

ZARZADZENIE NR 1301.2021 PREZYDENTA MIASTA ZIELONA GÓRA

z dnia 29 listopada 2021 r.

w sprawie regulaminu przewozu osób, rzeczy, zwierząt i bagażu w publicznym transporcie zbiorowym.

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (Dz. U. z 2020 r. poz. 8), art. 47 w związku z art. 7 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. *o publicznym transporcie zbiorowym* (Dz. U. z 2021 r. poz. 1371) oraz art. 9a ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. *o samorządzie gminnym* (Dz. U. z 2021 r. poz. 1372 z późn. zm.¹⁾) **zarządza się, co następuje:**

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1. 1. Regulamin przewozu osób w publicznym transporcie zbiorowym wykonywanym przez Miejski Zakład Komunikacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Zielonej Górze, zwany dalej „*regulaminem przewozu*”, określa warunki:

- 1) przewozu osób, rzeczy, zwierząt i bagażu;
- 2) obsługi podróżnych, w tym kontroli biletowej.

2. Warunki obsługi podróżnych w zakresie Zielonogórskiej Karty Miejskiej, w szczególności: uzyskania, użytkowania, doładowania, kontroli, zasady właściwego posługiwania się tą kartą określa odrębne zarządzenie.

§ 2. Regulamin przewozu obowiązuje na terenie Miasta Zielona Góra oraz gminy Zabór, która powierzyła Miastu Zielona Góra realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego na liniach podmiejskich łączących Miasto Zielona Góra z niektórymi miejscowościami gminy w ramach zawartego porozumienia międzygminnego²⁾.

§ 3. 1. W autobusach przewożących osoby stosuje się system monitoringu wizyjnego umożliwiający rejestrację obrazu.

2. Administratorem danych osobowych z monitoringu jest Miejski Zakład Komunikacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Zielonej Górze.

3. Przetwarzanie wizerunku uczestników transportu publicznego odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO w celu wzmocnienia bezpieczeństwa pasażerów, pracowników MZK, bezpieczeństwa mienia MZK i pomocy w rozstrzygnięciu sytuacji spornych oraz art. 6 ust. 1 lit. b RODO w celu należytego wykonania umowy przewozowej, której stroną jest osoba, której dane dotyczą.

4. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych z systemu monitoringu wizyjnego określają odrębne przepisy.

§ 4. Użyte w zarządzeniu określenia oznaczają:

- 1) *MZK* - Miejski Zakład Komunikacji Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy ul. Chemicznej 8 w Zielonej Górze, tj. spółkę prawa handlowego świadczącą usługi w zakresie publicznego transportu zbiorowego na obszarze określonym w § 2;
- 2) *Zielonogórska Karta Miejska* („*ZKM*”) lub *e-karta* – bezkontaktową, elektroniczną kartę będącą nośnikiem biletów elektronicznych zgodnie z odrębnym zarządzeniem.

Rozdział 2 Warunki przewozu osób i bagażu

§ 5. Do przejazdu pojazdami komunikacji miejskiej upoważniają bilety:

- 1) elektroniczne zgodnie z odrębnym zarządzeniem;
- 2) papierowe z nadrukiem „Komunikacja Miejska Miasta Zielona Góra”.

¹⁾ Zmiana tekstu jednolitego wymienionej ustawy została ogłoszona w Dz. U. z 2021 r. poz. 1834.

²⁾ Porozumienie międzygminne opublikowane w Dzienniku Urzędowym Województwa Lubuskiego z 2012 r. poz. 197, z 2013 r. poz. 94, z 2014 r. poz. 176, z 2015 r. poz. 220, z 2016 r. poz. 482, z 2017 r. poz. 368, z 2018 r. poz. 161.

§ 6. 1. Bilet papierowy musi być skasowany.

2. Bilet elektroniczny wymaga każdorazowego zarejestrowania przejazdu przez zbliżenie e-karty do kasownika/czytnika zgodnie z odrębnym zarządzeniem.

3. Pasażer korzystający z aplikacji mobilnej na obowiązek zakończyć proces jego zakupu i skasowania niezwłocznie po ruszeniu pojazdu z przystanku, na którym pasażer wsiadł.

§ 7. 1. Każdy podróżny zobowiązany jest posiadać **ważny bilet** przez cały czas jazdy i okazywać go na żądanie osoby uprawnionej do kontroli biletów.

2. Za nieważny uznaje się **bilet papierowy**:

- 1) jednorazowy, nieskasowany, zabrudzony lub zniszczony w stopniu uniemożliwiającym stwierdzenie ważności biletu przez kontrolującego;
- 2) o wartości niższej, niż przewiduje taryfa obowiązująca na danej linii;
- 3) otrzymany od wysiadającego pasażera,
- 4) skasowany po rozpoczęciu kontroli biletów.

3. Za nieważny uznaje się **bilet elektroniczny** - jednorazowy bądź okresowy bez zarejestrowanego przejazdu - zgodnie z odrębnym zarządzeniem.

4. Za nieważny uznaje się **bilet z aplikacji mobilnej** – w przypadku niezakończonego procesu zakupu i skasowania po ruszeniu pojazdu z przystanku, na którym pasażer wsiadł lub w przypadku braku możliwości okazania kontrolerowi urządzenia mobilnego z wyświetlonym potwierdzeniem zakupu i skasowania biletu.

§ 8 1. Pasażer, który znalazł rzecz w pojeździe komunikacji miejskiej, ma obowiązek oddać ją kierowcy autobusu.

2. Kierowca autobusu ma obowiązek przekazać rzeczy znalezione w pojeździe po zjeździe autobusem na Zajezdnię MZK - Dyspozytorowi.

3. Informacji w sprawie rzeczy znalezionych udziela - Dyspozytor MZK.

4. MZK przekazuje rzeczy znalezione w pojeździe do Biura Rzeczy Znalezionych przy ul. Kupieckiej 37a w Zielonej Górze zgodnie z ustawą z dnia 20 lutego 2015 r. o *rzeczach znalezionych*.

§ 9. 1. W czasie przewozu pojazdami komunikacji miejskiej w Zielonej Górze **dziecka w wózku dziecięcym**, jeżeli nie jest ono przypięte szelkami zabezpieczającymi przed wypadnięciem, opiekun jest zobowiązany wyjąć je z wózka.

2. Za bezpieczeństwo przewożonego dziecka odpowiada rodzic lub opiekun.

3. Wózki dziecięce można przewozić w wyznaczonym miejscu, obok automatu biletowego w części środkowej pojazdu.

4. Niezbędne jest przypięcie wózka paskami umieszczonymi przy poręczy. Wózek należy umieścić w pojeździe tak, aby nie powodował uszkodzenia pojazdu oraz aby nie był narażony na zniszczenie i nie powodował utrudnienia innym podróżnym.

§ 10. 1. **Sprzęt ortopedyczny i rehabilitacyjny** (wózki inwalidzkie, balkoniki, podpórki itp.), wspomagający lub umożliwiający poruszanie się można przewozić w każdym pojeździe.

2. Sprzęt, o którym mowa w ust. 1 można przewozić w miejscu oznaczonym odpowiednim symbolem wewnątrz pojazdu.

3. Sprzęt, o którym mowa w ust. 1 należy zabezpieczyć pasami bezpieczeństwa w pojazdach, które są w nie wyposażone.

4. W pojazdach niewyposażonych w pasy bezpieczeństwa sprzęt, o którym mowa w ust. 1 zajmuje miejsce przeznaczone dla osoby na wózku przy odpowiedniej poręczy. Wówczas sprzęt ten należy tak umieścić w pojeździe, aby nie powodował zagrożenia zarówno dla osoby niepełnosprawnej, jak i innych podróżnych ani uszkodzenia pojazdu.

§ 11. W trakcie wsiadania do pojazdu, przebywania w pojeździe i wysiadania z pojazdu pasażer ma obowiązek stosować się do napisów i piktogramów o charakterze porządkowym, które umieszczono wewnątrz i na zewnątrz pojazdu oraz przestrzegać poleceń/komunikatów porządkowych zgodnych z regulaminem wydawanych przez prowadzącego pojazd.

§ 12. 1. Pasażer **wsiada do pojazdu i wysiada z pojazdu** wyłącznie na przystankach komunikacyjnych.

2. Wsiadanie do i wysiadanie z pojazdu dozwolone jest tylko na przystankach, po całkowitym zatrzymaniu pojazdu.

3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach (przerwa w ruchu, awaria pojazdu, polecenie służb porządkowych, i inne) prowadzący pojazd może umożliwić pasażerom jego opuszczenie poza przystankami. W takim przypadku prowadzący pojazd i pasażerowie zobowiązani są do zachowania najwyższej ostrożności.

4. W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak zagrożenie bezpieczeństwa, zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażące naruszenie przepisów 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, jednostek służby zdrowia.

§ 13. W przypadku zamiaru **wejścia do pojazdu na przystanku komunikacyjnym oznaczonym „NŻ” (na żądanie)** pasażer zobowiązany jest stanąć na przystanku w miejscu widocznym dla prowadzącego autobus i po zatrzymaniu pojazdu nacisnąć przycisk otwarcia drzwi.

§ 14. W przypadku zamiaru **wyjścia z pojazdu na przystanku na żądanie** pasażer zobowiązany jest odpowiednio wcześniej nacisnąć w pojeździe przycisk sygnalizujący zamiar wyjścia z pojazdu tak, aby prowadzący mógł zatrzymać autobus w strefie przystanku.

§ 15. W przypadku zamiaru **wejścia do pojazdu lub wyjścia z pojazdu na przystanku komunikacyjnym o charakterze stałym** pasażer zobowiązany jest:

- 1) nacisnąć w pojeździe przycisk sygnalizujący zamiar wyjścia z pojazdu albo
- 2) nacisnąć, po zatrzymaniu pojazdu, przycisk otwierający drzwi znajdujący się na zewnątrz.

§ 16. 1. Pasażer samodzielnie otwiera drzwi pojazdu wyposażonego w odpowiednio oznakowane przyciski do ich otwierania. Nie dotyczy to osób niewidomych i niedowidzących, poruszających się za pomocą białej laski lub psa przewodnika.

2. Pasażer może wsiąść do pojazdu albo wysiąść z pojazdu wszystkimi drzwiami z wyjątkiem pojazdów, w których w drzwiach przednich, z przyczyn technicznych, nie można zapewnić swobodnego przejścia w obydwie strony. Drzwi w tych pojazdach są specjalnie oznakowane, określając jednoznacznie, czy służą do wsiadania, czy wysiadania.

3. Pasażer nie może korzystać z drzwi stanowiących niezależne wejście do kabiny prowadzącego pojazd.

§ 17. 1. Pasażer może **przewozić** w pojazdach **bagaż**, w tym również rower i zwierzęta, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia bagażu i zwierząt w pojeździe tak, aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na szkodę osób i mienia innych pasażerów, nie zasłaniały widoczności obsłudze pojazdu, nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu.

2. Odpowiedzialność za ewentualne szkody i zanieczyszczenia powstałe przy przewozie bagażu, roweru i zwierząt ponosi pasażer.

3. Dopuszcza się przewożenie w pojazdach:

- 1) małych zwierząt domowych pod warunkiem, że ich przewóz nie utrudni korzystania z pojazdu innym pasażerom;
- 2) psów pod opieką dorosłego podróżnego pod warunkiem, że pies ma założony kaganiec (wyjątek stanowią szczeniaki i psy niewielkich rozmiarów) i trzymany jest na smyczy; ponadto pasażer musi posiadać przy sobie aktualne świadectwo szczepienia psa przeciwko wściekliźnie;
- 3) składanych hulajnóg, niewyposażonych w silnik – pod warunkiem, że są złożone i przewożone w opakowaniu transportowym lub trzymane w ręku w sposób nieprzeszkadzający innym pasażerom;
- 4) urządzeń wspomagających poruszanie się pieszych – w szczególności wrotek, rolek, deskorolek (w tym wyposażonych w silnik), nartorolek, nart – pod warunkiem, że są przewożone w opakowaniu transportowym lub trzymane w ręku w sposób nieprzeszkadzający innym pasażerom.

4. Nadzór nad bagażem i zwierzętami, które podróżny przewozi w autobusie należy do podróżnego.

5. Bagażu i zwierząt nie wolno umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.

6. Pasażer ma obowiązek prawidłowo ustawić, zabezpieczyć i nadzorować w czasie przejazdu przewożone przez siebie rzeczy, w tym wózki dziecięce, rower oraz zwierzęta domowe i ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe na skutek ich przewożenia.

7. W przypadku naruszenia przez pasażera postanowień ust. 1, 2, 3, 4, 5 i 6 i niereagowania na prośby dotyczące podporządkowania się obowiązującym przepisom kierowca lub kontroler biletów mają prawo do wezwania pasażera do opuszczenia pojazdu. W przypadku niezastosowania się do powyższego oraz braku reakcji na prośby obsługi, kierowca lub kontroler biletów mają prawo do skorzystania z pomocy Policji.

8. W przypadku osób niepełnosprawnych z psami asystującymi mają zastosowanie odrębne przepisy

§ 18. 1. W godzinach szczytu komunikacyjnego tj. w dni robocze od poniedziałku do piątku od godziny 7:00 do godziny 10:00 oraz od godziny 13:00 do godziny 17:00 przewóz roweru jest niedozwolony.

2. Rower można przewozić w soboty, niedziele i święta bez ograniczeń czasowych.

3. Warunkiem przewozu roweru jest wolne miejsce w pojeździe przeznaczone na jego przewóz, tj. miejsce obok automatu biletowego w części środkowej pojazdu.

4. Rower należy ustawić w taki sposób, aby nie utrudniał pasażerom dostępu do automatu biletowego i nie powodował zagrożenia dla podróżnych oraz uszkodzenia pojazdu.

5. W przypadku przewożenia przez pasażera roweru w miejscu określonym w ust. 3 pasażer zobowiązany jest do zwolnienia tego miejsca na każde żądanie pasażera poruszającego się na wózku inwalidzkim lub osoby z wózkiem dziecięcym i opuszczenia pojazdu.

6. W autobusie można przewozić jednocześnie tylko jeden rower.

§ 19. Zabrania się przewozu w pojazdach:

- 1) rowerów i hulajnóg wyposażonych w silnik;
- 2) wózków rowerowych;
- 3) skuterów-wózków wyposażonych w silnik;
- 4) dwukołowców (tzw. segway) i jednokołowców (tzw. monocykl) wyposażonych w silnik;
- 5) hulajnóg, których nie można złożyć, z wyłączeniem małych hulajnóg dziecięcych przewożonych przez opiekuna towarzyszącego dziecku, w sposób nieprzeszkadzający innym pasażerom;
- 6) wózków transportowych, z wyłączeniem toreb-wózków zakupowych;
- 7) innych pojazdów w rozumieniu przepisów ustawy *Prawo o ruchu drogowym*.

§ 20. Za bagaż (w tym również rower) lub zwierzęta, które pasażer przewozi pod własnym nadzorem, MZK ponosi odpowiedzialność w przypadku, gdy szkoda powstała jako szczególny rodzaj obsługi podróżnych z winy MZK.

Rozdział 3 **Warunki obsługi podróżnych**

§ 21. Podróżny niezwłocznie, tj. bezpośrednio po wejściu do pojazdu, zobowiązany jest:

- 1) w przypadku **biletu papierowego** skasować go;
- 2) w przypadku **e-karty** zalogować się w systemie zgodnie z odrębnym zarządzeniem;
- 3) w przypadku **biletu z aplikacji mobilnej** - zakończyć proces jego zakupu i skasowania niezwłocznie po ruszeniu pojazdu z przystanku, na którym pasażer wsiadł.

§ 22. 1. W pojazdach komunikacji miejskiej, na przystankach oraz na terenie Centrum Przesiadkowego przy ul. Bema w Zielonej Górze podróżnemu zabrania się:

- 1) wsiadania - wskakiwania do autobusu i wysiadania - wyskakiwania w czasie zamykania się drzwi pojazdu oraz po sygnale dźwiękowym poprzedzającym zamknięcie drzwi;
- 2) otwierania drzwi pojazdu podczas jazdy poprzez nieuzasadnione użycie urządzenia awaryjnego otwierania drzwi i wyskakiwania z pojazdu;
- 3) nieuzasadnionego używania sygnału zatrzymania pojazdu;
- 4) tarasowania drzwi pojazdu;
- 5) wychylania się z pojazdu i opierania się o drzwi podczas jazdy;
- 6) przewożenia broni, materiałów wybuchowych, żrących, cuchnących i innych przedmiotów niestanowiących bagażu w zwyczajowym jego pojęciu (np. telewizory, pralki, lodówki, meble, itp.), mogących w jakikolwiek sposób utrudnić pozostałym osobom korzystanie z pojazdu powodując zabrudzenie odzieży, uszkodzenie ciała podróżnych lub uszkodzenie pojazdu (ostre narzędzia i przedmioty, otwarte naczynia z farbą lub smarem, itp.);

- 7) wsiadania do autobusu w odzieży mogącej spowodować zanieczyszczenie pojazdu lub innych pasażerów (np. odzież robocza z widocznymi śladami zabrudzeń);
- 8) spożywania artykułów żywnościowych, mogących zabrudzić innych podróżnych lub wnętrze pojazdu (lodów, frytek, itp.);
- 9) grania na instrumentach muzycznych, używania urządzeń nagłaśniających, z wyłączeniem słuchawek;
- 10) palenia tytoniu, papierosów elektronicznych (e-papierosów), spożywania alkoholu i środków odurzających;
- 11) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy lub postoju;
- 12) wsiadania do pojazdu z założonymi łyżworolkami lub wrotkami;
- 13) wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych;
- 14) wykonywania innych czynności mogących narazić inne osoby lub mienie na obrażenia lub szkody;
- 15) kwestowania, nalepiania plakatów i ogłoszeń, rozrzucania i rozdawania ulotek oraz materiałów reklamowych bez zgody MZK;
- 16) żebrania, prowadzenia handlu i akwizycji;
- 17) zanieczyszczania i zaśmiecania pojazdu oraz niszczenia jego urządzeń i wyposażenia;
- 18) przebywania w promieniu pracy skrzydeł drzwi w czasie ich uruchamiania oraz przebywania w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi sterowanych fotokomórką, w sposób uniemożliwiający ich zamknięcie;
- 19) przebywania w kabinie prowadzącego pojazd podczas jazdy (za wyjątkiem osób do tego upoważnionych, np. służb nadzoru ruchu);
- 20) przebywania na przednim pomoście, poza barierkami wyznaczającymi przestrzeń dla pasażerów i ograniczania widoczności prowadzącemu pojazd;
- 21) przebywania w pojeździe po przyjeździe na przystanek końcowy.

2. W przypadku niezastosowania się do ograniczeń określonych w ust. 1 oraz braku reakcji na prośby obsługi, tj. kierowcy lub kontrolera biletów, mają oni prawo do skorzystania z pomocy Policji lub innych organów porządkowych.

§ 23. 1. W pojazdach wyznaczone są odpowiednio oznakowane (piktogramem) miejsca dla osób o specjalnych potrzebach - osób z niepełnosprawnością, osób starszych, kobiet w widocznej ciąży, osób z dzieckiem na ręku, opiekuna z dzieckiem na wózku oraz miejsce dla osoby na wózku inwalidzkim.

2. Pasażer, który zajmuje miejsce określone w ust. 1, zobowiązany jest zwolnić to miejsce w przypadku pojawienia się osoby, dla której jest ono przeznaczone.

§ 24. Podróżny korzystający z bezpłatnego przejazdu lub z biletu ulgowego w przypadku korzystania z biletu papierowego jest zobowiązany posiadać przy sobie i okazywać na każde żądanie kontrolującego ważny dokument uprawniający go do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu.

§ 25. 1. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być usunięte z autobusu przez Policję bądź inne organy porządkowe.

2. Osoby uciążliwe dla współpodróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd mogą być usunięte z autobusu przez Policję bądź inne organy porządkowe.

3. Podróżnemu, którego usunięto z autobusu, nie przysługuje zwrot poniesionych kosztów za przejazd.

§ 26. 1. Podróżny, który w czasie przejazdu został w jakikolwiek sposób poszkodowany w pojeździe (uszczerbek na zdrowiu, uszkodzenie, zabrudzenie odzieży itp.) zobowiązany jest przed opuszczeniem pojazdu poinformować o tym zdarzeniu prowadzącego pojazd.

2. Poszkodowany, lub inna upoważniona przez niego osoba jest zobowiązana niezwłocznie szczegółowo opisać zdarzenie i dostarczyć ten opis do MZK (osobiście, za pośrednictwem operatora pocztowego lub pocztą elektroniczną).

3. Dowodem potwierdzającym zdarzenie może być zapis video z monitoringu wewnętrznego w pojeździe, który MZK może zabezpieczyć w ciągu maksymalnie 4 dni od daty zdarzenia.

4. Dokumentem uprawniającym w przypadku ewentualnych roszczeń wobec MZK jest np. skasowany bilet papierowy lub zarejestrowanie przejazdu w systemie biletu elektronicznego zgodnie z odrębnym zarządzeniem lub potwierdzenie skasowania biletu przy użyciu aplikacji mobilnej.

§ 27. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu osobom podróżującym tym pojazdem, posiadającym ważny papierowy bilet jednorazowy, bilet elektroniczny lub skasowany bilet przy użyciu aplikacji mobilnej przysługuje prawo kontynuowania podróży na podstawie tego samego biletu następnym pojazdem tej samej linii lub pojazdem zastępczym podstawionym przez MZK, a także pojazdem innej linii, jadącym w tym samym kierunku co wcześniej uszkodzony pojazd.

§ 28. MZK nie odpowiada za szkody spowodowane:

- 1) na skutek przerw w ruchu lub zmiany kierunku jazdy pojazdów spowodowanych siłą wyższą, zarządzeniami organów porządkowych lub innych niezależnych od MZK;
- 2) jazdą bez trzymania się przeznaczonych do tego uchwytów lub poręczy;
- 3) wsiadaniem do pojazdu po sygnale odjazdu;
- 4) innymi zachowaniami wymienionymi w § 22 ust. 1.

§ 29. Podróżny odpowiada wobec MZK za zawinione przez siebie szkody powstałe na skutek uszkodzenia lub zanieczyszczenia pojazdu.

Rozdział 4 **Warunki odprawy podróżnych, w tym kontroli biletowej**

§ 30. Osobami uprawnionymi do dokonywania kontroli biletów są kontrolerzy i kierowcy autobusów komunikacji miejskiej lub kontrolerzy wyspecjalizowanych firm działających na zlecenie MZK, posiadający ważny identyfikator z fotografią i numerem służbowym.

§ 31. Kontroler w czasie kontroli musi posiadać identyfikator umieszczony w widocznym dla podróżnego miejscu. W przeciwnym przypadku podróżny ma prawo żądać od kontrolującego okazania identyfikatora.

§ 32. 1. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd, a jednocześnie nie ma odpowiedniej ilości gotówki na uiszczenie opłaty dodatkowej lub odmawia zapłaty, zobowiązany jest okazać kontrolerowi dokument tożsamości z fotografią.

2. Obowiązkiem podróżnego, który zakupił bilet na przejazd z aplikacji mobilnej jest okazanie urzędnika mobilnego z wyświetlonym potwierdzeniem zakupu i skasowania biletu - na żądanie osoby uprawnionej do kontroli biletów.

3. Brak dokumentu upoważniającego do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu upoważnia osoby kontrolujące do nałożenia opłaty dodatkowej.

§ 33. 1. Kontrolujący jest zobowiązany uzyskać dane osobowe podróżnego bez ważnego biletu lub bez dokumentu uprawniającego do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu i wręczyć mu wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej udzielając jednocześnie informacji co do miejsca i terminu jej uiszczenia oraz sposobu składania reklamacji.

2. Kontynuacja czynności kontrolnych na przystanku, po wyjściu z pojazdu, jest możliwa na prośbę kontrolowanego pasażera w przypadku, gdy ustalono w pojeździe jego tożsamość, jego zachowanie nie ma znamion agresji, a stan kontroli pozwala na wyjście z pojazdu całego zespołu kontrolerskiego.

§ 34. Na wezwaniu do zapłaty kontroler wpisuje swój numer służbowy, datę, godzinę, numer linii, miejsce rozpoczęcia kontroli, wysokość opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej, powód zaistniałej sytuacji jako uzasadnienie swojej decyzji oraz numer biletu jednorazowego, jeżeli pasażer bilet jednorazowy okazał.

§ 35. Dane wpisane przez kontrolera pasażer potwierdza własnoręcznym podpisem na druku opłaty dodatkowej.

§ 36. Oryginał opłaty dodatkowej jako wezwanie do zapłaty otrzymuje pasażer.

§ 37. Koszty dodatkowe związane z interwencją służb porządkowych ponosi podróżny.

Rozdział 5

Przepisy końcowe

§ 38. 1. W przypadku obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego, stanu epidemii albo wprowadzenia stanu nadzwyczajnego zastosowanie mają odpowiednie przepisy powszechnie obowiązujące regulujące ograniczenia, zakazy lub nakazy w związku z wystąpieniem epidemii lub stanu nadzwyczajnego.

2. W przypadku obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego, stanu epidemii albo wprowadzenia stanu nadzwyczajnego w zakresie niezastrzeżonym w przepisach określonych w ust. 1 oraz w celu ich wykonania przepisy regulaminu mogą być przez zarząd MZK zawieszane lub dostosowane do nadzwyczajnych okoliczności.

§ 39. Podmiotem właściwym do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego jest MZK.

§ 40. 1. Skargi i wnioski można składać od poniedziałku do piątku w godz. od 8.00 do 16.00 w Centrum Informacji Komunikacji Miejskiej przy ul. Bema nr 5 w Zielonej Górze, bądź w MZK, ul. Chemiczna 8 w Zielonej Górze od poniedziałku do piątku w godz. od 8.00 do 14.00, nr tel. 68 45 20 450-453 oraz drogą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@mzk.zgora.pl.

2. Skargi i reklamacje są rozpatrywane w ciągu 30 dni od daty wpłynięcia do MZK.

§ 41. 1. W terminie 30 dni pasażerowi przysługuje prawo do złożenia odwołania od nałożonej opłaty dodatkowej.

2. Odwołania od nałożonych opłat dodatkowych rozpatruje podmiot upoważniony do kontroli biletów.

3. Ostateczną decyzję w sprawie uiszczenia opłaty dodatkowej podejmuje Zarząd MZK.

4. Reklamacje złożone po terminie pozostawia się bez rozpoznania.

5. Reklamacja złożona powtórnie, a oparta na tym samym stanie faktycznym zostanie pozostawiona bez rozpoznania.

6. Reklamacje od opłat dodatkowych nałożonych przez operatora lub inny uprawniony podmiot należy składać, uwzględniając terminy i sposoby określone na druku wezwania do zapłaty wystawionym przez uprawnionego kontrolera biletów, operatora lub inny podmiot upoważniony.

§ 42. Skargi i reklamacje nierozpatrzone ostatecznie do dnia wejścia w życie zarządzenia rozpatrywane są na dotychczasowych przepisach.

§ 43. Wykonanie zarządzenia powierza się dyrektorowi Departamentu Przedsiębiorczości i Gospodarki Komunalnej oraz Zarządowi Miejskiego Zakładu Komunikacji Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Zielonej Górze, w tym publikację regulaminu przewozu zgodnie z przepisami *ustawy o publicznym transporcie zbiorowym*.

§ 44. Traci moc zarządzenie nr 1010.2018 Prezydenta Miasta Zielona Góra 31 sierpnia 2018 r. *sprawie regulaminu przewozu osób, rzeczy, zwierząt i bagażu w publicznym transporcie zbiorowym*.

§ 45. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia i podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej.

PREZYDENT MIASTA

(-)

mgr inż. Janusz Kubicki