

REGULAMIN PRZEWOZÓW, PRZEPISY PORZĄDKOWE

DOTYCZĄCE PRZEWOZU OSÓB ORAZ ZABRANYCH ZE SOBĄ DO PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT W AUTOBUSACH PRZEDSIĘBIORSTWA KOMUNIKACJI SAMOCHODOWEJ W NYSIE SP. Z O. O.

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Przepisy porządkowe zwane dalej regulaminem określają prawa i obowiązki pasażerów, warunki świadczenia usług przewozu osób oraz zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt, warunki obsługi podróży, warunki odprawy, w autobusach komunikacji zbiorowej Przedsiębiorstwa Komunikacji Samochodowej w Nysie Sp. z o.o. przewoźnika (operatora) publicznego transportu zbiorowego, a także wskazuje się podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz terminy ich rozpatrywania.
- Pasażerowie, osoby kierujące pojazdami, osoby kontrolujące bilety oraz personel nadzoru ruchu zobowiązani są do przestrzegania niniejszego regulaminu.
- Opłatę za przejazd, pasażer uiszcza poprzez zakup odpowiedniego biletu w kasie biletowej lub bezpośrednio przed rozpoczęciem przewozu w autobusie. Bilet w stanie umożliwiający jego odczytanie należy zachować na czas przejazdu, a na żądanie osoby uprawionej do przeprowadzenia kontroli biletowej okazać bilet wraz z dokumentami upoważniającymi do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego, jeżeli dotyczy.
- Bilet zachowuje ważność do chwili opuszczenia pojazdu przez osobę, która uiszcza opłatę, jednak nie dłużej niż do momentu dotarcia przez pojazd na przystanek docelowy wyznaczony na bilecie.
- Bilety jednorazowe ulgowe oraz bilety miesięczne są biletami sprzedawanymi na warunkach preferencyjnych. W przypadku zwrotu biletu jednorazowego ulgowego częściowo już wykorzystanego lub w przypadku zwrotu biletu miesięcznego w okresie ważności biletu, ewentualny zwrot za część niewykorzystaną rozlicza się w oparciu o odpowiadającą na danej trasie cenę biletu jednorazowego normalnego.
- W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie wykonywania przewozu, pasażerowi posiadającemu bilet przysługujące prawo kontynuowania jazdy podstawianym przez przewoźnika pojazdem zastępczym.
- Przewoźnik (operator) jest zobowiązany umieścić w pojeździe w miejscu widocznym dla pasażerów informację o obowiązujących przepisach porządkowych, a także informację z adresem, pod którym należy kierować skargi i wnioski lub reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu.
- Za bagaż podręczny rozumie się torbę, saszetkę, plecak lub torbę podróżną, której suma wymiarów: długość, szerokość, głębokość nie powinna przekroczyć 120 cm. Do bagażu podręcznego zalicza się również sprzęt medyczny (kule, wózek inwalidzki) niezbędny do poruszania się osoby podróżującej, jak również wózek dziecięcy jeżeli podróż odbywa się wraz z dzieckiem. Za przewóz bagażu podręcznego opłaty nie pobiera się. Przewóz bagażu przekraczającego podany limit podlegał będzie opłacie bagażowej.
- Podróżny planujący podróż z przesiadkami w szczególności na inny rodzaj transportu (lotniczy, morski, kolejowy) powinien uwzględnić ewentualne okoliczności uniemożliwiające przewoźnikowi wykonanie usługi zgodnie z przyjętym rozkładem jazdy. W sytuacji tej Podróżny nie może rościć praw do odszkodowań za przetrwaną podróż.
- Korzystanie z sieci WiFi (bezprowadowy dostęp do Internetu) udostępnionej Użytkownikom w pojazdach jak i w punktach odprawy, odbywa się na wyłączne ryzyko i odpowiedzialność Użytkownika. Zabrania się wykorzystywania sieci WiFi do wszelkich działań naruszających obowiązujące prawo. W szczególności zabrania się: udostępniać oraz pobierać z sieci Internet materiały chronione prawami autorskimi (oprogramowanie, filmy, muzyka, itp.); treści pornograficzne, rasistowskie, faszystowskie; przesyłać i udostępniać treści mogące naruszyć czystokolejność dobra osobiste; rozsyłać niezamówione przez odbiorców treści o charakterze reklamowym (spam); rozpowszechniać wirusy komputerowe i inne programy mogące uszkodzić oprogramowanie lub dane innych użytkowników Internetu; uzyskiwać nieuprawniony dostęp do zasobów systemów informatycznych będących w posiadaniu innych użytkowników Internetu; naruszać zabezpieczeń zastosowanych w udostępnianej sieci WiFi.

ROZDZIAŁ II

PRAWA I OBOWIĄZKI PASAŻERA ORAZ PRZEWOŹNIKA (OPERATORA)

- Wsiadanie i wysiadanie z pojazdu dozwolone jest tylko na wymienionych w rozkładzie jazdy przystankach po całkowitym zatrzymaniu pojazdu. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w sytuacjach zagrażających zdrowiu lub życiu dopuszcza się zatrzymanie pojazdu w innych przeznaczonych do tego celu miejscach.
- Na wskazany w rozkładzie jazdy przystanek, Pasażer powinien przybyć odpowiednio wcześniej, aby czynności związane z odprawą podróży tj. zakup biletu, zabezpieczenie bagażu, jak i samo zajęcie miejsca w autobusie nie zakłóciło planowego odjazdu.
- Obowiązują zasady wsiadania przednimi drzwiami autobusu, oznaczonymi napisem „WEJŚCIE”. Pasażerowie posiadający ważne, nabyte wcześniej bilety, powinny okazać je kierowcy bez dodatkowego wezwania niezwłocznie po wejściu do autobusu. W przypadku posiadania biletu ulgowego należy dodatkowo okazać dokument uprawniający do korzystania z ulgi.
- Pasażer, który w momencie wsiadania do pojazdu nie posiada ważnego biletu, powinien niezwłocznie dokonać opłaty za przejazd kupując odpowiedni bilet. W przypadku przyznanego prawa do korzystania z ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów, dokument do tego uprawniający należy przedstawić kierowcy przed wydaniem przez niego biletu, a) zaleca się aby płatność za wydanie biletu dokonywana była za odliczoną lub zbliżoną do wartości biletu kwotą, b) w sytuacjach nieprzewidzianych np. w przypadku braku możliwości wydania reszty za oferowany bilet, obsługą pojazdu może odmówić sprzedawca biletu udzielając podróźnemu stosownych wyświadeł lub z zgodą pasażera wydać pokwitowanie uprawniające do odbioru reszty w siedzibie Przedsiębiorstwa.
- Kierujący autobusem powinien umożliwić wejście do pojazdu innym drzwiami niż przednie: osobom niepełnosprawnym, wsiadającym do pojazdu z wózkiem dziecięcym lub inwalidzkim, podróżującym z bagażem podlegającym opłacie, zorganizowanej grupie podróżującej wraz z opiekunem oraz w innych uzasadnionych przypadkach.
- Pasażerowie zajmujący miejsca stojące powinni w czasie jazdy trzymać się poręczy lub uchwyty, w miejscach do tego przeznaczonych z wyjątkiem drzwi i stopni.
- Podróżni zamierzający wysiąść z pojazdu na przystankach pośrednich, powiadamiają o tym kierującego pojazdem poprzez naciśnięcie odpowiednio oznakowanego przycisku znajdującego się w pobliżu drzwi, a oczekujący na przystankach pośrednich i zamierzający wsiąść do pojazdu sygnalizują ten zamiar w widoczny dla prowadzącego pojazd sposób np. zajmując miejsce w pobliżu krawędzi przystanku (w bezpiecznej od niej odległości) lub dając znak podniesioną ręką.
- Pasażerowie w trakcie: wsiadania, przejazdu i wysiadania, powinni stosować się do zaleceń obsługi pojazdu jak i zamieszczonych przez Przewoźnika informacji o charakterze porządkowym.
- Pasażer, który bezpodstawnie zajmie siedzenie specjalne, oznaczone znakiem graficznym (piktogramem) powinien zwinąć to miejsce, w razie zgłoszenia się osoby, dla której siedzenie takie jest przeznaczone.
- Dziecko przewożone w pojeździe w wózku dziecięcym powinno być zabezpieczone szelkami zapobiegającymi wypadnięciu, natomiast koła wózku należy unieruchomić.
- Znalazca rzeczy zagubionej na przystanku komunikacyjnym lub w autobusie powinien przekazać ją zarządcy lub kierującemu pojazdem (Po upływie 3 dni od dnia otrzymania rzeczy należy przekazać rzecz właściwemu staroście, chyba że w tym terminie zgłosi się osoba uprawniona do odbioru rzeczy. Zapis nie dotyczy rzeczy, co do których istnieje domniemanie, iż zostały porzucone z zamiarem wyzbycia się ich własności.)
- Wsiadanie do pojazdu na przystankach końcowych dozwolone jest dopiero po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy. Przerwa pomiędzy kursami przeznaczona jest na potrzeby porządkowe oraz socjalne kierowcy. W tym czasie kierowca nie jest zobowiązany do wpuszczenia pasażerów do pojazdu.
- Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte ze środka transportowego. Osoby uciążliwe dla podróży lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być usunięte ze środka transportowego, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.

Zabrania się pasażerom:

- Zajmowania miejsc w pobliżu kierującego pojazdem, aby nie ograniczać jego pola widzenia, rozmawiania z nim oraz utrudniania kierującemu wykonywanie czynności służbowych w szczególności polegających na prowadzeniu pojazdu.
- Wsiadania do pojazdu i wysiadania z pojazdu, gdy pojazd znajduje się w ruchu.
- Jazdy na stopniach lub zewnętrznych częściach pojazdu.
- Otwierania drzwi pojazdu w czasie jazdy.
- Zanieczyszczania pojazdu lub niszczenia jego urządzeń i wyposażenia.
- Nieuzasadzonego sygnalizowania zatrzymania pojazdu.
- Wychylenia się z pojazdu i opierania się o drzwi podczas jazdy.
- Spożywania artykułów spożywczych, w szczególności takich które mogą zabrudzić innych pasażerów lub zanieczyścić wnętrze pojazdu.
- Grania na instrumentach muzycznych, korzystania z urządzeń multimedialnych, głośnego zachowywania się lub zakłócania w inny sposób spokoju w pojeździe.
- Palenia tytoniu, używania e-papierosów, spożywania artykułów alkoholowych w pojeździe.
- Wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy lub postoju.
- Podróżowania w łóżkach, wózkach i tym podobnym sprzęcie sportowym.
- Prowadzenia wszelkich zbiorów pieniędzy lub jakichkolwiek rzeczy, za wyjątkiem sytuacji, w których organizator zbiorów posiada stosowne upoważnienie.
- Wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.

Kierujący pojazdem:

- Zobowiązany jest do prowadzenia sprzedaży biletów jak i ich kontroli. Czynności te mogą być prowadzone wyłącznie podczas postoju na przystankach.

- Ma prawo odmówić przewozu osób nietrzeźwych, mogących zabrudzić innych pasażerów lub pojazd, zachowujących się agresywnie bądź stwarzających inne istotne zagrożenie dla pasażerów.
- Nie może w czasie jazdy prowadzić rozmów, w tym telefonicznych, spożywać posiłków, palić tytoniu oraz sprzedawać biletów.
- Może wezwać w szczególnych przypadkach Policję lub inne służby porządkowe celem interwencji lub zmienić trasę przejazdu autobusu do najbliższego Komisariatu Policji.

Przewoźnik (operator):

- Przewoźnik (operator) nie ponosi odpowiedzialności za szkody przez niego niezawinione, powstałe m.in. na skutek przerw w ruchu albo zmian kierunku jazdy spowodowane przyczynami techniczno-organizacyjnymi.
- Wskazówki obsługi pojazdu oraz personelu nadzoru ruchu powinny być kierowane do pasażera w sposób taktowny i uprzejmy. Obsługa pojazdu i personel nadzoru ruchu obowiązani są do udzielenia na wniosek pasażera informacji dotyczących przewozu, czasu odjazdu, przystanku końcowego itp.

ROZDZIAŁ III

PRZEWÓZ ZABRANYCH ZE SOBĄ DO PRZEWOZU RZECZY ORAZ ZWIERZĄT

- Pasażerowie mogą zabierać ze sobą do przewozu bagaż podręczny lub inny, jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia bagażu w pojeździe, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na zanieczyszczenie pojazdu oraz odzieży pozostałych pasażerów, nie ograniczając widoczności kierującemu pojazdem oraz nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu.
- W uzasadnionych przypadkach, szczególnie przy dużym napełnieniu pojazdu, kierujący może odmówić przewozu bagażu o rozmiarach lub masie stwarzających utrudnienia dla podróżujących osób. Powyższe nie dotyczy wózków dziecięcych i inwalidzkich.
- Przewóz roweru w środkach komunikacji zbiorowej może odbywać się pod warunkiem, że nie utrudnia on przejścia i nie naraża na szkodę osób i mienia innych pasażerów oraz nie zagraża bezpieczeństwu ruchu. Decyzję w tym zakresie podejmuje kierujący pojazdem.
- Zabrania się przewozu zwierząt w środkach transportu Przewoźnika, z zastrzeżeniem pk. 5 i 6.
- Zakaz przewozu nie dotyczy certyfikowanych psów asystujących. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy. Warunkiem skorzystania z uprawnienia, jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawna certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Opłatę za psa asystującego osoby niepełnosprawnej, pobiera się jak za opiekuna towarzyszącego w podróży.
- Kierowca autobusu może wyrazić zgodę na przewóz zwierząt domowych, z wyłączeniem ras uznanych za niebezpieczne, pod warunkiem, iż nie zakłóci to spokoju osób podróżujących, w szczególności z powodu przykrego zapachu albo drażliwości zwierzęcia. W tym celu należy: a) okazać aktualne zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych, określonych odpowiednimi przepisami, dotyczącymi zwalczania chorób zakaźnych zwierząt, b) przewozić je odpowiednio zabezpieczone; na kolanach, w przeznaczonych do tego celu pojemnikach bądź klatkach; psy powinny być przewożone na podłodze autobusu, mieć założony kaganiec oraz obroże i być trzymane na smyczy. Za dopuszczone do przewozu zwierzęta domowe pobiera się opłatę jak za przewóz bagażu.
- Nadzór nad zwierzętami, bagażem podręcznym i innym (sprzęt sportowy, instrumenty muzyczne), które pasażer przewozi ze sobą w pojeździe, należy do pasażera. Przewoźnik (operator) odpowiada za bagaż i zwierzęta, tylko w przypadku, gdy szkoda powstała z winy przewoźnika (operatora).
- Pasażer odpowiada za zanieczyszczenie pojazdu lub uszkodzenie jego urządzeń i wyposażenia oraz za szkody lub obrażenia odniesione przez współpasażerów powstałe z jego winy w związku z przewozem bagażu lub zwierząt.
- Bagażu i zwierząt nie można umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
- W pojazdach nie wolno przewozić przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom lub mogą uszkodzić bądź zanieczyścić pojazd, przedmiotów wydzielających przykry zapach, wywołujących uczucie obrzydzenia, fatalfalpanych, wybuchowych, żrących, radioaktywnych, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych.
- W przypadku niezastosowania się do ustaleń o przewozie rzeczy i zwierząt kierujący pojazdem ma prawo odmówić pasażerowi przewozu.

ROZDZIAŁ IV

KONTROLA BILETÓW

- Przewoźnik lub organizator publicznego transportu zbiorowego albo osoba przez niego upoważniona, legitymujący się identyfikatorem urzędowym w widocznym miejscu, może dokonywać kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu.
- Pasażer podczas kontroli obowiązany jest okazać bilet, a na żądanie osoby kontrolującej przedstawić dokumenty upoważniające do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego.
- W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu pobiera się właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty. W razie natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej opłata ta ulega obniżeniu o 50 %. W przypadku odmowy zapłacenia należności osoba kontrolująca ma prawo: a) żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróźnego, b) w razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu ująć podróźnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych. Podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez osobę kontrolującą, c) 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.
- W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu posiadającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, pobiera się właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty. Pobrana należność za przewóz i opłatę dodatkową, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej odpowiadającej poniesionym kosztom, podlega zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty umorzeniu, w przypadku udokumentowania przez podróźnego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnien do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu. Przepis stosuje się odpowiednio, w razie posiadania przez podróźnego ważnego dokumentu przewozu, którego nie miał podczas przejazdu.

ROZDZIAŁ V

SKARGI I WNIOSKI

- Przyjmowanie i koordynowanie rozpatrywania skarg i wniosków powierza się wyodrębnionej komórce organizacyjnej lub imiennie wyznaczonym pracownikom. Rozpatrywanie skarg i wniosków powinny odbyć się bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu miesiąca.
- Przedmiotem skargi może być w szczególności zameldowanie lub nienależyte wykonywanie zadań Przewoźnika, naruszenie praworządności lub interesów skarżących, a także przewlekłe lub biurokratyczne załatwianie spraw.
- Przedmiotem wniosku mogą być w szczególności sprawy ulepszenia organizacji, wzmocnienia praworządności, usprawnienia pracy i zapobiegania nadużyciom, ochrony własności, lepszego zaspokajania potrzeb społecznych.
- Skargi i wnioski mogą być wnoszone pisemnie, telefonicznie lub za pomocą telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie. W razie zgłoszenia skargi lub wniosku ustnie, przyjmujący zgłoszenie sporządza protokół, który podpisują wnoszący skargę lub wniosek i przyjmujący zgłoszenie. W protokole zamieszcza się datę przyjęcia skargi lub wniosku, imię, nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego oraz zwieży opis treści sprawy.
- O tym, czy pismo jest skargą albo wnioskiem, decyduje treść pisma, a nie jego forma zewnętrzna.
- Jeżeli z treści skargi lub wniosku nie można należyście ustalić ich przedmiotu, wyraża się wnoszącego skargę lub wniosek do złożenia, w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie skargi lub wniosku bez rozpoznania.
- Skargi i wnioski niezawierające imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresu wnoszącego pozostawia się bez rozpoznania.
- Zawiadomienie o sposobie rozpatrzenia skargi lub wniosku powinno zawierać sposób, w jaki zgłoszenie zostało rozstrzygnięte, oraz podpis osoby upoważnionej, jeżeli zawiadomienie zostało sporządzone. Zawiadomienie o odmownym załatwieniu skargi powinno zawierać ponadto uzasadnienie faktyczne i prawne.
- W przypadku gdy skarga, w wyniku jej rozpatrzenia, została uznana za bezzasadną i jej bezzasadność wykazano w odpowiedzi na skargę, a skarżący ponowił skargę bez wskazania nowych okoliczności organ właściwy do jej rozpatrzenia może podtrzymać swoje poprzednie stanowisko z odpowiednią adnotacją w aktach sprawy bez zawiadamiania skarżącego.

ROZDZIAŁ VI

PRZEPISY KOŃCOWE

- Pozostałe kwestie nieujęte w niniejszym regulaminie rozstrzygane będą na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
- Za niezastosowanie się do niniejszego regulaminu, jak i poleceń wydanych na jego podstawie, grozi odpowiedzialność karna przewidziana w Kodeksie Wykroczeń
- Wnioski, reklamacje, skargi mogą być wnoszone na adres: Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej w Nysie Sp. z o.o., ul. Piłsudskiego 41, 48-303 Nysa, tel. 77/433-40-41, email: sekretariat@pksnysa.pl