

Miejski Zakład Komunikacji
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Pile

REGULAMIN PRZEWOZÓW

Piła, 10 października 2022 rok

Spis treści

I.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
1.	Podstawa prawna wydania Regulaminu Przewozów	3
2.	Przedmiot Regulaminu	3
3.	Słowniczek	3
II.	PODSTAWOWE ZASADY KORZYSTANIA ZE ŚRODKÓW TRANSPORTU MZK PIŁA SP. Z O.O.	6
1.	Źródła informacji o komunikacji miejskiej	6
2.	Obowiązki Przewoźnika wobec pasażera	6
3.	Prawa i obowiązki pasażera	7
4.	Zasady przewozu bagażu	9
5.	Odpowiedzialność Przewoźnika za szkody	9
III.	ZASADY NABYWANIA I KORZYSTANIA Z BILETÓW	10
1.	Zasady wnoszenia opłat za przejazd środkami komunikacji miejskiej	10
2.	Zasady korzystania z biletów jednorazowych	11
3.	Zasady korzystania z biletów okresowych	12
IV.	KONTROLA BILETOWA	12
1.	Podmioty uprawnione do kontroli biletowej	12
2.	Przedmiot kontroli biletowej	12
3.	Proces kontroli biletowej	13
4.	Prawa i obowiązki kontrolowanego pasażera	13
5.	Prawa i obowiązki kontrolera	14
6.	Opłaty dodatkowe i inne sankcje	14
7.	Zasady kontroli biletowej	14
V.	WNIOSKI I REKLAMACJE	15
VI.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE	15
	ZAŁĄCZNIKI	16

REGULAMIN PRZEWOZÓW

Miejskiego Zakładu Komunikacji

Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w Pile

Obowiązuje na zasadzie określonej w art. 384 § 2 Kodeksu Cywilnego

w ofercie Przewoźnika dostępne są
papierowe bilety jednorazowe, elektroniczna portmonetka, elektroniczne bilety okresowe
zapisane na Pilskiej Karcie Miejskiej i elektroniczne bilety jednorazowe
zakupione w aplikacjach mobilnych

Rozdział I

Postanowienia ogólne

1. Podstawa prawna wydania Regulaminu Przewozów

- 1.1. Niniejszy Regulamin ustala się na podstawie art. 4 ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 1995 r., nr 119, poz. 575, z późn. zm.) oraz Zarządzenia 1865(436)22 Prezydenta Miasta Piły z dnia 13 września 2022 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe świadczone przez Miejski Zakład Komunikacji Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Pile (MZK Piła Sp. z o. o.)
- 1.2. Zmiana treści załączników Regulaminu oraz uchwała dotycząca zmian w zakresie cen z pkt. 1.1. nie wymaga konieczności zmiany Regulaminu Przewozów.

2. Przedmiot Regulaminu

- 2.1. Przedmiotem Regulaminu jest określenie zasad korzystania z usług świadczonych przez MZK Piła Sp. z o.o. w zbiorowej komunikacji miejskiej, a także ustalenie praw i obowiązków stron umowy przewozu.
- 2.2. Przewóz osób i ich bagażu odbywa się przystosowanymi do tego pojazdami w ramach regularnej komunikacji miejskiej, według rozkładów podanych do wiadomości publicznej.

3. Słowniczek

- 3.1. **Przewoźnik** – podmiot wykonujący regularne przewozy osób w zbiorowej komunikacji miejskiej, dla niniejszego Regulaminu Przewoźnikiem jest MZK Piła Sp. z o.o..
- 3.2. **Pasażer** – każda osoba korzystająca z usług Przewoźnika.
- 3.3. **Pojazd** – autobus publicznej komunikacji miejskiej przeznaczony do przewozu osób i bagażu w regularnej komunikacji, zgodny z obowiązującymi przepisami prawa o ruchu drogowym.
- 3.4. **Regularna komunikacja miejska** – publiczny przewóz osób i ich bagażu wykonywany według rozkładu jazdy podanego przez Przewoźnika do publicznej wiadomości.
- 3.5. **Trasa** – droga, po której przebiega linia lub linie komunikacyjne Przewoźnika.
- 3.6. **Linia** – połączenie komunikacyjne określoną trasą, między przystankami wskazanymi w rozkładzie jazdy, po której odbywają się regularne przewozy osób, autobusami komunikacji miejskiej, oznaczonymi tym samym numerem lub znakiem literowym.
- 3.7. **Linia specjalna** – linia komunikacji miejskiej uruchomiona okazjonalnie w związku z imprezami kulturalno-rozrywkowymi i świątami.
- 3.8. **Linia rekreacyjna** – linia uruchomiona na planowany okres (np. wakacji letnich), której autobusy kursują według rozkładu jazdy do ośrodków wypoczynkowo-rekreacyjnych (np. Jezioro Płotki).
- 3.9. **Kurs** – przejazd autobusu w jednym kierunku, pomiędzy przystankami początkowym kursu i końcowym kursu.

- 3.10. **Przystanek** – miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania na danej linii komunikacyjnej, oznaczone zgodnie z przepisami prawa o ruchu drogowym, z umieszczoną informacją o rozkładzie jazdy, uwzględniającą godziny odjazdów autobusów Przewoźnika, uprawnionego do korzystania z tego miejsca.
- 3.11. **Przystanek początkowy** – przystanek określający początek podróży.
- 3.12. **Przystanek „na żądanie”** – przystanek oznakowany na znakach przystankowych i na rozkładach jazdy symbolem „nż”.
- 3.13. **Bilet jednorazowy ważny** – bilet Przewoźnika właściwy dla danej podróży, ważny w pojeździe, w którym został skasowany lub kupiony w automacie do sprzedaży biletów, w systemie mobilnym SkyCash, Mobilet lub mPay.
- a) Jeżeli pasażer posiada uprawnienia do ulg na przejazdy środkami komunikacji miejskiej bilet jest ważny wyłącznie z dokumentem poświadczającym prawo do przejazdów ulgowych. Posiadanie dokumentu poświadczającego prawo do przejazdów ulgowych nie jest wymagane w przypadku zakupu biletów ulgowych z elektronicznej portmonetki przez właściciela ulgowej lub bezpłatnej Piłskiej Karty Miejskiej (nie dotyczy to zakupu biletów jednorazowych ulgowych z EP dla osób towarzyszących w podróży).
 - b) W przypadku awarii autobusu Przewoźnika pasażer ma prawo skorzystać z pojazdu zastępczego lub wybrać przejazd autobusem innej linii Przewoźnika przebiegającej tą samą trasą. W takim przypadku skasowany bilet pasażera zachowuje ważność.
 - c) Pasażer ma prawo łączenia nominałów biletów jednorazowych, przy czym łączna wartość łączonych biletów powinna być nie mniejsza niż obowiązująca opłata za przejazd, właściwa dla pasażera.
- 3.14. **Bilet dobowy** – bilet uprawniający do wielokrotnych przejazdów na dowolnych trasach linii autobusowych z możliwością przesiadania się do innych pojazdów, ważny w dniu w którym został zakupiony (od godz. 0:00 do godz. 23:59).
- 3.15. **Bilet jednorazowy nieważny** – bilet nieczytelny (zabrudzony, zniszczony, itp.), skasowany w autobusie innej linii (z wyjątkiem sytuacji uregulowanej w pkt. 3.14. ppkt. b), o niewłaściwym nominale (gdy pasażer korzysta z komunikacji miejskiej i posiada bilet ulgowy, nie mając uprawnień do ulgi), skasowany wielokrotnie, skasowany po wezwaniu do okazania biletu w trakcie kontroli biletowej lub skasowany, po przejechaniu jednego lub kilku przystanków, na widok kontrolera wchodzącego do autobusu (wydruk na bilecie wskazuje czas taki sam jak wydruk na bilecie kontrolnym kontrolera lub jest wcześniejszy – różnica do 1 minuty) , przekazany przez inną osobę lub bilet nieskasowany.
- 3.16. **EP** – elektroniczna portmonetka – usługa uruchomiona w ramach systemu biletu elektronicznego, pozwalająca na gromadzenie środków pieniężnych na Piłskiej Karcie Miejskiej, celem wykorzystania ich do regulowania opłat za jednorazowe przejazdy autobusami MZK Piła Sp. z o.o.
- 3.17. **SkyCash** - system płatności za pomocą telefonu komórkowego, z dostępem do Internetu i bezpłatną aplikacją w telefonie. W aplikacji SkyCash pasażer wybiera rodzaj biletu, wpisuje numer linii i potwierdza transakcję wpisując indywidualny PIN lub kod zabezpieczający kartę.
- 3.18. **Mobilet** - system płatności, działający na zasadzie elektronicznej portmonetki – przedpłata (prepaid) na indywidualny rachunek moBILET, otrzymany podczas rejestracji. Aby dokonać wpłaty na konto użytkownik może skorzystać z tradycyjnego przelewu bankowego, karty kredytowej, szybkiego e-transferu poprzez panel użytkownika lub bezpośrednio z aplikacji mobilnej.
- 3.19. **mPay** - system płatności w aplikacji mobilnej do zakupu biletów jednorazowych, których źródłem płatności może być przedpłacona portmonetka, podpisana karta płatnicza lub karta w elektronicznym portfelu kart MasterPass.

- 3.20. **Bilet okresowy ważny** – bilet okresowy o nielimitowanej liczbie przejazdów, którego nośnikiem jest Pilska Karta Miejska. Bilet okresowy jest ważny przez okres na jaki został wykupiony.
- 3.21. **Bilet okresowy sieciowy** – bilet o nielimitowanej liczbie przejazdów na całą sieć komunikacji miejskiej MZK Piła Sp. z o.o..
- 3.22. **Bilet okresowy ważny od poniedziałku do piątku** oznacza, że bilet jest ważny we wskazanych dniach tygodnia, bez znaczenia, czy to dzień roboczy, święto lub dzień wolny od pracy.
- 3.23. **Bilet okresowy nieważny** – brak biletu zakodowanego na PKM pasażera lub bilet o niewłaściwym nominale.
- 3.24. **Pilska Karta Miejska imienna** – spersonalizowany dokument pasażera, niezbędny do korzystania z biletów okresowych i elektronicznej portmonetki. PKM zawiera aktualną fotografię pasażera, jego imię i nazwisko oraz numer karty i datę jej ważności. PKM jest nośnikiem informacji o rodzaju wykupionego biletu okresowego, rodzajach biletów jednorazowych zakupionych z elektronicznej portmonetki, wysokości kwoty znajdującej się na elektronicznej portmonetce, wysokości ulgi uprawniającej do ulgowych przejazdów autobusami Przewoźnika oraz terminie jej ważności. Pilska Karta Miejska imienna może być nośnikiem Pilskiej Karty Seniora, która przysługuje wszystkim mieszkańcom Piły powyżej 60 roku życia.
- 3.25. **Pilska Karta Miejska na okaziciela** – niespersonalizowana PKM. Może być używana przez wielu użytkowników. Bilet, którego jest nośnikiem, jest zawsze biletem okresowym normalnym na okaziciela, bez względu na przysługujące legitymującemu się PKM ulgi – taryfy Przewoźnika nie określają ulgowego biletu na okaziciela. Zasady korzystania z elektronicznej portmonetki na PKM na okaziciela są takie same, jak w przypadku korzystania ze środków zgromadzonych na EP zapisanej na PKM imiennej.
- 3.26. **Pilska Karta Miejska nieważna** – zniszczona lub uszkodzona w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zapisanych na niej danych.
- 3.27. **Biuro Obsługi Klienta** – punkt przyjmowania wniosków o wydanie Pilskiej Karty Miejskiej, punkt wydawania i aktywacji kart miejskich (jeden w Pile), aktualizacji danych zapisanych na karcie oraz przyjmowania reklamacji dotyczących PKM. Biuro Obsługi Klienta mieści się w Pile przy al. Piastów.
- 3.28. **Punkt Sprzedaży Biletów** – miejsce, w którym można kupić bilety jednorazowe oraz doładować na PKM bilety okresowe i zweryfikować ważność ulgi, złożyć reklamacje dotyczące PKM. Punkt Sprzedaży Biletów mieści się w Pile, przy ul. Łącznej 4 (w siedzibie Przewoźnika).
- 3.29. **Dział Ruchu** – komórka organizacyjna Przewoźnika zarządzająca przewozami na liniach.
- 3.30. **Czynności związane ze zmianą kierunku jazdy** – czynności kierowcy na przystanku końcowym obejmujące m.in. sprawdzenie i uporządkowanie pojazdu, określone przepisami wewnętrznymi Przewoźnika.
- 3.31. **Kontroler** – osoba uprawniona do kontroli biletowej i kontroli dokumentów, w tym PKM; przedstawiciel Przewoźnika, legitymujący się identyfikatorem ze zdjęciem i numerem służbowym, umieszczonym w widocznym miejscu. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli PKM (dalej: czytnik) i kartę kontrolera. Dodatkowo każdy kierowca autobusu jest uprawniony do przeprowadzenia kontroli biletów w autobusie.

Rozdział II

Podstawowe zasady korzystania ze środków transportu

MZK Piła Sp. z o.o.

1. Źródła informacji o komunikacji miejskiej

MZK Piła Sp. z o. o. informuje pasażerów o sposobie korzystania z komunikacji miejskiej w następujących miejscach i zakresie:

- a) przystanki – rozkłady jazdy autobusów zatrzymujących się na przystanku oraz aktualne komunikaty.
- b) wewnątrz pojazdów – taryfy opłat, wysokość opłat dodatkowych, wyciąg z Regulaminu Przewozów i inne komunikaty;
- c) telefon – pod numerem 19285(dyspozytor MZK): taryfa opłat, rozkład jazdy, sieć połączeń komunikacyjnych, Regulamin Przewozów, uprawnienia do ulg za przejazdy, aktualne komunikaty;
- d) Punkty Sprzedaży Biletów Przewoźnika – informacje ustne i pisemne udzielane w godzinach pracy punktu. Obejmują: taryfy opłat, połączeń komunikacyjnych, Regulaminu Przewozów, uprawnień do ulg za przejazdy, aktualnych komunikatów;
- e) Dział Sprzedaży i Marketingu Przewoźnika (ul. łączna 4 w dni robocze od 7⁰⁰ – 15⁰⁰) – taryfa opłat, rozkłady jazdy, sieć połączeń komunikacyjnych, Regulamin Przewozów, uprawnienia do ulg za przejazdy, składanie reklamacji oraz uwag, aktualne komunikaty;
- f) kierowca autobusu – sieć połączeń komunikacyjnych, taryfa opłat, Regulamin Przewozów, uprawnienia do ulg, aktualne komunikaty;
- g) kontroler biletów – Regulamin Przewozów, uprawnienia do ulg za przejazdy, taryfa opłat, asortyment biletów, wysokość opłat dodatkowych, przebieg linii komunikacyjnych Przewoźnika, obowiązujące przepisy porządkowe;
- h) Internet pod adresem www.mzk.pila.pl – rozkłady jazdy, taryfy opłat, opłaty dodatkowe, lokalizacja punktów sprzedaży biletów, uprawnienia do ulg za przejazdy, wyciąg z Regulaminu Przewozów, aktualne komunikaty.

2. Obowiązki Przewoźnika wobec pasażera

2.1. Przewoźnik zobowiązany jest do:

- bezpiecznego i punktualnego przewozu pasażerów autobusami;
- wyraźnego i zgodnego oznakowania numeru i kierunku linii;
- utrzymania w sprawności technicznej kasowników;
- umieszczenia na przystankach rozkładów jazdy obsługiwanych linii autobusów zatrzymujących się na danym przystanku oraz zapewnienia kursowania autobusów zgodnie z tymi rozkładami;
- podania informacji pasażerskiej zgodnie z postanowieniami pkt. 1;
- przyjmowania skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania komunikacji miejskiej.

2.2. Obowiązki kierowcy autobusu Przewoźnika:

- a) wykonywanie czynności służbowych zgodnie z instrukcją kierowcy MZK Piła Sp. z o. o.;
- b) po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy na przystanku końcowym, kierowca autobusu zobowiązany jest niezwłocznie podjechać na przystanek początkowy w celu umożliwienia osobom na nim oczekującym zajęcia miejsca w pojeździe;
- c) zatrzymywanie autobusu na przystankach przewidzianych w rozkładzie jazdy oraz respektowanie zasad zatrzymywania autobusu na przystankach „nż”;
- d) zamknięcie wszystkich drzwi pojazdu przed ruszeniem z przystanku;
- e) sprzedaż biletów w autobusie, tylko w przypadku awarii biletomatu i wyłącznie za odliczone pieniądze;

Kierowca ma prawo odmówić sprzedaży biletu gdy pasażer:

- nie posiada odliczonej sumy pieniędzy i zamierza zapłacić banknotem o wysokim nominale,
- zamierza zapłacić za bilet bilonem o znacznej liczbie monet, wymagającej czasochłonnego przeliczania gotówki i zagrażającego punktualności wykonania kursu,
- gdy w pojeździe jest sprawny automat do sprzedaży biletów.

Za brak biletu odpowiada pasażer;

- f) pomoc osobom niepełnosprawnym przy wsiadaniu lub wysiadaniu z autobusu;
- g) udzielanie pierwszej pomocy przedlekarskiej i powiadomienie dyspozytora MZK Piła Sp. z o.o. w przypadku złego samopoczucia pasażera;
- h) kulturalne i życzliwe odnoszenie się do pasażerów.

3. Prawa i obowiązki pasażera

3.1. Pasażer korzystając z usługi przewozowej ma obowiązek posiadania ważnego biletu.

3.2. Przy zakupie biletu u kierowcy autobusu (tylko w przypadku awarii biletomatu) pasażer ma obowiązek posiadania odliczonej sumy pieniędzy.

3.3. Pasażer korzystający z biletu jednorazowego ma obowiązek:

- a) skasować papierowy bilet w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu, niezwłocznie po wejściu do pojazdu,
- b) sprawdzić czy papierowy bilet został prawidłowo skasowany,
- c) skasować bilet z elektronicznej portmonetki poprzez przyłożenie PKM do kasownika zamontowanego wewnątrz pojazdu, niezwłocznie po wejściu do pojazdu i upewnić się, że opłata za przejazd została prawidłowo pobrana,
- d) nie kasować biletu jednorazowego kupionego w automacie do sprzedaży biletów znajdującym się w autobusie lub u kierowcy. Bilet kupiony w automacie w autobusie lub u kierowcy jest już skasowany do wykorzystania tylko w tym autobusie, w którym został kupiony,
- e) zachować bilet do kontroli przez cały czas trwania podróży,
- f) przestrzegać regulaminu systemu SkyCash, MObilet i mPay, przy zakupie biletu jednorazowego za pomocą telefonu komórkowego,

3.4. Pasażer korzystający z biletu dobowego, uprawniającego do wielokrotnych przejazdów na dowolnych trasach linii autobusowych z możliwością przesiadania się do innych pojazdów, ma obowiązek:

- a) skasować papierowy bilet tylko raz, w pierwszym autobusie, z którego korzysta, w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu, niezwłocznie po wejściu do pojazdu,
- b) sprawdzić czy papierowy bilet został prawidłowo skasowany,
- c) nie kasować biletu jednorazowego kupionego w automacie do sprzedaży biletów lub u kierowcy. Bilet kupiony w automacie lub u kierowcy jest już skasowany do wykorzystania w czasie trwania doby, w której został zakupiony, w godz. 0.00 – 23.59,
- d) zachować bilet do kontroli podczas wszystkich podróży w czasie jego ważności (w danej dobie),
- e) przestrzegać regulaminu systemu SkyCash, MObilet i mPay, przy zakupie biletu dobowego za pomocą telefonu komórkowego.

3.5. Pasażer korzystający z biletu okresowego zapisanego na PKM ma obowiązek zarejestrowania przejazdu przez przyłożenie karty do kasownika biletów elektronicznych w autobusie niezwłocznie po wejściu do pojazdu.

Niezarejestrowanie przejazdu w razie kontroli biletowej skutkuje nałożeniem na pasażera opłaty manipulacyjnej.

3.6. W trakcie wsiadania, przebywania w pojeździe i wysiadania pasażer powinien stosować się do napisów i piktogramów o charakterze porządkowym, które Przewoźnik umieścił na zewnątrz i wewnątrz pojazdu.

- 3.7. Wsiadanie do pojazdów i wysiadanie z nich dozwolone jest wyłącznie na odpowiednio oznaczonych przystankach i po zatrzymaniu pojazdu. W sytuacjach awaryjnych dopuszczalne jest wysiadanie poza przystankami, z zachowaniem maksymalnej ostrożności.
- 3.8. Przy zamiarze skorzystania z przystanku „na żądanie” pasażer powinien stanąć w widocznym miejscu, przed podjechaniem autobusu na przystanek i zasygnalizować zamiar odbycia podróży. Przed opuszczeniem pojazdu pasażer powinien poinformować o swoim zamiarze kierowcę, przez naciśnięcie odpowiednio oznaczonego przycisku „STOP” lub „DRZWI”.
- 3.9. Wsiadanie pasażera do pojazdu na przystankach początkowych kursu dozwolone jest dopiero po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy oraz po zakończeniu przerwy przysługującej kierowcy na posiłek.
- 3.10. Pasażer ma prawo samodzielnie otwierać drzwi w pojazdach wyposażonych w odpowiednio oznakowane przyciski do ich otwierania.
- 3.11. Pasażer ma prawo wsiadać i wysiadać z pojazdów dowolnymi drzwiami (za wyjątkiem pasażerów z wózkami dziecięcymi oraz osób niepełnosprawnych na wózkach, którzy muszą wsiadać środkowymi drzwiami).
- 3.12. Osoby niepełnosprawne oraz osoby z wózkami dziecięcymi mogą skorzystać z funkcji obniżenia podłogi w autobusie niskopodłogowym, wyposażonym w taką funkcję pod następującymi warunkami:
- przed podjechaniem pojazdu na przystanek oczekują w widocznym miejscu i zasygnalizują zamiar odbycia podróży,
 - przed opuszczeniem pojazdu informują o swoim zamiarze prowadzącego pojazd, poprzez naciśnięcie odpowiednio oznaczonego przycisku.
- 3.13. Pasażer zajmujący w pojeździe miejsce dla kobiet ciężarnych i osób z dzieckiem na ręku oraz dla inwalidów, powinien je zwolnić w razie zgłoszenia chęci zajęcia tego miejsca przez osoby, dla których jest ono przeznaczone. W pojazdach niskopodłogowych wyposażonych w stanowisko dla podróżnych niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, pasażer powinien umożliwić takim osobom ustawienie wózka w wyznaczonym miejscu.
- 3.14. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące powinni w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy.
- 3.15. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierującego pojazdem ograniczając pole widzenia kierowcy oraz zachowywać się w sposób utrudniający kierującemu prowadzenie pojazdu.
- 3.16. Pasażer nie ma prawa zajmować drugiego miejsca do siedzenia umieszczając na nim bagaż lub zwierzę, chyba że wykupił dodatkowy bilet na przewóz bagażu lub zwierzęcia.
- 3.17. Pasażer ma obowiązek nadzorować w czasie podróży swój bagaż ręczny i zwierzęta przez siebie przewożone.
- 3.18. Pasażerom zabrania się:
- a) wsiadania (wskakiwania) do pojazdu i wysiadania (wyskakiwania) z niego podczas jazdy,
 - b) jazdy na zderzakach oraz innych zewnętrznych częściach pojazdu,
 - c) otwierania drzwi pojazdu podczas jazdy,
 - d) spożywania artykułów żywnościowych mogących zabrudzić innych pasażerów lub zanieczyścić wnętrze pojazdu,
 - e) grania na instrumentach muzycznych, głośnego korzystania z radioodbiorników lub zakłócania w inny sposób spokoju w pojeździe,
 - f) palenia tytoniu lub papierosów elektronicznych w pojeździe,
 - g) wchodzenia do pojazdu na tyżworolkach, wrotkach, tyżwach i hulajnogach,
 - h) wychylania się z pojazdu i opierania się o drzwi podczas jazdy,
 - i) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy i na postoju,
 - j) siadania na barierkach ochronnych w pojeździe,

- k) zanieczyszczania i zaśmiecania pojazdu oraz niszczenia jego urządzeń i wyposażenia,
 - l) przebywania w promieniu pracy skrzydeł drzwi autobusu, w czasie ich uruchamiania,
 - m) przebywania w kabinie kierowcy,
 - n) przewożenia bagażu w sposób utrudniający podróż innym pasażerom,
 - o) podchodzenia do krawężnika przystanku w momencie podjeżdżania pojazdu na przystanek.
- 3.19. Za zanieczyszczenie pojazdu powodujące konieczność zjazdu autobusu do zajezdni odpowiada pasażer. Obowiązkiem pasażera winnego zanieczyszczenia jest pokrycie kosztów usunięcia skutków jego działania, w szczególności kosztów zjazdu i sprzątnięcia autobusu oraz użycia autobusu zastępczego.
- 3.20. Kierowca autobusu może odmówić przewozu osób nietrzeźwych i zachowujących się nieodpowiednio oraz mogących zabrudzić innych pasażerów.
- 3.21. Osoby, które pomimo zakazów określonych powyżej wsiadły do pojazdu lub/oraz nie przestrzegają Regulaminu Przewozów, zobowiązane są opuścić pojazd na wezwanie kierowcy lub pracowników Działu Ruchu Przewoźnika pod rygorem wezwania Policji lub Straży Miejskiej.
- 3.22. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi, mogą nie zostać wpuszczone do pojazdu lub zostać z niego usunięte przez służby porządkowe.

4. Zasady przewozu bagażu

- 4.1. Przewóz bagażu podlega opłacie, jak za przejazd osób.
- 4.2. Za odpłatnością, ale bez stosowania opłat ulgowych, w autobusie można przewozić:
- a) psy pod warunkiem, że posiadają kaganiec, trzymane są na smyczy, a właściciel ma zaświadczenie o aktualnym szczepieniu psa przeciw wściekliznie,
 - b) psy szkolone na psy asystujące na podstawie zaświadczenia wydanego przez podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, wyposażone w uprząż, bez obowiązku zakładania kagańca,
 - c) bagaż przekraczający wymiary 60x40x20 cm lub zajmujący dodatkowe miejsce w autobusie.
- 4.3. Nie podlegają opłacie za przewóz:
- a) przedmioty stanowiące bagaż ręczny i nie przekraczające rozmiarów 60x40x20 cm,
 - b) małe zwierzęta trzymane na kolanach lub rękach, np. psy, koty, ptaki.,
 - c) wózki inwalidzkie, z których korzystają osoby niepełnosprawne,
 - d) psy asystujące osobom niepełnosprawnym (osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy),
 - e) wózki dziecięce z dzieckiem do lat 4,
 - f) bagaż przekraczający rozmiary 60x40x20 cm należący do posiadaczy biletów okresowych.
- 4.4. W pojazdach Przewoźnika nie wolno przewozić:
- a) bagażu i zwierząt, na miejscach przeznaczonych do siedzenia,
 - b) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom zanieczyszczając lub uszkadzając ich ciało bądź odzież, albo które mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd. Za szkody powstałe w związku z przewozem bagażu ręcznego lub zwierząt odpowiada pasażer,
 - c) rowerów, hulajnóg elektrycznych,
 - d) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, radioaktywnych, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych.

5. Odpowiedzialność Przewoźnika za szkody

- 5.1. Odpowiedzialność za rzeczy, które przewozi podróżny obciąża Przewoźnika tylko wówczas, gdy szkoda w mieniu pasażera powstała z winy Przewoźnika.
- 5.2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za:
- a) szkody spowodowane jazdą pasażera bez zachowania zasad bezpieczeństwa, np. bez trzymania się przeznaczonych do tego uchwytów lub poręczy,

- b) szkody spowodowane konsumpcją artykułów spożywczych przez pasażera, podczas jazdy w pojeździe, w mieniu własnym lub współpasażerów,
 - c) skutki przebywania pasażera w pojeździe na tyżworolkach, wrotkach, tyżwach itp.,
 - d) skutki związane z wychylaniem się z pojazdu i opieraniem się o drzwi podczas jazdy.
- 5.3. Przewoźnik nie odpowiada za szkody powstałe na skutek przerw w ruchu lub zmian trasy przejazdu z przyczyn niezależnych od Przewoźnika.
- 5.4. Osoby uciążliwe dla współpasażerów lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd mogą być usunięte z pojazdu, z uwzględnieniem zasad współżycia społecznego.

Rozdział III

Zasady nabywania i korzystania z biletów

1. Zasady wnoszenia opłat za przejazd środkami komunikacji miejskiej

- 1.1. Umowę przewozu pasażer zawiera spełniając jeden z poniższych warunków:
- a) nabycie biletu na przejazd autobusem komunikacji miejskiej,
 - b) zajęcie miejsca w pojeździe oraz posiadanie i skasowanie ważnego biletu jednorazowego (kasowanie nie dotyczy biletu kupionego na dany kurs w automacie biletowym lub u kierowcy w autobusie Przewoźnika),
 - c) nabycie biletu na przejazd danym kursem przez telefon komórkowy w systemie SkyCash, Mobilet lub mPay, zgodnie z regulaminem zakupu dostępnym u operatora płatności,
 - d) zajęcie miejsca w pojeździe po zarejestrowaniu przejazdu niezwłocznie po wejściu do autobusu (przyłożenie PKM do kasownika) oraz posiadanie ważnego biletu okresowego zapisanego na Piłskiej Karcie Miejskiej,
 - e) zajęcie miejsca w pojeździe i posiadanie dokumentu uprawniającego do bezpłatnych przejazdów (dotyczy pasażerów którzy nie posiadają PKM).
- 1.2. Sposób ustalania, wysokość opłat za przewóz osób i rzeczy oraz zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, określa taryfa opłat Przewoźnika.
- 1.3. Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej taryfę opłat i zapewnia zainteresowanym wgląd do obowiązujących przepisów przewozowych.
- 1.4. Na liniach specjalnych i rekreacyjnych nie obowiązują bilety okresowe. Przejazd na tych liniach może odbywać się tylko na podstawie ważnego biletu jednorazowego normalnego lub ulgowego, chyba że ustalono inaczej, a informację podano do publicznej wiadomości.
- 1.5. Bilety na przejazd nabywa się w sieci dystrybucji Przewoźnika.
- 1.6. Inne formy rozprowadzania biletów przez Przewoźnika to sprzedaż biletów jednorazowych w stacjonarnych automatach biletowych na terenie miasta Piły oraz automatach biletowych umieszczonych w autobusach Przewoźnika lub w przypadku awarii automatu biletowego w pojeździe - sprzedaż u kierowcy autobusu Przewoźnika.
- 1.7. Do opłat ulgowych i przejazdów bezpłatnych uprawnione są wyłącznie osoby wymienione we właściwym Zarządzeniu Prezydenta Miasta Piły w sprawie wysokości opłat za usługi przewozowe świadczone przez Miejski Zakład Komunikacji Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w Pile (załącznik nr 1 i 2).
- 1.8. Rodzaje dokumentów upoważniających do korzystania z przejazdów ulgowych i bezpłatnych zawiera załącznik nr 3.

2. Zasady korzystania z biletów jednorazowych

- 2.1. Rodzaje biletów jednorazowych stosowanych przez Przewoźnika ustalane są na podstawie Zarządzenia Prezydenta Miasta Piły w sprawie wysokości opłat za usługi przewozowe świadczone przez MZK Piła Sp. z o.o. (załącznik nr 1).
- 2.2. Na liniach obsługiwanych przez Przewoźnika ważne są tylko bilety z nadrukiem MZK Piła Sp. z o.o..
- 2.3. Każdy pasażer jest zobowiązany do posiadania oddzielnego jednorazowego biletu papierowego.
- 2.4. Pasażer, właściciel Pilskiej Karty Miejskiej, posiadający środki pieniężne na elektronicznej portmonetce ma możliwość zapłaty za przejazd osoby mu towarzyszącej lub za bagaż czy zwierzę.
- 2.5. Pasażer, który zakupił bilet drogą telefoniczną, jest zobowiązany do przestrzegania regulaminu systemu SkyCash, MObilet lub mPay.
- 2.6. Pasażerowi nie wolno odstępować skasowanego biletu innemu pasażerowi.
- 2.7. W razie utraty biletu jednorazowego papierowego pasażer traci prawo do dalszego przejazdu. Wtórników biletów jednorazowych utraconych nie wydaje się.
- 2.8. Kryteria ważności biletów jednorazowych:
 - a) bilety papierowe, bilety zakupione w automacie stacjonarnym oraz bilety zakupione z elektronicznej portmonetki należy kasować niezwłocznie po wejściu do pojazdu (pierwsza czynność po wejściu do autobusu),
 - b) nie należy kasować biletów kupionych w automacie biletowym w autobusie lub u kierowcy, które są już skasowane na dany kurs i ważne tylko w tym autobusie, w którym zostały kupione (z wyjątkiem biletu dobowego, który jest ważny we wszystkich autobusach w danej dobie),
 - c) skasowane bilety należy zachować do kontroli,
 - d) ważność biletu określa wydruk z kasownika na bilecie zawierający:
 - numer boczny pojazdu, datę oraz czas skasowania biletu (kasownik elektroniczny),
 - e) czynność zakupu biletu za pomocą telefonu komórkowego należy wykonać przed wejściem do autobusu, zachowując zasady regulaminu systemu SkyCash, MObilet, mPay,
 - f) w sytuacji gdy pojazd Przewoźnika nie może kontynuować kursu (awaria, kolizja, itp.), pasażer posiadający ważny bilet może kontynuować jazdę na podstawie tego biletu następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii przebiegającej tą samą trasą, albo pojazdem zastępczym podstawionym przez Przewoźnika,
 - g) w przypadku utraty PKM pasażer powinien ten fakt niezwłocznie zgłosić w Biurze Obsługi Klienta, w celu zablokowania utraconej karty i złożyć wniosek o wydanie wtórnika karty. Szczegóły dotyczące postępowania w przypadku utraty bądź zniszczenia PKM zawiera załącznik nr 5.
- 2.9. Obowiązkiem właściciela Pilskiej Karty Miejskiej, na której znajdują się środki pieniężne w formie elektronicznej portmonetki, jest:
 - a) skasowanie biletu, poprzez przyłożenie PKM do kasownika biletów elektronicznych w autobusie, niezwłocznie po wejściu do pojazdu,
 - b) upewnienie się, że wejście zostało właściwie zarejestrowane, a opłata za przejazd prawidłowo pobrana
 - c) aktualizowanie danych zawartych na PKM, jeżeli nastąpiły zmiany,
 - d) okazywanie pracownikowi punktu sprzedaży biletów ważnego dokumentu uprawniającego do ulgi, w sytuacji gdy ulga została przyznana na czas określony.
- 2.10. W sytuacji zmiany cen biletów, bilety o nieaktualnym nominale podlegają wymianie w punktach sprzedaży biletów MZK Piła Sp. z o.o. na bilety o nowym nominale, za dopłatą, wynikającą z różnicy cen. Wymiany można dokonać przez okres dwóch miesięcy od daty obowiązywania nowych cen biletów.

3. Zasady korzystania z biletów okresowych

- 3.1. Rodzaje biletów okresowych stosowanych przez Przewoźnika ustalane są na podstawie uchwały Rady Miasta Piły w sprawie wysokości opłat za usługi przewozowe świadczone przez Miejski Zakład Komunikacji Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w Pile (załącznik nr 1).
- 3.2. Kryteria ważności biletów okresowych:
 - a) bilety sieciowe miejskie są ważne w obrębie Gminy Piła, Gminy Ujście i Gminy Szydłowo, a nie są ważne na liniach rekreacyjnych i specjalnych,
 - b) obowiązkiem właściciela biletu okresowego (pasażera korzystającego z przejazdów komunikacji miejskiej na podstawie biletów okresowych) jest posiadanie Pilskiej Karty Miejskiej, jako nośnika biletów okresowych,
 - c) w razie utraty PKM pasażer jest zobowiązany wyrobić wtórnik karty oraz kupić papierowy bilet jednorazowy, do czasu uzyskania nowej karty. Szczegóły dotyczące postępowania w przypadku utraty bądź zniszczenia PKM zawiera załącznik nr 5.
- 3.3. Bilet okresowy elektroniczny zapisany na Pilskiej Karcie Miejskiej.

Pasażer w celu otrzymania PKM jest zobowiązany do złożenia wniosku, udostępnienia danych personalnych, swojej fotografii oraz okazania dokumentów uprawniających do ulgi pracownikowi Biura Obsługi Klienta.

Obowiązkiem właściciela biletu okresowego zapisanego na PKM jest:

 - a) zarejestrowanie przejazdu poprzez przyłożenie PKM do kasownika biletów elektronicznych w autobusie niezwłocznie po wejściu do pojazdu,
 - b) aktualizowanie danych zawartych na PKM, jeżeli nastąpiły zmiany,
 - c) okazywanie pracownikowi punktu sprzedaży biletów ważnego dokumentu uprawniającego do ulgi, w sytuacji gdy ulga została przyznana na czas określony.

Rozdział IV Kontrola biletowa

1. Podmioty uprawnione do kontroli biletowej

- 1.1. Kontrolę biletową w autobusach komunikacji miejskiej przeprowadza Przewoźnik lub inny podmiot przez niego uprawniony.
- 1.2. Osobami uprawnionymi do kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu są kontrolerzy, posiadający w widocznym miejscu identyfikator ze swoją fotografią i numerem służbowym lub kierowcy autobusów.

2. Przedmiot kontroli biletowej

- 2.1. Kontrola ważności papierowych biletów jednorazowych polega na porównaniu wydruku kontrolnego, dokonanego przed ogłoszeniem kontroli w pojeździe, z wydrukiem na bilecie pasażera.
- 2.2. Kontrola ważności biletu jednorazowego zakupionego z elektronicznej portmonetki polega na sprawdzeniu czytnikiem kontrolera zawartości PKM, w tym:
 - zgodności danych pasażera,
 - faktu zakupu biletu za przejazd właściciela karty,
 - faktu zakupu biletów dla osób towarzyszących lub bagażu / psa,
 - zgodności terminu ulgi w przypadku ulgi na czas określony.

- 2.3. Kontrola ważności biletu zakupionego w systemie SkyCash, Mobilet lub mPay polega na wejściu w zakładkę w aplikacji „Kontrola biletów” i pokazaniu kontrolerowi ekranu telefonu lub innego urządzenia mobilnego z zakupionym biletem.
- 2.4. Kontrola ważności biletu okresowego polega na sprawdzeniu czytnikiem kontrolera zawartości PKM, w tym:
 - zgodności danych pasażera,
 - faktu zarejestrowania przejazdu,
 - okresu ważności na jaki bilet został wykupiony,
 - zgodności terminu ulgi w przypadku ulgi na czas określony.
- 2.5. Bilety jednorazowe, które są nieważne i co do których istnieje podejrzenie fałszerstwa lub Pilska Karta Miejska zniszczona, nieważna i co do której istnieje podejrzenie fałszerstwa, kontroler zatrzymuje do wyjaśnienia w Biurze Obsługi Klienta.

3. Proces kontroli biletowej

- 3.1. Kontrola biletowa poprzedzona jest uprzednim zablokowaniem kartą kontrolera kasowników biletów elektronicznych i głośnym ogłoszeniem kontroli przez kontrolerów.
- 3.2. Kontrolerzy mogą rozpocząć kontrolę gdy pojazd jest w ruchu, a pasażerowie skończyli rejestrację PKM i kasowanie biletów lub nie wykazują takiego zamiaru.
- 3.3. Dokończenie czynności kontrolnych na przystanku jest możliwe w przypadku ujawnienia pasażera bez biletu, który w pojeździe okazał dokument tożsamości, a jego zachowanie nie ma znamion agresji.
- 3.4. Brak dokumentów umożliwiających stwierdzenie tożsamości lub odmowa ich okazania, upoważnia kontrolera do wezwania Policji lub Straży Miejskiej na przystanek docelowy pasażera lub końcowy danej trasy, w zależności od decyzji wezwanych służb.
- 3.5. Zakończenie kontroli biletowej oraz odblokowanie wszystkich kasowników musi nastąpić najpóźniej w chwili zatrzymania się pojazdu na kolejnym przystanku.

4. Prawa i obowiązki kontrolowanego pasażera

- 4.1. Pasażer zobowiązany jest umożliwić osobnie kontrolującej szczegółowe oględziny Pilskiej Karty Miejskiej, biletu papierowego oraz wgląd do swojego urządzenia mobilnego.
- 4.2. Pasażer może zasięgnąć informacji u kontrolera biletów.
- 4.3. Pasażer ma prawo żądać od kontrolera podania jego numeru służbowego.
- 4.4. Pasażer, który w trakcie kontroli nie może okazać ważnej imiennej karty miejskiej (PKM) lub dokumentu uprawniającego do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, powinien w terminie 7 dni od wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej, przedstawić w siedzibie Przewoźnika, przy ul. Łącznej 4 (biuro Działu Sprzedaży i Marketingu) brakujący dokument, wówczas opłata dodatkowa po uprzednim uiszczeniu opłaty za czynności manipulacyjne, zostanie anulowana.
- 4.5. Pasażer, który ma zastrzeżenia do zasadności nałożonej opłaty dodatkowej ma prawo osobiście lub pisemnie złożyć reklamację do Działu Sprzedaży i Marketingu MZK Piła Sp. z o.o.. Dane teleadresowe Działu Sprzedaży i Marketingu MZK Piła Sp. z o.o. podane są na odwrocie druku wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej oraz w Rozdziale V „Wnioski i skargi” Regulaminu Przewozów MZK Piła Sp. z o. o.
- 4.6. Pasażer, który nie zgadza się z otrzymaną odpowiedzią na złożoną reklamację ma prawo w ciągu 7 dni od dnia jej otrzymania odwołać się do Prezesa MZK Piła Sp. z o. o. w siedzibie firmy, przy ul. Łącznej 4 w Pile.

5. Prawa i obowiązki kontrolera

- 5.1. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli PKM (czytnik), kartę kontrolera, kontrolki do wydruków kontrolnych oraz identyfikator kontrolera.
- 5.2. Czytnik kontrolera weryfikuje zawartość karty pasażera pod względem poprawności zawartych danych, uprawnień do przejazdu autobusem danej linii, uprawnień do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów, ważność zakupionych biletów jednorazowych z elektronicznej portmonetki, ważność wykupionego biletu okresowego, zarejestrowanie przejazdu oraz sprawdzenie, czy Pilska Karta Miejska nie znajduje się na liście kart zablokowanych.
- 5.3. Kontrolka do wydruków kontrolnych służy do porównania wydruku z kasownika do wydruku na bilecie papierowym pasażera.
- 5.4. Kontroler ma obowiązek nałożyć na pasażera opłatę dodatkową, gdy stwierdzi brak:
 - ważnej Pilskiej Karty Miejskiej lub brak ważnego biletu papierowego na przejazd,
 - nie uiszczenia opłaty za przejazd w systemie SkyCash, Mobilet lub mPay (zgodnie z obowiązującym regulaminem korzystania z usług płatności mobilnych),
 - prawem wymaganego dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego (dotyczy osób, które nie posiadają Pilskiej Karty Miejskiej).
- 5.5. W przypadku stwierdzonego braku ważnej PKM, ważnego biletu na przejazd osób czy bagażu lub dokumentu uprawniającego do ulgi, kontroler ma prawo żądać dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości pasażera w celu wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej.
- 5.6. W razie odmowy okazania dokumentu przez pasażera, kontroler wykonujący swoje czynności służbowe ma prawo skorzystać z pomocy Policji lub Straży Miejskiej.
- 5.7. Na każde żądanie pasażera kontroler musi umożliwić spisanie swojego numeru służbowego oraz poinformować o miejscu i terminach składania wniosków i reklamacji.
- 5.8. Kontrolerzy zobowiązani są do udzielania pasażerom informacji dotyczących funkcjonowania komunikacji miejskiej, w tym: taryfy opłat, rodzajów biletów, obowiązujących przepisów porządkowych, wysokości opłat dodatkowych oraz przebiegu linii komunikacyjnych Przewoźnika.
- 5.9. Kontroler nie ma prawa wydawać poleceń kierowcy.
- 5.10. Kontroler ma obowiązek odblokować kasowniki biletów elektronicznych swoją kartą kontrolera, w chwili zatrzymania się autobusu na następnym przystanku.
- 5.11. W sytuacjach wyjątkowych, uzasadnionych bezpieczeństwem pasażerów lub stanem technicznym pojazdu, kontroler jest zobowiązany podporządkować się prowadzącemu pojazd.

6. Opłaty dodatkowe i inne sankcje

- 6.1. Wysokość opłat dodatkowych i innych sankcji zawiera załącznik nr 3.

Rozdział V Wnioski i reklamacje

1. Wnioski i reklamacje dotyczące świadczenia usług komunikacyjnych można składać:
 - a) pisemnie na adres: MZK Piła Sp. z o.o., 64-920 Piła, ul. Łączna 4,
 - b) drogą elektroniczną na adres: mzk@mzk.pila.pl,
 - c) osobiście w sekretariacie Spółki w dni powszednie w godz. 7⁰⁰ – 15⁰⁰.
2. Wnioski i reklamacje dotyczące kontroli biletów przyjmowane są:
 - a) osobiście w siedzibie Działu Sprzedaży i Marketingu MZK Piła Sp. z o.o. przy ul. Łącznej 4 w dni powszednie w godz. 7⁰⁰ – 15⁰⁰ lub w Biurze Obsługi Klienta w godzinach otwarcia BOK,

- b) pisemnie na adres: Działu Sprzedaży i Marketingu MZK Piła Sp. z o.o., 64-920 Piła, ul. Łączna 4,
- c) telefonicznie pod nr tel. 067 213 97 38.

Rozdział VI

Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od 10 października 2022 roku.
2. Regulamin udostępniony jest do publicznej wiadomości przez wywieszenie na tablicy ogłoszeń w siedzibie Spółki, na stronie internetowej www.mzk.pila.pl oraz u dyspozytora w MZK Piła Sp. z o.o., przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia.
3. Wyciąg z Regulaminu Przewozów znajduje się w każdym autobusie Przewoźnika.

Załączniki

1. Załącznik nr 1 – Taryfa opłat.
2. Załącznik nr 2 – Wysokość ulg i dokumenty poświadczające uprawnienia do ulg.
3. Załącznik nr 3 – Opłaty dodatkowe i sankcje.
4. Załącznik nr 4 – Regulamin Pilskiej Karty Miejskiej.