



REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB I BAGAŻU
środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez
Międzygminny Związek Komunikacji Pasażerskiej w Tarnowskich Górach

ROZDZIAŁ 1. Przepisy ogólne

§ 1.

1. Regulamin przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego MZKP, zwany dalej "regulaminem", określa warunki obsługi podróżnych, warunki odprawy oraz warunki przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez MZKP w Tarnowskich Górach.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 1. pojazd - środek transportu wykorzystywany przez operatora w lokalnym transporcie zbiorowym,
 2. operator - podmiot wykonujący na zlecenie MZKP usługi przewozowe pojazdami,
 3. przewóz - transport osób i bagażu wykonywany przez operatorów,
 4. pasażer - osoba, która zawarła umowę przewozu (zgodnie z warunkami określonymi w ust.3),
 5. skasowanie biletu - czynność w rozumieniu § 2 ust. 2a "taryfy przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez MZKP"
3. Za zawarcie umowy przewozu uważa się moment wejścia do pojazdu.

§ 2.

Do przestrzegania niniejszego regulaminu zobowiązane są osoby świadczące usługi przewozowe, pasażerskie oraz pozostałe osoby uczestniczące w procesie przewozu.

§ 3.

1. Podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i egzekwowania postanowień niniejszego regulaminu oraz innych przepisów prawnych, pasażerowie stosują się do wskazówek i poleceń wydawanych przez kierujących oraz innych upoważnionych osób.
2. W przypadku awaryjnej zmiany trasy kierujący pojazdem obowiązany jest do poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.

§ 4.

MZKP nie odpowiada za szkody spowodowane siłą wyższą lub powstałe w szczególności w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy pojazdu zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą ulic, torowisk, zmianami organizacji ruchu, przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej lub zarządzeniami wydawanymi przez zarządcę drogi lub szlaku kolejowego oraz inne organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym.

§ 5.

Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe powinien powiadomić o jej znalezieniu kierującego pojazdem.

ROZDZIAŁ 2. Przewóz osób

§ 6.

1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach komunikacyjnych i po zatrzymaniu się pojazdu. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające pojazd oraz osoby starsze i niepełnosprawne.
2. Zabrania się wsiadania i wysiadania z pojazdu:
 1. podczas ruchu pojazdu,
 2. przed całkowitym otwarciem drzwi pojazdu,
 3. po sygnale oznajmiającym zamknięcie drzwi lub odjazd pojazdu.
3. Pasażerowie obowiązani są opuścić pojazd na ostatnim przystanku na trasie:
 4. gdy jest to wyznaczony przystanek komunikacyjny dla wsiadających,
 5. gdy pojazd zakończył obsługę danej trasy,
 6. gdy zachodzi konieczność dokonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy,
 7. na polecenie kierującego pojazdem.
3. Wsiadanie do pojazdu na przystankach krańcowych jest za zgodą kierującego pojazdem, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy i po podstawieniu pojazdu na przystanek początkowy.
4. Kierujący pojazdem jest obowiązany podstawić pojazd na przystanek początkowy niezwłocznie po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy, w celu umożliwienia osobom czekającym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe.
5. W pojazdach specjalnie oznakowanych kontrole biletów przeprowadza kierujący. Do pojazdów tych wsiadanie odbywa się przednimi drzwiami, wysiadanie zaś odbywa się pozostałymi drzwiami.
6. Kierujący, prowadzący kontrolę biletową, po zatrzymaniu pojazdu na przystanku otwiera tylko przednie drzwi dla wsiadających do pojazdu pasażerów. Otwieranie pozostałych drzwi odbywa się tylko wtedy, gdy pasażerowie podróżujący pojazdem zgłaszają kierującemu zamiar opuszczenia pojazdu lub w przypadku, gdy do pojazdu zamierzają wejść osoby niepełnosprawne, pasażerowie z ponadwymiarowym bagażem lub osoby z dziećmi w wózkach dziecięcych.
7. Pasażerom zaleca się wchodzenie do pojazdu przednimi drzwiami i przemieszczanie się ku tyłowi, robiąc tym samym miejsce nowym pasażerom. Pasażerów, którzy nie weszli do pojazdu pierwszymi drzwiami, kierujący, używając urządzenia nagłaśniającego, prosi o podejście i okazanie ważnego biletu na przejazd, a w razie korzystania z przejazdu bezpłatnego, o okazanie odpowiednich dokumentów uprawniających do ulgi.
8. Pasażerowie, którzy okazali kierującemu ważny bilet na przejazd lub dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego, zobowiązani są do zajmowania miejsc wolnych lub przejścia do tylnej części pojazdu, by nie zajmować miejsca kolejnym wsiadającym do pojazdu pasażerom.

§ 7.

Kierujący zobowiązany jest zatrzymać pojazd na przystanku oznaczonym "na żądanie", jeżeli na przystanku tym znajdują się pasażerowie. Pasażer zamierzający wysiąść na przystanku oznaczonym "na żądanie" obowiązany jest wcześniej uprzedzić o tym kierującego pojazdem. Czynność ta powinna być dokonana z odpowiednim wyprzedzeniem, tak aby możliwe było bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku.

§ 8.

Kierujący pojazdem sygnalizuje zamknięcie drzwi po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wysiadające opuściły pojazd, a wsiadające są wewnątrz pojazdu. Zabronione jest ruszanie z przystanku przed zamknięciem drzwi.

§ 9.

1. W pojeździe są wydzielone i oznaczone znakiem graficznym (piktogramem) miejsca dla:
 1. osób z dzieckiem oraz kobiet w ciąży,
 2. osób niepełnosprawnych (inwalidów),
 3. wózków dziecięcych.
2. Osoby wymienione w ust. 1 pkt 1 i pkt 2 posiadają pierwszeństwo w zajmowaniu wydzielonych miejsc.
3. W przypadku przewożenia przez pasażera bagażu innego niż wózek dziecięcy w miejscu określonym w ust. 1 pkt 3, pasażer taki obowiązany jest do zwolnienia tego miejsca na każde żądanie pasażera z wózkiem dziecięcym i przestawienia przewożonego bagażu z zachowaniem postanowień § 12.
4. Dla zapewnienia bezpiecznego przejazdu, osoby niepełnosprawne korzystające z wózków inwalidzkich lub innych przedmiotów ortopedycznych zobowiązane są do ich zabezpieczenia. W przypadku, gdy w pojeździe znajdują się pasy lub inne urządzenia zabezpieczające przeznaczone dla osób niepełnosprawnych, osoby te zobowiązane są skorzystać z tych urządzeń.

- Opiekunowie przewożonych w wózkach dzieci zobowiązani są do zabezpieczenia dziecka przed wypadnięciem z wózka (poprzez zapięcie pasaów, szelek bądź innego wyposażenia wózka) oraz do zabezpieczenia wózka przed przemieszczeniem się wewnątrz pojazdu.
- Pasażerowie zajmujący miejsca stojące w czasie jazdy powinni dla zachowania bezpieczeństwa trzymać się uchwytów i poręczy.

§ 10.

- Kierujący pojazdem lub inna upoważniona przez MZKP osoba może odmówić przewozu osób nietrzeźwych lub uciążliwych dla innych pasażerów.
- Osoby, które pomimo odmowy ich przewiezienia wsiadły do pojazdu lub nie przestrzegają niniejszego regulaminu i pomimo upomnienia nie stosują się do wskazówek i żądań osób wymienionych w ust. 1, obowiązane są opuścić pojazd na wezwanie tych osób.
- Osoby nieposiadające ważnego biletu, odmawiające zapłacenia należności za przewóz i odmawiające okazania dokumentu tożsamości kontrolerowi biletów, mogą być usunięte z pojazdu.

§ 11.

W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak np. zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażące naruszenie niniejszego regulaminu oraz Zasad porządkowych lub inne poważne zakłócenie porządku publicznego, obsługa pojazdu uprawniona jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia.

ROZDZIAŁ 3. Przewóz bagażu

§ 12.

- Pasażer może przewozić w pojazdach bagaż, jeżeli istnieje możliwość umieszczania bagażu w pojeździe tak, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na szkodę osób i mienia innych pasażerów, nie zasłaniał widoczności obsłudze pojazdu, nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.
- Wchodząc do pojazdu należy zdjąć plecak, a w pojeździe trzymać go na wysokości podłogi. Zabronione jest umieszczanie bagażu lub zwierząt na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
- W przypadkach naruszenia przez pasażera postanowień ust. 1 lub ust. 2, kierujący pojazdem może zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażera, wraz z przewożonym bagażem lub zwierzęciem.

§ 13.

Zabrania się przewożenia w pojazdach:

- przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami itp.),
- przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narażać ich na niewygody,
- przedmiotów zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
- przedmiotów, których przewóz środkami transportu publicznego jest zabroniony na podstawie niniejszego regulaminu lub odrębnych przepisów.

§ 14.

- Dozwolony jest przewóz psa pod warunkiem, że zwierzę nie zachowuje się agresywnie oraz jest trzymane na smyczy i ma założony kaganiec. Pasażer przewożący psa zobowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność obowiązkowych szczepień psa.
- W pojazdach można przewozić, oprócz psa, także małe zwierzęta domowe, jeżeli nie są uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w pojemnikach przeznaczonych do przewozu zwierząt (w koszach, transporterach, kłatkach) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom trzecim, w sposób umożliwiający bezpieczny przewóz tych zwierząt.

§ 15.

Na żądanie innych pasażerów, obsługi pojazdu, pracowników nadzoru ruchu lub kontrolerów biletów pasażer jest obowiązany:

- umieścić przewożony bagaż tak, aby nie utrudniać innym osobom korzystania z pojazdu,
- opuścić pojazd wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli jest ono przewożone w sposób sprzeczny z postanowieniami § 14,
- opuścić pojazd wraz z przewożonym bagażem, jeżeli obejmuje on przedmioty określone w § 13 regulaminu,
- okazać dokument, o którym mowa w § 14 ust. 1.

§ 16.

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 lub zwierzęta.

ROZDZIAŁ 4. Szczególne przypadki związane z ważnością biletu

§ 17.

1. Pasażer po wejściu do pojazdu bez zbędnej zwłoki (przed zajęciem miejsca siedzącego) zobowiązany jest do skasowania, zakupu biletu u kierowcy i jego skasowania, lub zakupu biletu drogą elektroniczną, chyba że pasażer posiada bilet nie wymagający kasowania i nie przewozi zwierząt lub bagażu wymagającego uiszczenia opłaty za przejazd.
2. Jeżeli bilet nie został skasowany pomimo istnienia takiego wymogu, pasażer nie może legitymować się takim biletem jako uprawniającym do przejazdu.
3. Pasażer nie może odstępować lub oddawać innej osobie biletu imiennego lub skasowanego biletu jednorazowego.
4. Nieważny jest bilet jednorazowy użyty przez inną osobę korzystającą z przewozu na podstawie tego biletu.
5. Nieważny jest bilet zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zapisu elektronicznego, numeru biletu lub danych osobowych w przypadku biletu imiennego.
6. Nieważny jest bilet imienny, na którym po naniesieniu zewnętrznych cech biletu imiennego (imię, nazwisko oraz numer dokumentu ze zdjęciem użytkownika biletu), zostały one w jakikolwiek sposób poprawione, zmienione lub usunięte.
7. W przypadku utraty czytelności lub zmiany danych, o których mowa w ust. 6, pasażer jest obowiązany do niezwłocznej wymiany biletu imiennego w siedzibie MZKP.

§ 18.

Uiszczenie opłaty dodatkowej, za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny, nie zwalnia sprawcy zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu od odpowiedzialności za pokrycie rzeczywistej szkody w wysokości przewyższającej nałożoną opłatę.

ROZDZIAŁ 5. Skargi i reklamacje

§ 19.

1. Skargi i reklamacje wynikające z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w stosownych przepisach prawnych, w tym w przepisach ustawy Prawo przewozowe.
2. Skargi i reklamacje, o których mowa w ust. 1, pasażer składa w formie pisemnej w siedzibie MZKP (Tarnowskie Góry ul. Pokoju 1) lub w Punktach Obsługi Pasażerskiej.
3. Złożona skarga lub reklamacja powinna zawierać:
 1. datę sporządzenia reklamacji,
 2. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) operatora,
 3. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej skargę (reklamację),
 4. tytuł oraz uzasadnienie skargi (reklamacji),
 5. kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
 6. wykaz załączonych dokumentów (oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu, potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów),
 7. Podpis osoby uprawnionej do wniesienia skargi (reklamacji).
4. Pasażer może również wnieść skargę (reklamację) bezpośrednio do operatora wykonującego przewóz. Dane teleadresowe operatorów znajdują się na stronie internetowej MZKP.

§ 20.

1. Odpowiedź na skargę (reklamację) udzielona będzie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia skargi (reklamacji) przez MZKP.
2. Jeśli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 19 ust. 3 Regulaminu MZKP wzywa skarżącego (reklamującego), aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez MZKP uzupełnionej skargi (reklamacji).
3. W przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od MZKP uniemożliwiających dotrzymanie terminu określonego w ust. 1, MZKP

informuje o tym fakcie skarżącego z podaniem przyczyn niedotrzymania terminu oraz wskazuje termin udzielenia odpowiedzi.

ROZDZIAŁ 6. Postanowienia końcowe

§ 21.

1. Regulamin podlega publikacji poprzez umieszczenie stosownej uchwały w Biuletynie Informacji Publicznej MZKP. Ponadto na podstawie niniejszego regulaminu sporządzone zostaną wyciągi, które podane zostaną do wiadomości publicznej poprzez umieszczenie ich w pojazdach oraz w Punktach Obsługi Pasażera.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2012 roku.

§ 22.

W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2000r Nr 50, poz. 601 ze zm.) oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz. U. z 2011r. Nr 5, poz. 13).