

Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 43/13

Prezydenta Miasta Kołobrzeg

z dnia 22 maja 2013 r.

Regulamin usług przewozowych Komunikacji Miejskiej w Kołobrzegu sp. z o.o.

Rozdział 1. Przepisy ogólne

§ 1. 1. Regulamin określa warunki przewozu osób i rzeczy w środkach transportu Komunikacji Miejskiej w Kołobrzegu Spółka z o.o.

2. W sprawach nieuregulowanych regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz.U. z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.), obowiązujące Uchwały Rady Miasta Kołobrzeg, ustawa z dnia 16 grudnia 2010r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz.U. z 2011 r. Nr 5 poz.13 z późn. zm.), ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr. 16. poz. 93 z późn. zm.).

3. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **przewoźnik** – Komunikacja Miejska w Kołobrzegu Sp. z o.o. (skrót KM Kołobrzeg) świadcząca usługę przewozową,
- 2) **autobus** - pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą,
- 3) **pasażer** - osoba, która zawarła umowę przewozu i przebywa w autobusie,
- 4) **skasowanie biletu** - nadanie biletowi cech ważności poprzez uzyskanie nadruku z kasownika lub dokonania zapłaty za usługę przewozową poprzez system płatności mobilnych,
- 5) **skasowanie biletu elektronicznego** – zarejestrowanie przejazdu poprzez zbliżenie biletu elektronicznego do kasownika na min. 2 sekundy (stosowny komunikat potwierdza zarejestrowanie przejazdu),
- 6) **zakup biletu u kierowcy** - bilet jednorazowy, zakupiony u kierowcy za odliczoną należnością,
- 7) **sposób zawarcia umowy** - przez skasowanie biletu w sposób określony w pkt. 4,5 i 6 , lub zajęcie miejsca w autobusie,
- 8) **dokument przewozu** - bilet jednorazowy, bilet elektroniczny,
- 9) **bilet nieważny** – bilet nieczytelny (zabrudzony, zniszczony, itp.), skasowany w autobusie innej linii, o niewłaściwym nominale (np. gdy pasażer posiada bilet ulgowy, nie mając uprawnień do ulgi), skasowany wielokrotnie, skasowany po wezwaniu do okazania biletu w trakcie kontroli biletowej lub skasowany, po przejechaniu jednego lub kilku przystanków, na widok kontrolera wchodzącego do autobusu (wydruk na bilecie wskazuje czas taki sam jak wydruk na bilecie kontrolnym kontrolera), przekazany przez inną osobę lub nie skasowany, nie wykupiony (pomimo deklaracji pasażera) poprzez system płatności mobilnych),
- 10) **cennik opłat** - wykaz rodzajów biletów, ich cen i innych opłat,
- 11) **przystanek** - miejsce specjalnie oznaczone (znak D-15), służące do wsiadania i wysiadania pasażerów,
- 12) **kontroler biletów** - osoba upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozowych,
- 13) **bagaż** - każdy pojedynczy przedmiot (walizka, torba podróżna, plecak lub inne) o wymiarach przekraczających 60cm x40cm x20cm zabierany przez pasażera do autobusu.

§ 2. Do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu zobowiązani są pasażerowie, kierowcy autobusów, kontrolerzy biletów oraz pracownicy przewoźnika upoważnieni do kontroli i nadzoru nad przewozami.

§ 3. Do przejazdu środkami transportu zbiorowego przewoźnika upoważniają wyłącznie bilety obowiązujące u przewoźnika.

§ 4. Pasażer, który został poszkodowany w autobusie, w związku z uczestnictwem autobusu w ruchu drogowym, w postaci uszczerbku na zdrowiu lub mieniu, powinien przed opuszczeniem autobusu poinformować o tym kierowcę lub kontrolera biletów, a następnie bez zbędnej zwłoki doręczyć przewoźnikowi szczegółowy opis okoliczności zdarzenia wraz z określeniem wysokości szkody.

§ 5. Przewoźnik nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku przerw, opóźnień lub zmian kierunku jazdy autobusu spowodowanych zatorami, zamknięciem lub blokadą ulic, zmianami organizacji ruchu, przyczynami natury techniczno - eksploatacyjnej, działaniem sił wyższych oraz zarządzeniami wydawanymi w sytuacjach nadzwyczajnych przez uprawnione organy.

§ 6. Przewoźnik podaje do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty (autobusy, strona internetowa, Biuletyn Informacji Publicznej i siedziba Spółki), ustalone i stosowane cenniki opłat oraz uprawnienia dotyczące bezpłatnych i ulgowych przejazdów środkami transportu zbiorowego.

§ 7. Przewoźnik zapewnia zainteresowanym wgląd do obowiązujących go przepisów przewozowych.

§ 8. Kierowca autobusu, kontrolerzy biletów oraz pracownicy przewoźnika sprawujący nadzór i kontrolę nad przewozami mają obowiązek udzielania pasażerom informacji na temat realizowanego przewozu.

§ 9. Opłatę za przejazd pasażer wnosi poprzez:

- 1) skasowanie dokumentu przewozu,
- 2) zakup biletu jednorazowego u kierowcy,
- 3) zakup biletu jednorazowego poprzez system płatności mobilnych, w sposób określony w Załączniku Nr 1 „Instrukcja zakupu biletów w systemie Callpay”.

§ 10. Zakupu biletu u kierowcy dokonuje się w czasie postoju autobusu, na przystanku, niezwłocznie po wejściu do autobusu przednimi drzwiami, za odliczoną kwotę.

§ 11. Bilet zakupiony u kierowcy nie podlega kasowaniu i jest ważny wyłącznie w autobusie, w którym został zakupiony.

§ 12. W przypadku nie dokonania zakupu biletu, w sytuacji opisanej w § 10, pasażer jest obowiązany opuścić autobus przed odjazdem z przystanku (nie zostaje zwolniony z obowiązku wniesienia opłaty za przejazd).

§ 13. Ważny dokument przewozu należy zachować do momentu opuszczenia autobusu i okazywać na każde wezwanie kontrolera biletów.

Rozdział 2. Przewóz osób

§ 14. Kierowca autobusu zobowiązany jest podstawić autobus na przystanek początkowy niezwłocznie po zakończeniu czynności związanych z przygotowaniem do jazdy.

§ 15. Wsiadanie do autobusu i wysiadanie z niego dozwolone jest wyłącznie na przystankach i po całkowitym zatrzymaniu pojazdu.

§ 16. Pasażer po wejściu do pojazdu powinien niezwłocznie skasować dokument przewozu.

§ 17. Pasażerowie zajmujący w autobusie miejsca stojące, w czasie jazdy powinni trzymać się uchwytów lub poręczy.

§ 18. 1. Pasażer zamierzający wysiąść z autobusu na przystanku oznaczonym „na żądanie”, powinien zgłosić ten zamiar kierowcy lub użyć sygnalizatora, poprzez naciśnięcie odpowiedniego przycisku w autobusie. Pasażer oczekujący na autobus na przystanku oznaczonym „na żądanie”, wyraźnym podniesieniem ręki zobowiązany jest sygnalizować zamiar wejścia do autobusu.

2. Sygnalizacja, o której mowa, winna być dokonana przez pasażera z odpowiednim wyprzedzeniem umożliwiającym bezpieczne zatrzymanie autobusu na przystanku.

§ 19. W autobusie są wydzielone i oznaczone znakiem graficznym miejsca dla:

- 1) osób z dzieckiem (dotyczy także kobiet w ciąży),
- 2) osób niepełnosprawnych (inwalidów),
- 3) wózków dziecięcych i inwalidzkich.

Wyżej wymienione osoby mają pierwszeństwo w zajmowaniu tych miejsc. Pasażer zobowiązany jest do zwolnienia tego miejsca na każde żądanie osoby uprawnionej.

§ 20. W autobusach przewoźnika zabrania się:

- 1) wsiadania i wysiadania z autobusu podczas jazdy,
- 2) wysiadania przed całkowitym otwarciem drzwi przez kierowcę autobusu,
- 3) stania na stopniach, opierania o drzwi podczas jazdy,
- 4) otwierania drzwi podczas jazdy,
- 5) wychylania przez okna,
- 6) siadania na poręczach,
- 7) wchodzenia i przebywania w autobusie w rolkach, łyżwach, łyżworolkach,
- 8) zanieczyszczania i zaśmiecania lub niszczenia urządzeń i wyposażenia autobusu, w tym pisanie, rysowanie po ścianach i siedziskach,
- 9) palenia tytoniu, zażywania środków odurzających, spożywania napojów alkoholowych,
- 10) spożywania artykułów żywnościowych mogących zabrudzić współpasażerów lub zanieczyścić siedziska i wnętrze autobusu,
- 11) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z autobusu podczas jazdy lub postoju,
- 12) utrudniania kierowcy prowadzenia autobusu, a zwłaszcza zajmowania miejsca w pobliżu jego stanowiska pracy w sposób ograniczający mu pole widzenia,
- 13) utrudniania pasażerom poruszania się po autobusie poprzez pozostawienie w przejściach lub między siedziskami bagażu lub zwierząt,
- 14) grania na instrumentach muzycznych, głośnego odtwarzania muzyki i zakłócania w inny sposób spokoju pasażerów.

§ 21. Wózki dziecięce oraz inwalidzkie można przewozić tylko w miejscach do tego przeznaczonych, opatrzonych odpowiednimi symbolami.

§ 22. Wózki inwalidzkie z silnikiem można przewozić tylko w autobusach wyposażonych w rampę załadowniczą.

§ 23. Wózek inwalidzki należy ustawić przy odpowiedniej poręczy, tyłem do kierunku jazdy, w taki sposób, by wózek przylegał do poręczy.

§ 24. O ile istnieje taka możliwość, wózek inwalidzki należy unieruchomić za pomocą pasów bezpieczeństwa.

§ 25. W czasie przewożenia autobusem dziecka w wózku dziecięcym lub osoby niepełnosprawnej w wózku inwalidzkim, przewóz tych wózków nie podlega opłacie. W innych okolicznościach przewozu tych wózków są one traktowane, jako bagaż ręczny.

§ 26. Osoby uciążliwe, zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi oraz odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z autobusu. Pasażerom tym nie przysługuje zwrot uiszczonej opłaty za przejazd.

§ 27. Pasażer odpowiada za wszystkie szkody i zanieczyszczenia autobusu powstałe z jego winy.

§ 28. Za szkody wyrządzone w trakcie przejazdu w tym za jazdę bez biletu małoletnich oraz osób ubezwłasnowolnionych, odpowiedzialność ponoszą rodzice lub opiekunowie.

Rozdział 3. Przewóz bagażu i zwierząt

§ 29. 1. Pasażer może przewozić w autobusie bagaż, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe tak, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na szkodę osób i mienia innych pasażerów, nie zasłaniał widoczności kierowcy autobusu i nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.

2. Zabronione jest umieszczanie bagażu lub zwierząt na miejscach przeznaczonych do siedzenia.

§ 30. W przypadku naruszenia przez pasażera postanowień § 29, kierowca autobusu lub inni pracownicy upoważnieni przez przewoźnika mogą zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażera wraz z przewożonym bagażem lub zwierzęciem.

§ 31. Dopuszcza się przewożenie w środkach transportu zbiorowego za opłatą równą biletowi normalnemu miejskiemu:

- 1) bagażu ręcznego przekraczającego wymiary 60 x 40 x 20 cm lub zajmującego dodatkowe miejsce w autobusie, przy czym powyższe ograniczenie wymiarów nie dotyczy wózków dziecięcych,
- 2) plecaków przekraczających wymiary 60 x 40 x 20 cm i plecaków ze stelażem,
- 3) psów pod warunkiem, że są trzymane na smyczy, mają założony kaganiec i nie zachowują się agresywnie, ponadto pasażer przewożący psa, zobowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność szczepienia psa przeciwko wściekliznie,
- 4) zwierząt domowych jeśli nie są uciążliwe dla pasażerów i są umieszczone w odpowiednim dla zwierzęcia koszu, skrzynce, klatce, w sposób zapewniający bezpieczeństwo pasażerów.

§ 32. W autobusach przewozić nie wolno:

- 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie, uszkodzenie ciała lub ich mienia, mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (w szczególności ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub pojemników z farbami, smarami, chemikaliami itp.),
- 2) przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narażać ich na niewygody,
- 3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
- 4) przedmiotów wywołujących uczucie odrazy,
- 5) rowerów,
- 6) zwierząt gospodarskich.

§ 33. Pasażer zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem lub zwierzętami oraz podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone przedmioty i zwierzęta.

§ 34. Znalazca rzeczy pozostawionej w autobusie powinien powiadomić o jej znalezieniu kierowcę autobusu lub dyspozytora KM Kołobrzeg.

Rozdział 4. Kontrola biletów

§ 35. Kontrola biletów w autobusach KM Kołobrzeg prowadzona jest na podstawie art. 33a ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe (Dz.U.z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.).

§ 36. 1. Osobami upoważnionymi przez przewoźnika do kontroli biletów są kierowcy autobusów, kontrolerzy biletów oraz pracownicy i inne osoby, które w imieniu przewoźnika sprawują kontrole i nadzór nad przewozami.

2. Osoby wymienione w § 36 ust 1 podczas wykonywania czynności kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu posiadają na widocznym miejscu identyfikator służbowy zawierający:

- 1) napis Komunikacja Miejska w Kołobrzegu Sp. z o.o.,
- 2) numer identyfikacyjny kontrolującego,
- 3) zdjęcie kontrolującego,
- 4) okres ważności dokumentu,
- 5) zakres upoważnienia,
- 6) pieczęć i podpis wystawcy (przewoźnika).

§ 37. W środkach transportowych przewoźnika pasażer zobowiązany jest na każde wezwanie osób wymienionych w § 36 ust 1 okazać ważny dokument przewozu.

§ 38. Pasażer jest zobowiązany bez dodatkowego wezwania okazać osobom, o których mowa w § 36 ust. 1 dokument uprawniający do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego (za wyjątkiem imiennego biletu elektronicznego).

§ 39. 1. W razie stwierdzenia podczas kontroli, w czasie przewozu i przy wysiadaniu z autobusu braku odpowiedniego dokumentu przewozu lub dokumentu potwierdzającego uprawnienia pasażera do korzystania z biletu ulgowego lub bezpłatnego, przewoźnik lub osoba przez niego upoważniona pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową, albo wystawia wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej.

2. Kontroli biletów zakupionych w systemie płatności mobilnych dokonuje się w sposób określony w załączniku Nr 2 „Instrukcja zakupu biletów w systemie Callpay”

§ 40. W razie stwierdzenia przez osoby wymienione w § 36 ust. 1 naruszenia przepisów o przewozie osób, rzeczy i zwierząt, nakłada się opłatę dodatkową przewidzianą w cenniku opłat.

§ 41. Jeżeli pasażer udokumentuje uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, którego nie miał podczas kontroli albo dostarczy ważny bezpłatny bilet elektroniczny imienny, którym nie zarejestrował przejazdu oraz uiści opłatę manipulacyjną nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu - należność określona w wezwaniu do zapłaty podlega umorzeniu, a w przypadku jej uiszczenia zwrotowi.

§ 42. Podczas wykonywania przez osoby wymienione w § 36 ust. 1 czynności związanych z wypisaniem opłaty dodatkowej, pasażer zobowiązany jest oczekiwać w autobusie do czasu zakończenia tych czynności.

§ 43. Wyłącznie osoby wymienione w § 36 ust. 1 decydują o momencie zakończenia kontroli biletów u poszczególnych pasażerów.

§ 44. Kontroler wykonuje czynności kontrolne w pojeździe. Dokończenie czynności kontrolnych poza pojazdem jest możliwe na wniosek lub za zgodą pasażera w przypadku, gdy ustalono w pojeździe tożsamość pasażera, u którego stwierdzono brak dokumentu przewozu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienia do ulgowego albo bezpłatnego przejazdu.

§ 45. Pasażer po zapoznaniu się z treścią wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej, kwituje jego odbiór własnoręcznym podpisem.

§ 46. Odmowa przyjęcia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej, pozostaje bez wpływu na możliwość domagania się przez przewoźnika zapłaty za przejazd i opłaty dodatkowej.

§ 47. W przypadku odmowy zapłacenia należności i odmowy okazania dokumentu tożsamości osoby dokonujące kontroli, mają prawo ująć pasażera i niezwłocznie przekazać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych (Straż Miejska). Do czasu przyjazdu funkcjonariuszy Policji lub innych organów porządkowych (Straż Miejska) pasażer zobowiązany jest pozostać w miejscu przeznaczonym do kontroli albo innym wskazanym przez osoby kontrolujące. Nie zastosowanie się do powyższego podlega karze grzywny.

§ 48. Kontroler ma prawo uniemożliwić pasażerowi do czasu przybycia funkcjonariusza policji opuszczenie pojazdu autobusowego:

- 1) w czasie przejazdu autobusu poprzez odcięcie dostępu do drzwi autobusu;

2) w czasie postoju na przystanku końcowym poprzez zamknięcie drzwi pojazdu przez jego obsługę.

§ 49. Podczas podjęcia próby ucieczki przez pasażera z autobusu, kontrolujący ma prawo podjąć czynności zmierzające do udaremnienia ucieczki.

§ 50. W uzasadnionych sytuacjach (m.in. zagrożenie zdrowia lub życia pasażerów lub Kontrolera, pasażer zakłócający porządek w miejscu publicznym – autobusie) Kontroler ma prawo wystąpić do kierującego pojazdem z żądaniem zjazdu z linii na Komisariat Policji.

§ 51. Kategorycznie zabrania się prowadzenia kontroli biletowej przez kontrolerów będących w stanie nietrzeźwości lub wskazującym na spożycie alkoholu. W przypadku postawienia przez pasażera wobec kontrolera zarzutu nietrzeźwości, kontroler jest zobowiązany zaproponować pasażerowi rozstrzygnięcie tego problemu przez funkcjonariusza Policji.

§ 52. Pasażer stosujący przemoc wobec kontrolera, utrudniający przeprowadzenie kontroli, uciążący godności osobistej kontrolera podlega odpowiedzialności karnej, administracyjnej lub cywilnej.

§ 53. Kontrolerzy obowiązani są do udzielania pasażerom wszelkich informacji dotyczących taryfy, rodzajów stosowanych biletów, obowiązujących przepisów porządkowych, wysokości opłat dodatkowych oraz przebiegu linii komunikacyjnych.

§ 54. Wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej stanowi dowód przejazdu pasażera bez ważnego biletu i uprawnia do kontynuowania jazdy tym samym kursem autobusu.

Rozdział 5. Przepisy końcowe

§ 55. 1. Pasażerowi przysługuje prawo złożenia skargi lub reklamacji z tytułu:

a) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu:

– w sekretariacie Spółki przy ul. Solnej 2 w Kołobrzegu,

b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego:

– pocztą na adres: Komunikacja Miejska w Kołobrzegu Sp. z o.o. 78-100 Kołobrzeg, ul. Solna 2

– osobiście: w biurze Działu Stref Płatnego Parkowania i Kontroli Biletów.

2. Reklamacje i skargi w sprawach związanych z umową przewozu można składać wyłącznie w formie pisemnej nie później niż w terminie 3 miesięcy od daty zdarzenia.

3. Reklamacja powinna spełniać wymogi formalne i zawierać:

- datę sporządzenia reklamacji,

- nazwę i adres przewoźnika,

- imię i nazwisko oraz adres osoby składającej reklamację,

- tytuł oraz uzasadnienie reklamacji,

- kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),

- wykaz załączonych dokumentów,

- podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji,

- oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu (bilet)

- oryginał wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej,

- potwierdzona kopia dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów,

Przewoźnik zastrzega sobie prawo wezwania pasażera do okazania oryginałów dokumentów, na które powołuje się w reklamacji.

4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji przez przewoźnika.

5. Reklamację dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty pozostawia się bez rozpoznania w przypadku:

- zgłoszenia jej po upływie terminu określonego w ust. 2,
- nie uzupełnienia wymogów określonych w ust. 4 w terminie 14 dni od wezwania do usunięcia braków formalnych,

§ 56. Pasażer, który nie zgadza się z treścią otrzymanej odpowiedzi na złożoną reklamację, ma prawo, w ciągu 7 dni od dnia jej otrzymania, wnieść pisemne zastrzeżenia, co do jej rozstrzygnięcia do Prezesa Zarządu Spółki.

§ 57. Tryb reklamacji u przewoźnika kończy się z momentem otrzymania odpowiedzi od Prezesa Zarządu Spółki.

§ 58. Postępowanie reklamacyjne dotyczące niewłaściwego funkcjonowania systemu płatności mobilnych jest uregulowana w „Regulaminie świadczenia usług i organizacji płatności systemu Callpay” uchwalonym przez zarząd „CallPay” Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, którego treść będzie opublikowana na stronie internetowej KM Kołobrzeg.

§ 59. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej u przewoźnika Pasażer ma prawo złożenia pozwu we właściwym Sądzie Rejonowym.

§ 60. Wszelkich informacji dotyczących wykonywania przewozów udziela Dyspozytor przewoźnika pod numerem telefonu 94 351 75 48