

Regulamin Przewozu Osób i Bagażu

Regulamin przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego
organizowanego przez gminę Śrem

Rozdział I **Przepisy ogólne**

§ 1

1. Regulamin przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego, zwany dalej "regulaminem", określa warunki obsługi podróżnych, warunki odprawy oraz przewozu osób i bagażu, a także wskazuje podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 1. pojazd - środek transportu wykorzystywany przez operatora lub podwykonawcę operatora w lokalnym transporcie zbiorowym,
 2. operator – TOTEM sp. z o.o.,
 3. organizator – Gmina Śrem,
 4. przewóz - transport osób oraz bagażu wykonywany przez operatora,
 5. pasażer - osoba, korzystająca ze środka transportu, która nie kieruje pojazdem,
 6. dyspozytor operatora - osoba, która odpowiada za koordynowanie i planowanie optymalnego wykorzystania pojazdów, aby zapewnić ciągłość wykonywanych zadań przewozowych,
 7. kontroler - osoba upoważniona przez operatora do kontroli czasu odjazdu autobusu, trasy przejazdu oraz prawidłowości wykonywania przewozu.

§ 2

Do przestrzegania niniejszego regulaminu zobowiązani są operator, pasażerowie oraz pozostałe osoby uczestniczące w procesie przewozu.

Kierujący pojazdem udziela informacji pasażerom o przebiegu trasy i o godzinie odjazdu kursu który właśnie realizuje oraz o braku opłat za przejazd.

§ 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 kierującego pojazdem oraz kontrolera.
2. W przypadku awaryjnej zmiany trasy kierujący pojazdem obowiązany jest do poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.

§ 4

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

§ 5

1. Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe powinien powiadomić o jej znalezieniu obsługę pojazdu.
2. Kierujący pojazdem ma obowiązek przyjąć od pasażera rzecz znaną w pojeździe oraz przekazać ją Dyspozytorowi operatora.

Rozdział II Przewóz osób

§ 6

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.

1. 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.
2. Pasażerowie obowiązani są opuścić pojazd na ostatnim przystanku na trasie:
 1. gdy jest to wyznaczony przystanek komunikacyjny dla wysiadających,
 2. gdy pojazd zakończył obsługę danej trasy,

3. gdy zachodzi konieczność dokonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy,
 4. na polecenie kierującego pojazdem.
3. 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.
 4. Pojazd monitorowany dla bezpieczeństwa pasażerów. Administratorem zebranych danych jest firma TOTEM Sp. z o.o. Dane przechowywane są w Śremie przy ul. Nowowiejskiego 3 przez okres 30 dni.

§ 7

1. Pasażerowie chcący wysiąść na przystanku „na żądanie” obowiązani są uprzedzić o tym zamiarze kierującego pojazdem ustnie lub przy pomocy urządzeń sygnalizacyjnych przeznaczonych do tego w pojeździe.
2. Osoby mające zamiar wsiąść na przystanku „na żądanie” obowiązane są do zatrzymania pojazdu wyraźnym znakiem poprzez podniesienie ręki lub w inny sposób, pozwalający stwierdzić kierującemu pojazdem o zamiarze skorzystania ze środka transportu.
3. Zamiar zatrzymania pojazdu na przystanku „na żądanie” powinien być zasygnalizowany kierującemu z wyprzedzeniem czasowym umożliwiającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu.

§ 8

Kierujący pojazdem zamyka 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 miejsca dla:
 1. osób z dzieckiem oraz kobiet w ciąży,
 2. inwalidów (osób niepełnosprawnych),
 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.

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 przemieszczeniem się wewnątrz pojazdu.
6. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące, w czasie jazdy powinni trzymać się uchwytów lub poręczy.
7. Na żądanie pasażera kierujący pojazdem jest zobowiązany do rozłożenia rampy wjazdowej celem umożliwienia dostępu do autobusu osobom o ograniczonej mobilności.

§ 10

Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być usunięte z pojazdu bądź niedopuszczone do skorzystania z przewozu.

W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak np. zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażące naruszenie niniejszego regulaminu lub inne poważne zakłócenie porządku publicznego, kierujący pojazdem uprawniony jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia. Może również wezwać pracownika agencji ochroniarskiej.

§ 11

1. W pojazdach publicznego transportu zbiorowego pasażerom zabrania się:
 - 1) palenia tytoniu i e-papierosów, zażywania środków odurzających i spożywania napojów alkoholowych;
 - 2) spożywania artykułów żywnościowych, jeżeli ich spożycie może spowodować zabrudzenie odzieży pozostałych podróżnych;
 - 3) zanieczyszczania i zaśmiecania pojazdu lub niszczenia jego urządzeń i wyposażenia;
 - 4) zajmowania miejsc ograniczających kierowcy pole widzenia;
 - 5) otwierania drzwi i wychylania się przez okno podczas jazdy;
 - 6) opierania się o drzwi autobusu;
 - 7) siadania na barierkach ochronnych, poręczach, podłodze i stopniach schodów pojazdów;
 - 8) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu;

- 9) zakłócania spokoju w pojeździe, w szczególności grania na instrumentach muzycznych, korzystania z radiodbiorników itp.;
 - 10) poruszania się na tyżworolkach, wrotkach lub deskorolkach;
 - 11) naklejania plakatów i ogłoszeń, rozdawania ulotek oraz materiałów reklamowych bez zgody kierowcy;
 - 12) sprzedaży obnośnej i żebrania;
 - 13) wykonywania czynności mogących narazić współpodróżnych na szkodę;
 - 14) przewożenia przedmiotów cuchnących, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych.
2. W pojazdach lokalnego transportu zbiorowego, zabrania się używania w nieuzasadnionych przypadkach urządzeń alarmowych, hamulca bezpieczeństwa, awaryjnego otwierania drzwi, wyjść awaryjnych, środków ochrony przeciwpożarowej oraz innych urządzeń technicznych.

Rozdział III **Przewóz bagażu i zwierząt**

§ 12

1. Pasażer może przewozić w pojazdach bagaż (oprócz roweru i hulajnogi), 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 kierującemu pojazdem, nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.
2. Dopuszcza się przewóz sprzętu sportowego jeżeli istnieje możliwość umieszczania tych przedmiotów/rzeczy w pojeździe tak, aby nie utrudniały one przejścia, nie narażały na szkodę osób i mienia innych pasażerów, nie zasłaniały widoczności kierującemu pojazdem oraz nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu.
3. Zabronione jest umieszczanie bagażu lub zwierząt na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
4. W przypadkach naruszenia przez pasażera postanowień ust. 1, ust. 2 lub ust. 3, kierujący pojazdem może zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażera, wraz z przewożonym bagażem, przedmiotami/rzeczami lub zwierzęciem.
5. Wchodząc do pojazdu należy zdjąć plecak, a w pojeździe trzymać go na wysokości podłogi.

§ 13

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 (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami itp.),

2. 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.

§ 14

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. Z obowiązku jazdy w kagańcu zwolniony jest pies przewodnik.
2. 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, klatkach) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom trzecim, w sposób umożliwiający bezpieczny przewóz tych zwierząt.

§ 15

Na żądanie innych pasażerów, kierującego pojazdem, kontrolera 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 § 14,
3. opuścić pojazd wraz z przewożonym bagażem, jeżeli obejmuje on przedmioty określone w § 13 regulaminu,
4. okazać dokument, o którym mowa w § 14 ust. 1.

§ 16

1. Pasażer zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem lub zwierzętami oraz podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożony bagaż lub zwierzęta.

2. Pasażer odpowiada wobec operatora, za szkody powstałe wskutek zanieczyszczenia lub uszkodzenia pojazdu z jego winy oraz za szkody powstałe z jego winy w związku z przewozem bagażu lub zwierząt.
3. W przypadku przewożenia przez pasażera bagażu (np. sprzętu sportowego) w miejscach określonych w § 9 ust. 1, pasażer taki obowiązany jest do zwolnienia tego miejsca na każde żądanie pasażera uprawnionego do korzystania z miejsc wydzielonych i przestawienia przewożonych przedmiotów/rzeczy, z zachowaniem postanowień § 12 ust. 2.

Rozdział IV
Zasady kontroli
§ 17

Kontrolerzy posiadają podczas przeprowadzania kontroli w widocznym miejscu identyfikator zawierający:

1. napis „Legitymacja służbowa Kontroler Komunikacja Miejska organizowana przez Gminę Śrem”
2. numer identyfikacyjny kontrolującego,
3. zdjęcie kontrolującego,
4. zakres upoważnienia,
5. pieczęć i podpis osoby uprawnionej do reprezentowania operatora.

Rozdział V
Skargi i reklamacje

§ 18

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 lub elektronicznej bezpośrednio do operatora wykonującego przewóz – TOTEM sp. z o.o. ul. Nowowiejskiego 3, 63-100 Śrem.

§ 19

1. Pasażer może również wnieść skargę (reklamację) w formie pisemnej lub elektronicznej do gminy Śrem (pl. 20 Października 1, 63-100 Śrem).

1. Złożona skarga lub reklamacja powinna zawierać:
 - datę sporządzenia skargi lub reklamacji,
 - nazwę i adres operatora,

- imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) oraz nr kontaktowy osoby składającej skargę (reklamację),
- tytuł oraz uzasadnienie skargi (reklamacji),
- podpis osoby uprawnionej do wniesienia skargi (reklamacji).

§ 20

1. Odpowiedź na skargę (reklamację) udzielona będzie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia skargi (reklamacji) przez operatora lub organizatora.
2. Jeśli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 19 ust. 2 Regulaminu organizator lub operator wzywa skarżącego (reklamującego), aby usunął braki w terminie 7 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 lub organizatora uzupełnionej skargi (reklamacji).
3. W przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od organizatora lub operatora uniemożliwiających dotrzymanie terminu określonego w ust. 1, operator lub organizator informuje o tym fakcie wnoszącego skargę lub reklamację z podaniem przyczyn niedotrzymania terminu oraz wskazuje termin udzielenia odpowiedzi.

Rozdział VI Postanowienia końcowe

§ 21

1. Regulamin podlega publikacji poprzez jego umieszczenie na stronie internetowej operatora. Ponadto na podstawie niniejszego regulaminu sporządzone zostaną wyciągi, które podane zostaną do wiadomości publicznej poprzez umieszczenie ich w pojazdach.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 22

W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym.