

**ZARZĄDZENIE NR OR.0050.1748.2024
PREZYDENTA MIASTA ŻORY**

z dnia 31 października 2024 r.

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej
organizowanej przez Gminę Miejską Żory**

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz.U. z 2024 r. poz. 1262) art. 7 ust. 1, pkt. 1 i ust. 4. pkt.1 oraz art. 47 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 2778)

Zarządzam

§ 1.

Wprowadzić regulamin przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę Miejską Żory, zwany dalej Regulaminem, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2.

Regulamin obowiązuje w komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę Miejską Żory na terenie miasta Żory oraz na terenie innych gmin na mocy zawartych z nimi porozumień międzygminnych dotyczących organizacji publicznego transportu zbiorowego.

§ 3.

Wykonanie powierza się Naczelnikowi Wydziału Infrastruktury Miejskiej.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Zastępca Prezydenta Miasta Żory

Leszek Hoderny

Regulamin przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę Miejską Żory

Rozdział I - Przepisy ogólne

§ 1.

1. Regulamin przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę Miejską Żory, zwany dalej „regulaminem”, określa warunki obsługi podróżnych, oraz warunki przewozu osób i bagażu, a także podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji w komunikacji miejskiej.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

pojazd - środek transportu wykorzystywany przez operatora w komunikacji miejskiej,

Organizator – Gmina Miejska Żory,

operator/przewoźnik - podmiot wykonujący na zlecenie Organizatora usługi przewozowe pojazdami,

przewóz - transport osób i bagażu wykonywany przez operatorów,

pasażer - osoba, która zawarła umowę przewozu (zgodnie z warunkami określonymi w ust. 3).

3. Za zawarcie umowy przewozu uważa się moment wejścia do pojazdu.

§ 2.

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

§ 3.

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 pojazdami oraz innych upoważnionych osób.

W przypadku awaryjnej zmiany trasy kierujący pojazdem obowiązany jest do poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.

§ 4.

Organizator nie odpowiada za szkody spowodowane siłą wyższą lub powstałe w szczególności w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy pojazdu spowodowane zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą ulic, torowisk, zmianami organizacji ruchu 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 II - 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:
 - a) podczas ruchu pojazdu,
 - b) przed całkowitym otwarciem drzwi pojazdu,
 - c) po sygnale oznajmiającym zamknięcie drzwi lub odjazd pojazdu.

10. Pasażerowie obowiązani są opuścić pojazd na ostatnim przystanku na trasie:

- a) gdy jest to wyznaczony przystanek komunikacyjny dla wysiadających,
- b) gdy pojazd zakończył obsługę danego kursu,
- c) gdy zachodzi konieczność dokonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy,
- d) na polecenie kierującego pojazdem.

11. Wsiadanie do pojazdu na przystankach krańcowych dozwolone jest za zgodą kierującego pojazdem, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy i po podstawieniu pojazdu na przystanek początkowy.

§ 7.

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.

§ 8.

1. W pojeździe są wydzielone i oznaczone znakiem graficznym (piktogramem) miejsca dla:
 - a) osób z dzieckiem na ręku oraz kobiet w ciąży,
 - b) osób niepełnosprawnych (inwalidów) oraz osób w podeszłym wieku,
 - c) osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
 - d) wózków dziecięcych.
2. Osoby wymienione w ust. 1 punkt a, b, c posiadają pierwszeństwo w zajmowaniu wydzielonych miejsc.
3. W przypadku przewożenia przez pasażera bagażu innego niż wózek dziecięcy w miejscu określonym w ust. 1 punkt d, pasażer taki obowiązany jest do zwolnienia tego miejsca na każde żądanie pasażera z wózkiem dziecięcym i przestawienia przewożonego bagażu z zachowaniem postanowień § 11.

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

§ 9.

1. Kierujący pojazdem lub inna upoważniona przez Organizatora osoba może odmówić przewozu osób zagrażających bezpieczeństwu lub porządkowi, niestosujących się do przepisów porządkowych lub innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa przy przewozie osób, w szczególności osób nietrzeźwych lub uciążliwych dla innych pasażerów.
2. Osoby, które pomimo odmowy ich przewiezienia wsiadły do pojazdu lub nie przestrzegają niniejszego regulaminu, przepisów porządkowych lub innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa przy przewozie i pomimo upomnienia nie stosują się do wskazówek i żądań osób wymienionych w ust. 1 obowiązane są opuścić pojazd na ich wezwanie.

§ 10.

1. W przypadkach szczególnych, takich jak np. zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, zakłócenie porządku, naruszenie przepisów regulujących przewóz osób i bagażu, obsługa pojazdu uprawniona jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia. Obsługa pojazdu uprawniona jest również do doraźnej zmiany trasy przejazdu w przypadku wypadku lub czasowych zamknięć drogi.
2. Pasażer odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone przewoźnikowi lub innym podróżnym na zasadach określonych w przepisach prawa.

Rozdział III - Przewóz bagażu

§ 11.

1. 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.
2. Wchodząc do pojazdu należy zdjąć plecak, a w pojeździe trzymać go na wysokości podłogi.
3. Bagażu i zwierząt nie można umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
4. W przypadku naruszenia przez pasażera postanowień ust. 1 lub ust. 2 i 3, kierujący pojazdem może zażądać przestrzegania tych postanowień, a w przypadku odmowy może zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażera, wraz z przewożonym bagażem lub zwierzęciem.

§ 12.

Zabrania się przewożenia w pojazdach:

1. przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd,

2. przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami itp., przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narażać ich na niewygodę,
3. przedmiotów zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
4. przedmiotów, których przewóz środkami transportu publicznego jest zabroniony na podstawie niniejszego regulaminu lub odrębnych przepisów.

§ 13.

1. 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.
2. W pojazdach można przewozić, oprócz psa, także małe zwierzęta domowe, jeżeli nie są uciążliwe dla podróżnych. Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w pojemnikach przeznaczonych do przewozu zwierząt (w koszach, transporterach, klatkach) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom trzecim, w sposób umożliwiający bezpieczny przewóz tych zwierząt.
3. Pies asystujący osobie niepełnosprawnej może być przewożony bez kagańca i bez smyczy, musi natomiast posiadać stosowną uprzęż. Osoba niepełnosprawna podróżująca z psem asystującym musi posiadać certyfikat potwierdzający status psa asystującego i okazać ten certyfikat na wezwanie kontrolującego.

§ 14.

Na żądanie kierującego pojazdem pasażer jest obowiązany:

1. umieścić przewożony bagaż tak, aby nie utrudniać innym osobom korzystania z pojazdu,
2. opuścić pojazd wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli jest ono przewożone w sposób sprzeczny z postanowieniami § 13,
3. opuścić pojazd wraz z przewożonym bagażem, jeżeli obejmuje on przedmioty określone w § 12 regulaminu,
4. okazać dokument, o którym mowa w § 13 ust. 1 i 3.

§ 15.

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 IV – Skargi i reklamacje

§ 16.

1. 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 z uwzględnieniem postanowień poniższych.
2. Skargi i reklamacje, o których mowa w ust. 1, pasażer składa w formie pisemnej w siedzibie Urzędu Miasta Żory, Aleja Wojska Polskiego 25. Możliwe jest również złożenie skargi /reklamacji w formie elektronicznej za pośrednictwem e-mail na adres: bkm@um.zory.pl lub telefonicznie

pod numerem: 32 43 48 259 . Złożone w Urzędzie Miasta Żory skargi/reklamacje Organizator przekazuje niezwłocznie Operatorowi celem rozpatrzenia.

3. Pasażer może również złożyć skargę/reklamację bezpośrednio do Operatora wykonującego przewóz w formie pisemnej na adres: KŁOSOK Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. z siedzibą w Żorach (44-240), ul. Gajowa 62. Możliwe jest również złożenie skargi /reklamacji w formie elektronicznej za pośrednictwem e-mail na adres: zory@klosok.eu lub telefonicznie pod numerem telefonu: 720 888 310.
4. Złożona skarga lub reklamacja powinna zawierać:
 - a) datę sporządzenia skargi/reklamacji,
 - b) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej skargę/ reklamację,
 - c) tytuł oraz uzasadnienie skargi/reklamacji oraz datę, godzinę i miejsce zdarzenia, numer linii, numer wozu oraz kierunek jazdy,
 - d) podpis osoby uprawnionej do wniesienia skargi/reklamacji.
5. Operator rozpatruje i udziela pisemnej odpowiedzi na skargi i reklamacje w terminie 30 dni od daty ich wpływu do Operatora.
6. Jeśli wniesiona skarga/reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 16 ust.4 regulaminu, Operator 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 Operatora uzupełnionej skargi/reklamacji.

§ 17.

1. Odpowiedź na skargę/reklamację powinna zawierać:
 - a) dane Operatora,
 - b) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji,
 - c) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej w przypadku nieuznania reklamacji (w całości lub w części),
 - d) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
 - e) podpis osoby upoważnionej przez Operatora.

W przypadku złożenia odwołania przez pasażera od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji Organizator, 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.

§ 18.

W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 1262) oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010r. o publicznym transporcie zbiorowym (tj. Dz. U. z 2023 r. poz. 2778).