#### § 26

1. Opłacie bagażowej według obowiązującej taryfy podlegają:
  - 1) bagaże i rzeczy przekraczające swą wielkością sumę wymiarów (wysokość, szerokość, głębokość) 120 cm,
  - 2) plecaki ze stelażem oraz narty, sanki itp., bez względu na wymiary,
  - 3) zwierzęta podlegające opłacie.
2. Nie podlegają opłacie za przewóz:
  - 1) bagaże i rzeczy nie przekraczające sumy wymiarów (wysokość, szerokość, głębokość) 120 cm,
  - 2) małe zwierzęta (w tym małe psy i koty) trzymane na kolanach lub rękach,
  - 3) wózki inwalidzkie,
  - 4) wózki dziecięce (UWAGA! Na czas przejazdu dziecko nie może przebywać w wózku),
  - 5) małe rowerki i hulajnogi dziecięce.

#### § 27

1. Zabrania się przewozić w pojazdach:
  - 1) psów nie mających założonego kagańca, nie trzymany na smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia psa,
  - 2) innych niebezpiecznych zwierząt,
  - 3) rowerów i hulajnóg elektrycznych,
  - 4) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie, uszkodzenie ciała lub odzieży, albo które mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (ostrych narzędzi, szyb, otwartych naczyń ze smarami lub farbami, itp.),
  - 5) przedmiotów cuchnących, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, radioaktywnych, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych,

- 6) przedmiotów wywołujących uczucie odrazy,
- 7) broni i amunicji – z wyłączeniem dopuszczenia do przewozu na warunkach określonych odrębnymi przepisami oraz nie stosuje się do osób uprawnionych do jej noszenia ze względu na pełnioną funkcję.

#### § 28

Pasażer na żądanie współpasażerów zobowiązany jest zdjąć z pleców plecak. Z żądaniem takim może wystąpić również kierowca pojazdu oraz kontroler biletów.

#### § 29

1. W przypadku stwierdzenia, że osoba korzystająca z pojazdu narusza (nie stosuje się) przepisy §27i §28 kierowca pojazdu, kontroler biletów są upoważnieni do wezwania takiego pasażera do opuszczenia pojazdu na najbliższym przystanku.
2. Pasażer obowiązany jest zastosować się do wezwania, o którym mowa w ust. 1.
3. W przypadku gdy pasażer odmówi opuszczenia pojazdu, kierowca pojazdu oraz kontroler biletów mogą zwrócić się o interwencję Policji lub Straży Miejskiej.
4. Pasażerowi w przypadkach określonych w ust. 1 nie przysługuje zwrot ceny biletu.

### **Rozdział 5**

#### **Kontrola biletów**

#### § 30

1. Kontrolerzy lub kontroler mogą rozpocząć kontrolę, gdy pasażerowie, którzy weszli do pojazdu na ostatnim przystanku zakupili bilet wewnątrz pojazdu, skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru. Dokończenie czynności kontrolnych na przystanku jest możliwe w przypadku ujawnienia pasażera bez biletu, który w pojeździe okazał dokument tożsamości, a jego zachowanie nie ma znamion agresji.
2. Dopuszcza się także kontrolę w pojazdach na przystankach. W takim przypadku kontroler po wejściu do pojazdu, który podjechał do przystanku, wydaje polecenie zablokowania kasowników i ogłasza kontrolę. Pasażerowie wychodzą z pojazdu wyznaczonymi drzwiami, okazując kontrolerowi bilety.
3. Osobami upoważnionymi do kontroli biletów są kontrolerzy biletów oraz inne osoby upoważnione przez Operatora. Osoby wymienione w ust. 3 podczas wykonywania czynności kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu posiadają w widocznym miejscu identyfikator służbowy zawierający:
  - 1) logo Operatora,
  - 2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli,
  - 3) zdjęcie kontrolującego,
  - 4) okres ważności identyfikatora,
  - 5) pieczęć i podpis Prezesa Zarządu Operatora lub osoby upoważnionej.

## § 31

1. Kontrolerzy biletów, w trakcie wykonywania czynności kontrolnych w pojazdach oraz na terenie infrastruktury przewozowej, mogą korzystać z kamer nasobnych rejestrujących obraz oraz dźwięk.
2. Celem rejestracji obrazu i dźwięku jest udokumentowanie przebiegu kontroli biletów oraz zapewnienie bezpieczeństwa osób i mienia.
3. W przypadku monitorowania przebiegu kontroli za pomocą kamer rejestrujących obraz i dźwięk, osoby wymienione w § 30 ust. 3 posiadają w widocznym miejscu informację zawierającą:
  - 1) napis „Kontrola rejestrowana”,
  - 2) piktogram kamery.
4. Kontroler wyposażony w trakcie wykonywania czynności służbowych w kamerę nasobną ma obowiązek na żądanie pasażera poinformować go, że wszelkie informacje dotyczące rejestrowania obrazu w czasie kontroli biletowej, w tym podstawa prawna i przysługujące pasażerowi prawa opisane są w regulaminie funkcjonowania monitoringu wizyjnego, oraz że Administratorem danych osobowych pasażera jest Miejski Zakład Komunikacji sp. z o.o. z którymi może zapoznać się na stronie internetowej [www.mzk.oswiecim.pl](http://www.mzk.oswiecim.pl) lub siedzibie Spółki.

## § 32

1. Kontrola ważności biletów:
  - 1) papierowych, jednorazowych przeznaczonych do kasowania - polega na sprawdzeniu czy pasażer posiada prawidłowo skasowany bilet oraz czy jest on zgodny z obowiązującym cennikiem lub nie upłynął czas ważności biletu w przypadku biletu czasowego. W razie wątpliwości kontroler powinien dokonać skasowania biletu kontrolnego w celu porównania nadruku z nadrukiem na kwestionowanym bilecie,
  - 2) okresowych - polega na sprawdzeniu okresu ważności, właściwie wpisanych danych osobowych i ich zgodności z dokumentem tożsamości oraz ważności biletu na określonej trasie przejazdu,
  - 3) zakupionych w aplikacji mobilnej - polega na sprawdzeniu czy jest on zgodny z obowiązującym cennikiem lub nie upłynął czas ważności biletu w przypadku biletu czasowego,
  - 4) Obowiązkiem podróżnego, który zakupił bilet na przejazd w aplikacji mobilnej jest okazanie urządzenia mobilnego z wyświetlonym w dedykowanej aplikacji biletem i potwierdzeniem zakupu na żądanie osoby uprawnionej do kontroli biletów.
2. Każdorazowa kontrola biletów obejmuje także sprawdzenie ich autentyczności.

3. Nieważny jest bilet:
  - 1) o zaniżonej wartości, innej niż obowiązujący cennik opłat,
  - 2) okazany do kontroli w formie zdjęcia lub zrzutu ekranu,
  - 3) który nosi znamiona modyfikacji, poprawiania, podrabiania, fałszowania lub powielania (kopia biletu),
  - 4) wielokrotnie skasowany,
  - 5) zniszczony lub uszkodzony (w szczególności porwany, zgnieciony, poplamiony, pomalowany) w stopniu uniemożliwiającym identyfikację cech legalizacyjnych biletu lub odczytanie uzyskanego nadruku z kasownika,
  - 6) zakupiony lub skasowany po ogłoszeniu kontroli,
4. Pasażer jest zobowiązany umożliwić kontrolerowi szczegółowe obejrzenie biletu.
5. Pasażer mający prawo do korzystania z przejazdów bezpłatnych bądź ulgowych, obowiązany jest do posiadania i okazywania na żądanie kontrolera, dokumentów uprawniających do korzystania z tych uprawnień.
6. Pobranie przez osobę upoważnioną do kontroli biletów opłaty dodatkowej w gotówce, może nastąpić wyłącznie od pasażerów, którzy ukończyli 13 rok życia.

#### § 33

1. W razie stwierdzenia braku odpowiedniego biletu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego bądź ulgowego, kontroler pobiera opłatę dodatkową na podstawie druku ścisłego zarachowania z doliczeniem właściwej ceny biletu.
2. W przypadku odmowy uiszczenia żądanej opłaty, kontroler wzywa pasażera do okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości i na jego podstawie sporządza wezwanie do zapłaty, które jest dowodem jazdy bez ważnego biletu.
3. Kontroler upoważniony jest do udaremnienia opuszczenia pojazdu przez pasażera, który nie posiada ważnego biletu. Odmowa uiszczenia opłaty lub okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość uzasadnia wezwanie Policji lub Straży Miejskiej. Jeżeli interwencja taka spowoduje opóźnienie pojazdu lub wiąże się z koniecznością zmiany jego trasy, podróżny zobowiązany jest do wniesienia z tego tytułu opłaty dodatkowej.

#### § 34

1. Kontroler obowiązany jest wystawić i wręczyć pasażerowi wezwanie do zapłaty, sporządzone na właściwym druku w przypadku gdy pasażer:
  - 1) nie ukończył 13 roku życia,
  - 2) nie zgadza się z decyzją kontrolera o nałożeniu opłaty dodatkowej,
  - 3) nie jest w stanie na miejscu uregulować opłaty dodatkowej,
  - 4) odmawia jej uregulowania.

2. Na wezwaniu do zapłaty kontroler wpisuje swój numer służbowy, datę, godzinę, numer linii, wysokość opłaty dodatkowej, opis zaistniałej sytuacji jako uzasadnienie swojej decyzji oraz numer biletu, jeśli pasażer go okazał.
3. Oryginał wezwania do zapłaty otrzymuje pasażer.
4. Spisywanie danych osobowych osoby jadącej bez ważnego biletu odbywa się w pojeździe lub jeżeli pasażer zamierza wysiąść z pojazdu na przystanku, pod warunkiem wcześniejszego okazania dokumentu tożsamości. Podczas dokonywania przez kontrolera czynności związanych z wypisywaniem opłaty dodatkowej za jazdę bez ważnego biletu, osoba taka obowiązana jest oczekiwać w pojeździe lub na przystanku do czasu zakończenia tych czynności.
5. Kontroler podczas prowadzonych czynności, w toku których dokonuje jakichkolwiek czynności przetwarzania danych osobowych, jest zobowiązany do wykonywania tych czynności w sposób zapewniający poufność tych danych, w szczególności w sposób uniemożliwiający dostęp do tych danych osobom postronnym znajdującym się w bezpośrednim otoczeniu miejsca, w których te czynności są wykonywane.
6. Kontroler w razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony, upoważniony jest do ich zatrzymania za pokwitowaniem.

#### § 35

Na żądanie pasażera, kontroler obowiązany jest podać swój numer służbowy oraz poinformować o miejscu i terminach składania reklamacji i zażaleń.

#### § 36

1. Zakończenie kontroli biletowej oraz odblokowanie kasowników winno nastąpić nie później niż zaraz po zatrzymaniu się pojazdu na kolejnym przystanku.
2. Zakończenie kontroli biletowej odbywającej się na przystanku końcowym oraz odblokowanie kasowników następuje po opuszczeniu pojazdu przez wszystkich pasażerów posiadających bilety oraz wypisaniu wezwań do zapłaty opłaty dodatkowej pasażerom bez biletów.

#### § 37

1. Pasażer ma prawo, w ciągu 7 dni od daty wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej, odwołać się pisemnie do Prezesa Zarządu Operatora.
2. Odwołania w sprawach związanych z kontrolą biletów dokonywanych przez kierowców pojazdów, rozpatruje Prezes Zarządu Operatora lub osoba przez niego upoważniona.
3. Odwołania w sprawach związanych z kontrolą biletów przeprowadzanych przez kontrolerów, w pierwszej kolejności rozpatruje podmiot dokonujący kontroli.
4. Nazwa podmiotu dokonującego kontroli podana jest na wezwaniu do zapłaty.
5. Decyzja Prezesa Zarządu Operatora w sprawie opłat dodatkowych jest ostateczna.

## Rozdział 6 Skargi i wnioski

### § 38

1. Prezes Zarządu Operatora lub upoważniona przez niego osoba przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w każdy dzień roboczy w godz. 8<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup> w siedzibie Operatora przy ul. Stanisławy Leszczyńskiej 7.
2. Skargi i wnioski w sprawach związanych z funkcjonowaniem Operatora mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie, e-mail lub faksem na adres: Organizatora – Prezydent Miasta Oświęcim ul. Zaborska 2, 32-600 Oświęcim, tel. +48 33 842 91 00, +48 33 842 91 75, fax. +48 33 842 91 99, e-mail [um@um.oswiecim.pl](mailto:um@um.oswiecim.pl)
3. Skargi i wnioski będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia złożenia.
4. Skargi powinny zawierać:
  - 1) imię i nazwisko ( nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo pasażera,
  - 2) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu,
  - 3) uzasadnienie skargi,
  - 4) podpis uprawnionego lub pasażera.
5. Skargi i wnioski anonimowe nie będą rozpatrywane.
6. Informacji o funkcjonowaniu komunikacji miejskiej świadczonej przez Operatora udziela całodobowo dyspozytor tel. +48 33 843 15 42.

