

ZARZĄDZENIE NR 299/2019
BURMISTRZA MIASTA I GMINY KĄTY WROCŁAWSKIE

z dnia 2 grudnia 2019 r.

**w sprawie wprowadzenia „Regulaminu przewozu osób, ich bagażu podręcznego oraz zwierząt
wykonywanego w ramach publicznego transportu zbiorowego organizowanego
przez Gminę Kąty Wrocławskie”**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506) oraz art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 prawo przewozowe (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 ze zm.), w związku z art. 46 ust. 1 pkt 9 lit. a oraz art. 47 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2016 ze zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się regulamin przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego na liniach, dla których organizatorem transportu jest Gmina Kąty Wrocławskie, w brzmieniu określonym w załączniku nr 1 do Zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się organom zarządzającym operatorów transportu zbiorowego na liniach, dla których organizatorem transportu jest Gmina Kąty Wrocławskie.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.


BURMISTRZA

Łukasz Zbroszczyk

REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB, ICH BAGAŻU PODRĘCZNEGO ORAZ ZWIERZĄT

wykonywanego w ramach publicznego transportu zbiorowego organizowanego
przez Gminę Kąty Wrocławskie

Rozdział I Przepisy ogólne

§ 1

1. Regulamin przewozu osób, ich bagażu podręcznego oraz zwierząt, zwany dalej Regulaminem, określa z warunki przewozu osób, ich bagażu podręcznego oraz zwierząt autobusami na liniach regularnych, realizowanego na zlecenie Gminy Kąty Wrocławskie, zwanej dalej Organizatorem, przez Operatora.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) Operator - przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z Organizatorem umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego,
 - 2) Organizator – Gmina Kąty Wrocławskie,
 - 3) autobus - autobus wykorzystywany przez Operatora w lokalnym transporcie zbiorowym,
 - 4) umowa przewozu – umowa na przejazd zawarta pomiędzy pasażerem a Operatorem poprzez wniesienie przed rozpoczęciem przejazdu właściwej opłaty za korzystanie z usługi przewozowej lub poprzez zajęcie miejsca w pojeździe,
 - 5) usługa przewozowa – usługa przewozu osób i ich bagażu podręcznego (w tym w wózków dziecięcych, inwalidzkich i rowerów) oraz zwierząt, wykonywana na liniach Operatora,
 - 6) pasażer - osoba, która zawarła umowę przewozu poprzez wykupienie ważnego biletu na przejazd lub zajęcie miejsca w pojeździe,
 - 7) Taryfa opłat – wykaz opłat za korzystanie z usług przewozowych oraz wykaz opłat dodatkowych, przyjętych uchwałą nr XI/171/19 Rady Miejskiej w Kątach Wrocławskich z dnia 22 sierpnia 2019 r.

§ 2

Pasażerowie oraz obsługa autobusów, pracownicy Operatora i kontrolerzy biletów są obowiązani przestrzegać postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 3

1. Obsługa autobusu oraz pracownicy Operatora uprawnieni są do wydawania wskazówek i poleceń, związanych z egzekwowaniem postanowień niniejszego Regulaminu, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa pasażerów, prawidłowe funkcjonowanie przewozów.
2. Pasażerowie obowiązani są podporządkować się wskazówkom oraz poleceniom, o których mowa w ust. 1.
3. W przypadku awaryjnej zmiany trasy obsługi autobusu lub pracownicy Operatora obowiązani są do poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy. Informacja taka może zostać przekazana bezpośrednio bądź drogą elektroniczną.

§ 4

Operator nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku przerw, opóźnień w ruchu autobusów lub zmian kierunku jazdy autobusu, spowodowanych siłą wyższą, zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą ciągów komunikacyjnych, zmianami organizacji ruchu, przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej lub zarządzeniami wydawanymi przez organy nadzoru ruchu drogowego 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 obsługę autobusu.

Rozdział II **Przewóz osób i przewóz uczniów**

§ 6

1. Wsiadanie do autobusu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach, po zatrzymaniu się autobusu i otwarciu drzwi przez kierowcę.
2. Wsiadanie do autobusu odbywa się wyłącznie przednimi drzwiami. Pasażer wsiadający jest obowiązany do okazania na żądanie kierowcy ważnego biletu lub innego dokumentu, uprawniającego do odbycia przejazdu.
3. Przejazd pojazdami Operatora może odbywać się na podstawie ważnego biletu czasowego, okresowego lub dokumentu uprawniającego do bezpłatnego przejazdu.
4. Do wsiadania drzwiami innymi niż przednie uprawnione są osoby z widocznym inwalidztwem, osoby na wózkach inwalidzkich i osoby z dzieckiem w wózku oraz rowerzyści.
5. Pasażer zamierzający wysiąść na przystanku „na żądanie” obowiązany jest poinformować obsługę autobusu, przy czym czynność ta winna być dokonana w sposób umożliwiający bezpieczne zatrzymanie autobusu na przystanku.
6. Zabrania się wsiadania i wysiadania z autobusu:
 - 1) poza wyznaczonymi przystankami,
 - 2) podczas ruchu autobusu, aż do całkowitego otwarcia drzwi autobusu,
 - 3) po sygnale oznajmającym zamknięcie drzwi lub odjazd autobusu.
7. Pasażerowie obowiązani są opuścić autobus na ostatnim przystanku:
 - 1) gdy jest to wyznaczony przystanek dla wysiadających,
 - 2) gdy autobus zakończył obsługę trasy danego kursu,
 - 3) gdy zachodzi konieczność dokonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy, na polecenie obsługi autobusu.
8. Wsiadanie do autobusu na przystankach krańcowych dozwolone jest po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy i po podstawieniu autobusu na przystanek początkowy.
9. Obsługa autobusu sygnalizuje zamknięcie drzwi po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wysiadające opuściły autobus, a wsiadające znajdują się wewnątrz autobusu.
10. Wszyscy pasażerowie, zarówno zajmujący miejsca siedzące jak i stojące, zobowiązani są trzymać się uchwytów lub poręczy w czasie jazdy.

§ 7

1. Kursy oznaczone jako **SZKOLNE** są kursami ogólnodostępnymi, z zasadą bezwzględnego pierwszeństwa przewozu uczniów szkół podstawowych oraz ich opiekuna.
2. Usługi przewozu uczniów oraz opieki nad nimi wykonywane będą zgodnie z poniższymi zasadami:

- 1) przewozy uczniów i opieka nad nimi odbywać się będą wyłącznie w dniach realizowania przez placówki oświatowe zadań dydaktyczno-wychowawczych i opiekuńczych (nie będą realizowane w okresie wakacji, ferii, przerw świątecznych oraz w innych dniach wolnych od zajęć dydaktyczno-wychowawczych i opiekuńczych zgodnie z organizacją roku szkolnego),
 - 2) opieką nad uczniami w czasie przewozu zajmuje się pracownik zatrudniony przez Operatora, zwany dalej opiekunem, który musi:
 - a) posługiwać się swobodnie językiem polskim,
 - b) być ubrany w schludny ubiór o jednolitym kroju,
 - c) być wyposażony w telefon komórkowy dostępny dla rodziców dzieci, dyrektorów szkół oraz dla Organizatora, pod którym musi przyjmować telefoniczne informacje od rodziców o rezygnacji w danym dniu z przewozu dziecka,
 - d) posiadać identyfikator ze zdjęciem, numerem służbowym nadanym przez Operatora oraz nazwą Operatora i numerem telefonu, pod którym można się z opiekunem skontaktować,
 - e) w czasie wykonywania obowiązków służbowych opiekun musi mieć założoną kamizelkę odblaskową,
 - 3) opiekun ponosi odpowiedzialność za przewożonych uczniów od chwili ich wejścia do autobusu do chwili przekazania ich na terenie szkoły wyznaczonemu nauczycielowi oraz od chwili odebrania uczniów z terenu szkoły od wyznaczonego nauczyciela do chwili opuszczenia przez nich autobusu na właściwym przystanku w ich miejscowości,
 - 4) opiekun powinien przed rozpoczęciem jazdy autobusu zająć miejsce przy przednich jego drzwiach, a po przyjeździe autobusu na przystanek wysiąść z autobusu i wprowadzić do niego uczniów,
 - 5) w szczególności do obowiązków opiekuna należy:
 - a) pomoc uczniom przy wsiadaniu do autobusu,
 - b) pomoc uczniom przy wysiadaniu z autobusu a w miejscach niebezpiecznych tj, ruchliwe ulice, brak przejść dla pieszych, opiekun jest zobowiązany zadbać o ich bezpieczeństwo,
 - c) opieka i nadzór na uczniami podczas ich przewozu oraz podczas przejścia od autobusu do wyznaczonego nauczyciela oraz od wyznaczonego nauczyciela do autobusu,
 - d) zwracanie uwagi na zachowanie uczniów podczas przewozu,
 - e) niedopuszczenie do przewozu uczniów w przypadku stwierdzenia sytuacji zagrażającej bezpieczeństwu oraz natychmiastowe poinformowanie o tym fakcie Operatora oraz Organizatora,
 - 6) za bezpieczeństwo uczniów dochodzących do autobusu z domu do chwili ich wejścia do autobusu oraz powracających do domu po przywiezieniu ze szkoły i opuszczeniu autobusu odpowiedzialność ponoszą rodzice (prawni opiekunowie).
 - 7) szkoła ma obowiązek przekazywania opiekunom oraz uczniom i ich rodzicom informacji o zmianach w godzinach przewożenia uczniów.
3. Autobusy przewożące uczniów zatrzymują się w zatokach autobusowych znajdujących się w bliskiej odległości od wejścia na teren szkoły.
 4. Obsługa pojazdu podczas wykonywania kursów wymienionych w ust. 1 zezwala na przewóz pozostałych pasażerów w miarę dostępności w pojeździe wolnych miejsc.

§ 8

1. W pojeździe mogą znajdować się wydzielone i oznaczone znakiem graficznym (piktogramem) miejsca dla:
 - 1) osób z dzieckiem na ręku oraz kobiet w ciąży,
 - 2) inwalidów (osób niepełnosprawnych),
 - 3) wózków inwalidzkich i dziecięcych.

2. Osoby wymienione w ust. 1 posiadają pierwszeństwo w zajmowaniu wydzielonych miejsc, po uwzględnieniu osób, wskazanych w § 7.
3. W przypadku odbywania przejazdu lub przewożenia przez pasażera bagażu innego niż wózek inwalidzki bądź dziecięcy w miejscu określonym w ust. 1 pkt 3, pasażer taki obowiązany jest do zwolnienia tego miejsca na każde żądanie obsługi pojazdu lub uprawnionego do zajęcia tego miejsca pasażera.

§ 9

1. Osoby uciążliwe, zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być usunięte z autobusu, bądź niedopuszczone do przewozu. Pasażerom tym nie przysługuje zwrot wniesionej opłaty za przejazd.
2. Podczas kontroli biletów, osoba nieposiadająca ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu, odmawiająca zapłacenia należności za przewóz, zostaje poddana czynności zmierzającej do ustalenia jej tożsamości celem egzekucji tej należności. W przypadku odmowy okazania dokumentu tożsamości, kontroler biletów ma prawo do posiłkowania się funkcjonariuszami Policji lub Straży Miejskiej.
3. Pasażerowi posiadającemu ważny w terminie odbywania przejazdu, lecz nieokazany podczas kontroli bilet i/lub dokument wymieniony w ust. 2, przysługuje prawo do anulowania nałożonej opłaty dodatkowej, pomniejszonej o opłatę manipulacyjną, w drodze reklamacji, w terminie 7 dni od daty kontroli.
4. W wyjątkowych przypadkach pasażer zobowiązany do uiszczenia opłaty dodatkowej może złożyć wniosek o umorzenie jej części, odroczenia jej spłaty, lub rozłożenia na raty, w przypadku zaistnienia warunków mających istotny wpływ na możliwość realizowania zobowiązania. Wniosek powinien zawierać: oświadczenie o uznaniu zobowiązania, uzasadnienie wystąpienia z wnioskiem, zawierające opis sytuacji rodzinnej i finansowej pasażera oraz niezbędne dowody potwierdzające oświadczenie.
5. W przypadku, gdy pasażer nie wywiąże się z postanowień ugody, lub przedstawi fałszywe oświadczenie i/lub fałszywe dowody, opłata dodatkowa, będąca przedmiotem ugody, staje się natychmiast wymagalna wraz z odsetkami należnymi od dnia wymagalności do dnia zapłaty.

§ 10

W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażące naruszenie przepisów porządkowych lub inne poważne zakłócenie porządku publicznego, obsługa autobusu uprawniona jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, itp.

§ 11

W autobusach pasażerom zabrania się:

- 1) samodzielnego otwierania drzwi autobusu podczas jazdy lub podczas zatrzymania poza przystankiem,
- 2) używania w nieuzasadnionych przypadkach urządzeń alarmowych, awaryjnego otwierania drzwi, wyjść awaryjnych, środków ochrony przeciwpożarowej oraz innych urządzeń technicznych,
- 3) zanieczyszczania i zaśmiecania lub niszczenia urządzeń i wyposażenia,
- 4) wychylania się z autobusu i opierania się o drzwi podczas jazdy,
- 5) siadania na barierkach ochronnych, poręczach i uchwytach, na podłodze oraz schodach,
- 6) palenia tytoniu oraz e-papierosów, spożywania napojów alkoholowych oraz zażywania środków odurzających,
- 7) spożywania napojów i artykułów żywnościowych, jeżeli może to spowodować zabrudzenie pozostałych pasażerów, lub zanieczyszczenie autobusu,
- 8) przebywania w autobusie w łyżworolkach lub wrotkach, czynnego używania deskorolek, rowerów i innego sprzętu sportowego,

- 9) uprawiania sportów lub innych podobnych czynności i zabaw,
- 10) gry na instrumentach muzycznych,
- 11) kwestowania, żebrania i sprzedaży obnośnej,
- 12) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z autobusu podczas jazdy lub postoju,
- 13) wykonywania czynności niedozwolonych w miejscach publicznych lub mogących narazić inne osoby lub mienie na szkody lub obrażenia,
- 14) nalepiania plakatów i ogłoszeń, rozrzucania i rozdawania ulotek oraz materiałów reklamowych bez zgody Operatora,
- 15) zakłócania w inny sposób spokoju pasażerów.

Rozdział III

Przewóz bagażu

§ 12

1. Pasażer może przewozić w autobusach 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 autobusu oraz nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.
2. Zabronione jest umieszczanie bagażu lub zwierząt na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
3. W przypadku naruszenia przez pasażera postanowień ust. 1 lub ust. 2, obsługa autobusu może zażądać przestawienia przedmiotu bądź opuszczenia autobusu przez pasażera, wraz z przewożonym bagażem lub zwierzęciem.

§ 13

Zabrania się przewożenia w autobusach:

- 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić autobus (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 niewygody,
- 3) przedmiotów cuchnących, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
- 4) przedmiotów wywołujących odczucie odrazy,
- 5) nabitej broni, z wyjątkiem uprawnionych funkcjonariuszy publicznych,
- 6) przedmiotów, których przewóz środkami transportu publicznego jest zabroniony na podstawie niniejszego Regulaminu lub odrębnych przepisów.

§ 14

1. Dopuszcza się przewożenie w autobusach:
 - 1) małych zwierząt domowych, jeżeli nie są uciążliwe dla pasażerów i są umieszczone w odpowiednim dla zwierzęcia koszu, skrzynce, klatce itp., zapewniającym bezpieczeństwo pasażerów,
 - 2) psów, pod warunkiem, że nie zachowują się agresywnie, nie są uciążliwe dla pasażerów oraz mają założony kaganiec i trzymane są na smyczy,
 - 3) rowerów, deskorolek itp. pod warunkiem, że nie utrudniają one przejścia, nie narażają na szkodę osób i mienia innych pasażerów, nie zasłaniają widoczności obsłudze autobusu oraz nie zagrażają bezpieczeństwu ruchu.
2. Pasażer przewożący psa obowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność szczepienia psa przeciwko wściekliznie.

§ 15

Na żądanie innych pasażerów, obsługi autobusu lub pracowników Operatora, pasażer jest obowiązany:

- 1) umieścić przewożony bagaż tak, aby nie utrudniać innym osobom korzystania z autobusu,
- 2) opuścić autobus wraz z przewożonym bagażem lub zwierzęciem, jeżeli są one przewożone w sposób sprzeczny z postanowieniami § 12 do § 14.

§ 16

1. Pasażer zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem, rowerem lub zwierzętami oraz podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone przedmioty lub zwierzęta.
2. Za bagaż lub zwierzęta, które pasażer przewozi pod własnym nadzorem, Operator ponosi odpowiedzialność wyłącznie w przypadku, gdy szkoda powstała z winy Operatora.

Rozdział IV

Zasady pobierania opłat oraz kontrola biletów

§ 17

Opłaty za przejazd autobusami Operatora są pobierane w wysokości określonej Taryfą opłat.

§ 18

1. Przy wsiadaniu do autobusu linii regularnych, pasażer zobowiązany jest:
 - a) okazać na żądanie kierowcy ważny bilet czasowy lub ważny bilet okresowy z dokumentem uprawniającym do przejazdu ulgowego lub dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego, lub
 - b) zakupić odpowiedni bilet czasowy, ważny na tych liniach.
2. Sprzedaż biletów czasowych na przejazd liniami autobusowymi na sieci Organizatora odbywa się wyłącznie u obsługi pojazdu, a bilety okresowe w stacjonarnych punktach sprzedaży.
3. Bilety okresowe Operator sprzedaje w Punkcie Obsługi Klienta w Kątach Wrocławskich, ul. Spółdzielcza 19, w godzinach funkcjonowania placówki.
4. Pasażer uprawniony do przejazdów bezpłatnych zobowiązany jest posiadać dokument uprawniający do bezpłatnego przejazdu.
5. Pasażer uprawniony do przejazdów ulgowych zobowiązany jest posiadać zarówno ważny bilet, jak i dokument uprawniający do ulgowego przejazdu.
6. Bilet okresowy imienny jest ważny wyłącznie wraz z dokumentem tożsamości.
7. Bilet zakupiony u kierowcy nie podlega kasowaniu.
8. W pojazdach Operatora honorowane są bilety wystawione przez dowolnego Operatora w ramach sieci przewozów Organizatora.

§ 19

1. Pasażer nie może odstępować innej osobie ważnego biletu czasowego lub imiennego biletu okresowego.
2. Nieważny jest bilet jednorazowy użyty przez inną osobę korzystającą z przewozu na podstawie tego biletu.
3. Nieważny jest bilet zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie jego treści lub danych osobowych w przypadku imiennego biletu okresowego.
4. Nieważny jest bilet imienny, na którym po naniesieniu zewnętrznych cech biletu imiennego (imię, nazwisko oraz numer dokumentu uprawniającego do ulgi), zostały one w jakikolwiek sposób poprawione, zmienione lub usunięte.

§ 20

1. Osobami upoważnionymi do kontroli dokumentów przewozu osób są kontrolerzy biletów posiadający podczas przeprowadzania kontroli na widocznym miejscu identyfikator zawierający:
 - 1) nazwę Operatora,
 - 2) wykonywaną funkcję,
 - 3) numer identyfikacyjny kontrolującego,
 - 4) zdjęcie kontrolującego,
 - 5) okres ważności dokumentu,
 - 6) zakres upoważnienia,
 - 7) pieczęć i podpis wystawcy lub hologram zabezpieczający.
2. Funkcję kontrolera biletów pełnią w szczególności kierowcy autobusów.
3. Kontroli dokumentów przewozu osób i rzeczy może dokonywać także podmiot uprawniony przez Organizatora.

§ 21

1. Podczas przejazdu pasażer jest obowiązany posiadać ważny bilet lub dokument uprawniający do bezpłatnych przejazdów i przedstawić go do kontroli na każde żądanie kontrolera biletów, w szczególności obsługi pojazdu.
2. Pasażer jest obowiązany bez dodatkowego wezwania okazać kontrolerowi biletów dokumenty uprawniające do przejazdu ulgowego.

§ 22

1. W przypadku stwierdzenia przez kontrolera biletów:
 - 1) braku odpowiedniego i ważnego biletu, lub
 - 2) braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu,kontroler biletów wzywa do uiszczenia opłat przewidzianych w taryfie przewozowej.
2. W przypadku odmowy uiszczenia opłat pasażer powinien okazać kontrolerowi dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości. Na jego podstawie kontroler wystawia wezwanie do zapłaty, stanowiące dowód przejazdu pasażera.
3. W razie odmowy uiszczenia opłat i niemożności ustalenia tożsamości pasażera kontroler ma prawo zwrócić się o pomoc do funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, które mają, zgodnie z przepisami prawa, uprawnienia do ustalenia tożsamości pasażera.
4. Wezwanie do zapłaty stanowi dowód przejazdu pasażera bez ważnego biletu i uprawnia pasażera do kontynuowania jazdy tym kursem.
5. Odwołania od wystawionych przez kontrolerów wezwań do zapłaty rozpatruje Operator w trybie reklamacji.

§ 23

1. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony, albo używany przez osobę, do której on nie należy, lub osobę nieuprawnioną, kontroler biletów ma prawo zatrzymać bilet lub dokument za pokwitowaniem.
2. O podejrzeniu sfalszowania biletu lub dokumentu Operator zawiadamia organy ścigania z jednoczesnym powiadomieniem wystawcy dokumentu.

§ 24

W razie spowodowania zatrzymania lub zmiany trasy autobusu bez uzasadnionej przyczyny, Operator może dochodzić od sprawcy zatrzymania lub zmiany trasy autobusu pokrycie kosztów rzeczywistej szkody.

Rozdział V

Postanowienia końcowe

§ 25

1. Wnioski i skargi oraz reklamacje w sprawach związanych z przewozem osób i bagażu w przewozach realizowanych przez Operatora rozpatruje osoba upoważniona przez Operatora.
2. Wnioski i skargi oraz reklamacje mogą być składane osobiście w siedzibie lub innym miejscu wskazanym przez Operatora, telefonicznie lub pocztą elektroniczną w terminie najpóźniej 30 dni od momentu zajścia zdarzenia.
3. Miejsca i terminy przyjęć interesantów w sprawach skarg i wniosków, numery telefonów oraz adresy poczty elektronicznej operatora są podane w każdym pojeździe i na przystanku.

§ 26

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 915).

