

REGULAMIN

**przewozu w środkach transportu spółki
Miejski Zakład Komunikacyjny
sp. z o.o. w Opolu**



**Zatwierdzony Zarządzeniem Prezydenta Miasta Opola
nr OR-I.0050.553.2026 z dnia 28.08.2026 r.**

ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE

§ 1.

1. Regulamin określa warunki przewozu osób i rzeczy w środkach transportu przewoźnika Miejski Zakład Komunikacyjny sp. z o. o. w Opolu, na obszarze świadczenia usług przewozowych.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1262 z późn. zm.), ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 285 z późn. zm.), ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 1490 z późn. zm.), ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (t.j. Dz. U. z 2026 r. poz. 795 z późn. zm.) oraz przywołane w Regulaminie przepisy prawa miejscowego obowiązujące na terenie Miasta Opola.

§ 2

Następujące definicje użyte w Regulaminie otrzymują znaczenie przypisane im poniżej:

- 1) **autobus** – pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą,
- 2) **biletomat** – urządzenie instalowane w autobusach oraz w wybranych lokalizacjach umożliwiające m.in. zakup biletu,
- 3) **cennik opłat** – wykaz rodzajów biletów, ich cen, innych opłat, w tym opłaty dodatkowej i opłaty manipulacyjnej oraz uprawnień do przejazdów bezpłatnych i ulgowych określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w obowiązującym prawie miejscowym, dostępny na stronie internetowej przewoźnika oraz w siedzibie przewoźnika,
- 4) **dokument przewozu** – bilet papierowy lub elektroniczny uprawniający pasażera do przejazdu autobusami przewoźnika, co nie uchybia obowiązkowi skasowania biletu,
- 5) **hulajnoga elektryczna** – pojazd napędzany elektrycznie, dwuosiowy, z kierownicą, bez siedzenia i pedałów, konstrukcyjnie przeznaczony do poruszania się wyłącznie przez kierującego znajdującą się na tym pojeździe,
- 6) **kontroler biletów** – osoba upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozowych,
- 7) **organizator** – organizator publicznego transportu zbiorowego, którym jest Miasto Opole,
- 8) **osoba ze szczególnymi potrzebami** - osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami,
- 9) **pasażer** – osoba, która zawarła umowę przewozu i przebywa w autobusie,
- 10) **przewoźnik** – Miejski Zakład Komunikacyjny sp. z o. o. z siedzibą w Opolu przy ulicy Luboszyckiej 19, kod pocztowy 45-215, świadczący usługę przewozową,

- 11) **przystanek** – miejsce specjalnie oznaczone (znak D-15), służące do wsiadania i wysiadania pasażerów,
- 12) **skasowanie biletu** – nadanie biletowi cech ważności przez dokonanie na nim odpowiedniego zapisu poprzez:
 - a) prawidłowe umieszczenie biletu w formie papierowej w kasowniku i uzyskanie nadruku z kasownika,
 - b) uzyskanie zapisu elektronicznego na karcie OPOLKA! (zakodowanie) zgodnie z „Regulaminem Opolskiej Karty Autobusowej i Portalu Obsługi Pasażera”, dostępnym na stronie internetowej przewoźnika lub w siedzibie przewoźnika,
 - c) prawidłowy zakup biletu elektronicznego w aplikacji mobilnej zgodnie z regulaminem sprzedaży biletów elektronicznych obowiązującym u danego operatora. Wykaz aplikacji mobilnych oraz treść regulaminów dostępne są na stronie internetowej przewoźnika lub w jego siedzibie.
- 13) **strona internetowa przewoźnika** – strona internetowa umieszczona pod adresem: www.mzkopole.pl,
- 14) **urządzenie transportu osobistego** – pojazd napędzany elektrycznie, z wyłączeniem hulajnogi elektrycznej, bez siedzenia i pedałów, konstrukcyjnie przeznaczony do poruszania się wyłącznie przez kierującego znajdującego się na tym pojeździe,
- 15) **wózek inwalidzki** – pojazd konstrukcyjnie przeznaczony do poruszania się osoby niepełnosprawnej, napędzany siłą mięśni lub za pomocą silnika, którego konstrukcja ogranicza prędkość jazdy do prędkości pieszego,
- 16) **zawarcie umowy z przewoźnikiem** – następujące przez nabycie biletu na przejazd przed rozpoczęciem podróży, a w pozostałych przypadkach przez zajęcie miejsca w autobusie.

§ 3

1. Do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu zobowiązani są pasażerowie, kierowcy autobusów, kontrolerzy biletów oraz pracownicy przewoźnika upoważnieni do kontroli i nadzoru nad przewozami.
2. Podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i egzekwowania postanowień niniejszego regulaminu oraz innych przepisów prawnych, pasażerowie stosują się do wskazówek i poleceń wydawanych przez kierujących oraz inne upoważnione osoby.

§ 4

Do przejazdu środkami miejskiego transportu zbiorowego przewoźnika upoważniają bilety aktualnie obowiązujące, wydane w imieniu organizatora i/lub dokumenty potwierdzające uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów.

§ 5

1. Przewoźnik nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku przerw, opóźnień lub zmian kierunku jazdy autobusu spowodowane zatorami, zamknięciem lub blokadą ulic, zmianami organizacji ruchu, przyczynami natury techniczno – eksploatacyjnej nie wynikającymi z działań i/lub zaniechań przewoźnika,

działaniem sił wyższych oraz zarządzeniami wydawanymi w sytuacjach nadzwyczajnych przez uprawnione organy publiczne.

2. Gniazda USB stanowiące wyposażenie autobusu przeznaczone są do ładowania telefonów komórkowych oraz power banków (mobilnych ładowarek). Przewoźnik nie odpowiada za szkody w mieniu pasażera powstałe w wyniku korzystania z użyczonych gniazd USB.

§ 6

1. Przewoźnik podaje do publicznej wiadomości w sposób zwyczajowo przyjęty, ustalone i stosowane cenniki opłat oraz uprawnienia dotyczące bezpłatnych i ulgowych przejazdów środkami transportu zbiorowego, w szczególności poprzez ich umieszczenie na stronie internetowej przewoźnika.
2. Przewoźnik zapewnia osobom zainteresowanym wgląd do obowiązujących przepisów przewozowych, w szczególności poprzez ich umieszczenie na stronach internetowych przewoźnika.

§ 7

Kierowca autobusu, kontrolerzy biletów oraz pracownicy przewoźnika sprawujący nadzór i kontrolę nad przewozami mają obowiązek udzielania pasażerom informacji na temat realizowanego przewozu.

§ 8

1. Opłatę za przejazd pasażer wnosi poprzez:
 - 1) skasowanie biletu podlegającego kasowaniu w formie papierowej niezwłocznie po wejściu do autobusu lub niezwłocznie po jego zakupie w biletomacie w autobusie. Bilet bez nadruku nie stanowi wniesienia opłaty za przejazd. W przypadku braku możliwości zakupu biletu w biletomacie w autobusie lub braku możliwości skasowania biletu, pasażer obowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt kierowcy autobusu,
 - 2) zakup biletu elektronicznego o którym mowa w § 2 pkt 12 lit. b i c, z zastrzeżeniem, iż bilet uzyskany niezgodnie z regulaminami, o których mowa w § 2 pkt 12 lit. b i c, nie stanowi wniesienia opłaty za przejazd.
2. Obowiązkiem pasażera jest:
 - 1) sprawdzenie uzyskania na bilecie w formie papierowej czytelnego nadruku z kasownika,
 - 2) zweryfikowania prawidłowości zakodowania lub zakupu biletu elektronicznego.
3. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w okresie trwania stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, przewoźnik jest uprawniony do zawieszenia sprzedaży wybranych biletów w wybranych kanałach. Przewoźnik jest zobowiązany informować o tym fakcie za pośrednictwem strony internetowej przewoźnika oraz zamieszczając informację w autobusach.
4. Ważny dokument przewozu i/lub dokument potwierdzający uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu pasażer powinien posiadać (dzierżyć) przy sobie podczas całego przejazdu. Poświadczenie uprawnienia do ulgowego przejazdu może być zapisane na karcie OPOLKA!.

5. Posiadacze biletów imiennych miejskich trasowanych na jedną lub dwie linie oraz imiennych pozamiejskich trasowanych na jedną linię mogą korzystać z kursów środkami miejskiego transportu zbiorowego innych linii, niż oznaczonych na wykupionym bilecie, po fragmentach pokrywających się z trasami linii wskazanych na bilecie. Pasażerowie są uprawnieni do wysiadania na przystankach kończących wspólny fragment wybranej trasy. Szczegółowy wykaz tego rodzaju przystanków jest opublikowany na stronie internetowej przewoźnika.
6. W przypadku awarii autobusu lub innych zdarzeń uniemożliwiających przewoźnikowi wykonanie przewozu autobusem, w którym pasażer skasował bilet papierowy lub zakupił bilet elektroniczny, pasażerowi przysługuje prawo do kontynuowania jazdy innym autobusem tej linii lub autobusem innej linii przebiegającej tą samą trasą. Skasowany/zakupiony bilet zachowuje ważność na opłacony pierwotnie czas przejazdu, pod warunkiem kontynuowania jazdy pierwszym z dostępnych autobusów, o których mowa w zdaniu poprzedzającym. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza realizacji dalszych uprawnień wynikających z przesiadki nadanych biletom czasowym.
7. Przepisy ust. 6 stosuje się również wobec pasażerów posiadających skasowany bilet papierowy lub bilet elektroniczny, przewożących w autobusie bagaż, rower, urządzenie transportu osobistego lub zwierzę, którzy wskutek ziszczenia się przesłanek określonych w § 17 ust. 3 i 4 opuścili autobus.
8. Pasażer kontynuujący podróż w ramach przesiadki (w tym również przesiadki, o której mowa w ust. 6 powyżej) po upływie ważności biletu czasowego skasowanego w pierwszym pojeździe zobowiązany jest do zakupu nowego biletu.
9. Na bilecie elektronicznym mogą być umieszczane dane osobowe pasażera.
10. W przypadku zakupu biletu elektronicznego imiennego w aplikacji mobilnej, pasażer wyraża zgodę i zobowiązuje się do okazania ważnego dokumentu przewozu wraz z dokumentem tożsamości.

ROZDZIAŁ II

ZASADY PRZEWOZU OSÓB

§ 9

1. Wsiadanie i wysiadanie z autobusu dozwolone jest wyłącznie na przystankach, z zastrzeżeniem § 11 ust. 5.
2. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające autobus, a w szczególności osoby ze szczególnymi potrzebami.
3. W sytuacjach, w których może nastąpić zagrożenie bezpieczeństwa, zdrowia lub życia oraz w sytuacji wyższej konieczności, wsiadanie i wysiadanie pasażerów może odbywać się w innym miejscu niż przystanek.
4. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 3 kierowca autobusu ma obowiązek poinformowania dyspozytora o zaistniałym zdarzeniu.

§ 10

1. Osoba, zamierzająca wsiąść lub wysiąść z autobusu, powinna samodzielnie otworzyć drzwi przyciskiem otwierania drzwi, znajdującym się odpowiednio przy drzwiach na zewnątrz autobusu lub na poręczy przy drzwiach wewnątrz autobusu.
2. W przypadku awarii samodzielnego otwierania drzwi pasażer jest zobowiązany zasygnalizować kierowcy fakt awarii oraz zamiar wejścia lub wyjścia do i z autobusu.
3. Pasażer, który zamierza wysiąść z autobusu na przystanku oznaczonym „na życzenie”, powinien zgłosić ten zamiar kierowcy lub użyć sygnalizatora, poprzez naciśnięcie przycisku „STOP” w autobusie.
4. Sygnalizacja, o której mowa w ust. 3, winna być dokonana z odpowiednim wyprzedzeniem, które umożliwi kierowcy bezpieczne zatrzymanie autobusu na przystanku.
5. Na przystankach oznaczonych „na życzenie” kierowca autobusu nie zatrzyma się, jeśli żaden z pasażerów nie zasygnalizuje zamiaru opuszczenia autobusu, a na przystanku nie ma żadnych osób. Chcąc wsiąść do autobusu na przystanku oznaczonym „na życzenie”, pasażer musi być widoczny dla kierowcy – powinien ustawić się tak, aby kierujący autobusem łatwo mógł go dostrzec (wtedy jest zobowiązany do zatrzymania autobusu).
6. Przewoźnik ma prawo odstąpić od procedury opisanej w ust. 1 - 3 i wyłączyć funkcjonowanie przycisków, o których mowa w ust. 1. W takim przypadku to kierowca autobusu jest zobowiązany otwierać i zamykać wszystkie drzwi w autobusie.

§ 11

1. Pasażerowie zajmujący w autobusie miejsca stojące, w czasie jazdy powinni trzymać się uchwytów lub poręczy.
2. W przypadku zaistnienia w czasie przewozu (w tym przy wsiadaniu/wysiadaniu z autobusu) zdarzenia mogącego skutkować uszkodzeniem ciała lub mienia pasażera i/lub innej osoby, pasażer i/lub inna osoba, której zdarzenie dotyczy ma obowiązek niezwłocznie zgłosić ten fakt kierowcy autobusu lub dyżurnemu dyspozytorowi.
3. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w okresie trwania stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, przewoźnik może wyłączyć w widoczny i jednoznaczny sposób z dostępu dla pasażerów część autobusu znajdującą się w pobliżu kabiny kierowcy i pierwszych drzwi oraz wprowadzić limit przewożonych osób.
4. W razie konieczności awaryjnego/nieplanowanego opuszczenia autobusu poza przystankiem przez pasażerów, kierowca autobusu i pasażerowie obowiązani są do zachowania szczególnej ostrożności podczas przemieszczania się między autobusem a otoczeniem miejsca opuszczenia autobusu.
5. Decyzja o umożliwieniu awaryjnego opuszczenia autobusu przez pasażerów poza przystankiem należy do wyłącznej kompetencji prowadzącego autobus.
6. Pasażer, który bez szczególnie uzasadnionej przyczyny, wynikającej z zaistnienia zdarzenia lub sytuacji zagrożenia życia ludzkiego, spowoduje zatrzymanie lub

zmianę trasy przejazdu autobusu, jest obowiązany do uiszczenia opłaty dodatkowej.

§ 12

1. W autobusach znajdują się wydzielone i oznaczone znakiem graficznym (symbolizującym dane uprawnienie) miejsca dla:
 - 1) osób ze szczególnymi potrzebami,
 - 2) osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, z dzieckiem w wózku dziecięcym,
 - 3) kobiet w widocznej ciąży, opiekunów z dzieckiem na ręku,
 - 4) osób z rowerami, urządzeniami transportu osobistego i hulajnogami elektrycznymi (piktogram roweru).
2. Pasażerowie, o których mowa w ust. 1 pkt 1-3 mają pierwszeństwo w zajmowaniu miejsc wskazanych w ust. 1. Pozostali pasażerowie zobowiązani są do zwolnienia oznaczonych miejsc na każde żądanie osoby uprawnionej.
3. Autobusy wyposażone w pętlę indukcyjną wspomagającą pracę aparatów oznakowane są stosownym znakiem graficznym.
4. Osoba przewożąca wózek dziecięcy, w przypadku żądania pasażera poruszającego się na wózku inwalidzkim, zobowiązana jest do zwolnienia tego miejsca.

§ 13

1. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w szczególności osoby z dysfunkcją narządu ruchu w stopniu utrudniającym pokonywanie różnicy poziomów powierzchni, poruszające się z pomocą osoby asystującej, kul ortopedycznych, laski inwalidzkiej lub podpórki rehabilitacyjnej oraz osoby starsze i osoby z wózkiem dziecięcym, mają możliwość skorzystania z funkcji umożliwiającej obniżenie podłogi autobusu (dalej zwanej funkcją przyklęku) na przystankach, których stan techniczny pozwala na jej zastosowanie, pod warunkiem, że przed zatrzymaniem autobusu na przystanku:
 - 1) osoba zamierzająca wejść do autobusu – oczekuje na przystanku w miejscu widocznym dla prowadzącego autobus, a przed przyjazdem autobusu na przystanek zasygnalizuje zamiar odbycia podróży, dając kierowcy autobusu znak podniesioną ręką albo po zatrzymaniu autobusu naciśnie właściwy przycisk (barwy niebieskiej) znajdujący się obok środkowych drzwi służący do jednoczesnego sygnalizowania zamiaru wejścia do autobusu i potrzeby skorzystania z funkcji przyklęku,
 - 2) pasażer zamierzający wyjść z autobusu – naciśnie w pojeździe, odpowiednio wcześniej, właściwy przycisk (barwy niebieskiej) służący do jednoczesnego sygnalizowania zamiaru wyjścia z autobusu i potrzeby skorzystania z funkcji przyklęku;

– z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W razie obecności na przystanku, osoby poruszającej się samodzielnie z pomocą białej laski lub psa asystującego – przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej – prowadzący autobus jest obowiązany do:

- 1) otwarcia wszystkich drzwi autobusu;
- 2) zastosowania funkcji przykłąku na przystankach, których stan techniczny pozwala na jego zastosowanie;
- 3) poinformowania uprawnionej osoby, w przypadku uszkodzenia systemu informacji głosowej o:
 - a) numerze linii komunikacyjnej,
 - b) docelowym przystanku końcowym,
 - c) zmianie przebiegu linii – w razie doraźnej zmiany przebiegu linii komunikacyjnej, powstałej w szczególności na skutek zdarzeń w ruchu drogowym;
- 4) ustalenia przystanku, na którym ta osoba zamierza wyjść z autobusu.

§ 14

1. Osoby poruszające się za pomocą wózka inwalidzkiego mają możliwość skorzystania z funkcji przykłąku oraz rampy najazdowej, pod warunkiem, że przed zatrzymaniem autobusu na przystanku:
 - 1) osoba zamierzająca wejść do autobusu – oczekuje na przystanku w miejscu widocznym dla prowadzącego autobus;
 - 2) pasażer zamierzający wyjść z autobusu – naciśnie w pojeździe, odpowiednio wcześniej, właściwy przycisk (barwy niebieskiej) służący do jednoczesnego sygnalizowania zamiaru wyjścia z autobusu i potrzeby skorzystania z funkcji przykłąku i/albo rampy najazdowej.– z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Na żądanie osoby poruszającej się za pomocą wózka inwalidzkiego dopuszczonego do przewozu i zamierzającej wejść do autobusu albo wyjść z autobusu prowadzący autobus jest obowiązany do udzielenia jej pomocy w zakresie rozłożenia i złożenia rampy najazdowej (w przypadku wózków inwalidzkich bez silnika – współdziałania w przemieszczeniu wózka inwalidzkiego bez silnika po rampie najazdowej).

§ 15

W autobusach przewoźnika zabrania się:

- 1) wsiadania i wysiadania z autobusu podczas jazdy,
- 2) wsiadania/wysiadania przed całkowitym otwarciem drzwi autobusu, i/lub w trakcie uruchomionego systemu zamykania drzwi,
- 3) opierania o drzwi podczas jazdy,
- 4) otwierania drzwi podczas jazdy,
- 5) siadania na miejscach do tego nieprzeznaczonych, a w szczególności na poręczach, barierach ochronnych, uchwytach, schodach,
- 6) utrudniania kierowcy prowadzenia autobusu, a zwłaszcza zajmowania miejsca w pobliżu jego stanowiska pracy w sposób ograniczający mu pole widzenia,
- 7) prowadzenia głośnych rozmów, w tym rozmów telefonicznych, publicznego odtwarzania dźwięków, w tym muzyki bez zgody organizatora oraz zakłócania w inny sposób pracy kierowcy autobusu i komfortu podróży pasażerów,

- 8) przebywania w autobusie z założonym na plecach plecakiem podróżnym/turystycznym, który może narazić na szkodę osób i mienia innych pasażerów lub utrudnić przejście,
- 9) wchodzenia i przebywania w autobusie w rolkach, wrotkach i innych urządzeniach wspomagających ruch itp. oraz siadania na rowerze, stania na urządzeniu transportu osobistego, hulajnodze elektrycznej itp.,
- 10) żebrania,
- 11) sprzedaży obnośnej (oferowania lub sprzedaży towarów),
- 12) zanieczyszczania i zaśmiecania lub niszczenia urządzeń i wyposażenia autobusu, w tym pisanie, rysowanie po elementach autobusu, umieszczanie naklejek itp.,
- 13) palenia tytoniu, używania e-papierosów, zażywania środków odurzających, spożywania napojów alkoholowych,
- 14) spożywania artykułów żywnościowych mogących zabrudzić współpasażerów lub zanieczyścić siedziska i wnętrze autobusu,
- 15) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z autobusu podczas jazdy lub postoju,
- 16) utrudniania pasażerom poruszania się po autobusie poprzez pozostawienie w przejściach lub między siedziskami bagażu lub zwierząt,
- 17) wyrzucania odpadów w miejscach do tego nieprzeznaczonych,
- 18) naruszania strefy wyłączanej z dostępu dla pasażerów oraz wsiadania do autobusu, w którym znajduje się więcej osób niż limity, o których mowa w § 11 ust. 3.

§ 16

1. Osoby naruszające postanowienia § 12 - 21 niniejszego Regulaminu, przepisy prawa powszechnego, zasady współżycia społecznego, zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z autobusu. Pasażerom tym nie przysługuje zwrot opłaty za przejazd.
2. Wobec osób, o których mowa w ust. 1, osoby pisemnie upoważnione przez przewoźnika mogą żądać opuszczenia autobusu, a w przypadku niepodporządkowania się żądaniu, w celu usunięcia takiej osoby z autobusu, mogą wezwać do interwencji organy powołane do ochrony porządku publicznego.
3. Pasażer odpowiada za wszystkie szkody i skutki powstałe z jego winy lub w wyniku jego działania.
4. Za szkody wyrządzone w trakcie przejazdu przez osoby małoletnie i/lub ubezwłasnowolnione odpowiedzialność ponoszą rodzice lub opiekunowie prawni.

ROZDZIAŁ III

ZASADY PRZEWOZU BAGAŻU I ZWIERZĄT

§ 17

1. Pasażer może przewozić w autobusie bagaż (w tym również rower, urządzenie transportu osobistego, hulajnogę elektryczną zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie) lub zwierzę, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia go w pojeździe w taki sposób, aby nie utrudniał przejścia (w tym możliwości swobodnego skorzystania z kasowników lub biletomatu w autobusie) i nie narażał

- na szkodę osób i mienia innych pasażerów, nie zasłaniał widoczności kierowcy autobusu i nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.
2. Zabronione jest umieszczanie bagażu lub zwierząt na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
 3. Pasażer przewożący bagaż (w tym również urządzenie transportu osobistego, hulajnogę elektryczną) lub zwierzę w miejscu oznaczonym, o którym mowa w § 12 ust. 1 pkt 2, na żądanie osób wskazanych w tym przepisie, obowiązany jest do zwolnienia tego miejsca.
 4. Pasażer przewożący rower w miejscu oznaczonym, o którym mowa w § 12 ust. 1 pkt 2, na żądanie osób uprawnionych obowiązany jest do opuszczenia autobusu.
 5. Pasażer może przewozić bagaż (w tym również rower, urządzenie transportu osobistego, hulajnogę elektryczną) lub zwierzę w sposób, który nie narusza realizacji rozkładu jazdy.
 6. Pasażer posiadający założony na plecach plecak podróżny/turystyczny, który może narazić na szkodę osób i mienia innych pasażerów lub utrudnić przejście, zobowiązany jest do jego zdjęcia od chwili wejścia do autobusu.
 7. W przypadku naruszenia przez pasażera postanowień ust. 1-6, kierowca autobusu lub inne osoby upoważnione przez przewoźnika mogą zażądać opuszczenia autobusu przez pasażera wraz z przewożonym bagażem (w tym również rowerem/urządzeniem transportu osobistego, hulajnogą elektryczną) lub zwierzęciem.

§ 18

1. Przewóz rowerów, urządzeń transportu osobistego, hulajnóg elektrycznych dozwolony jest wyłącznie w miejscu oznaczonym, o którym mowa w § 12 ust. 1 pkt 2.
2. Wprowadzenie roweru, urządzenia transportu osobistego, hulajnogi elektrycznej do autobusu jest możliwe pod warunkiem, że liczba przebywających w nim pasażerów nie będzie ograniczała swobodnego ustawienia roweru, urządzenia transportu osobistego, hulajnogi elektrycznej we wskazanym do tego miejscu oraz możliwości swobodnego skorzystania z kasowników lub biletomatu w autobusie.
3. Pasażer z rowerem, urządzeniem transportu osobistego, hulajnogą elektryczną zobowiązany jest wejść do autobusu jako ostatni.
4. Przejazd pasażera przewożącego rower dozwolony jest w dni wolne od pracy, natomiast w dni robocze z wyłączeniem godzin: 6.00 – 9.00 i 13.00 – 17.00.
5. Pasażer przewożący rower, urządzenie transportu osobistego, hulajnogę elektryczną zobowiązany jest do unieruchomienia go podczas trwania całego przejazdu poprzez zabezpieczenie przed przemieszczeniem, przewróceniem, przechyleniem oraz przed zanieczyszczeniem, uszkodzeniem ciała lub mienia pozostałych pasażerów, uszkodzeniem lub zanieczyszczeniem autobusu, narażeniem pozostałych pasażerów na niewygodę lub ograniczenie im swobody poruszania się po pojeździe.
6. Pasażer przewożący urządzenie transportu osobistego lub hulajnogę elektryczną obowiązany jest do jego złożenia na czas przewozu, jeśli konstrukcja to umożliwia.

§ 19

1. Dopuszcza się przewożenie w środkach transportu zbiorowego:
 - 1) małych zwierząt domowych, jeśli nie są uciążliwe dla pasażerów i są umieszczone w odpowiednim dla zwierzęcia zamkniętym transporterze (koszu, skrzynce, klatce itp.), w sposób zapewniający bezpieczeństwo pasażerów,
 - 2) psów pod warunkiem, że są trzymane na smyczy, mają kaganiec założony na kufę i nie zachowują się agresywnie lub są umieszczone w zamkniętym transporterze (koszu, skrzynce, klatce itp.), w sposób zapewniający bezpieczeństwo pasażerów. Ograniczenia te nie dotyczą psów asystujących, o których mowa w ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.
2. Pasażer przewożący psa, zobowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność wymaganych szczepień weterynaryjnych, a w przypadku psa asystującego również certyfikat potwierdzający jego status oraz uprząż.
3. Pasażer przewożący zwierzę zobowiązany jest do natychmiastowego usuwania odchodów i innych zanieczyszczeń spowodowanych przez zwierzę w autobusie, poprzez zebranie zanieczyszczeń i wyrzucenie ich do specjalnego pojemnika lub kosza na odpady znajdującego się poza autobusem.

§ 20

Zabrania się przewożenia w środkach transportu zbiorowego:

- 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie, uszkodzenie ciała lub ich mienia, mogą uszkodzić lub zanieczyścić autobus (w szczególności ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub pojemników z farbami, smarami, chemikaliami itp.),
- 2) przedmiotów mogących narażać innych pasażerów na niewygody,
- 3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
- 4) przedmiotów, których posiadanie jest zabronione przepisami prawa powszechnego,
- 5) przedmiotów wywołujących uczucie odrazy,
- 6) zwierząt gospodarskich.

§ 21

1. Pasażer zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem (w tym również rowerem, urządzeniem transportu osobistego lub hulajnogą elektryczną) i/lub zwierzętami oraz podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone przedmioty i/lub zwierzęta.
2. Pasażer przewożący bagaż (w tym również rower, urządzenie transportu osobistego, hulajnogę elektryczną) lub zwierzę ponosi odpowiedzialność za jego przewóz oraz za szkody na osobie i w mieniu przewoźnika i pasażerów spowodowane przewożeniem bagażu (w tym również rowerem, urządzeniem

transportu osobistego, hulajnogi elektrycznej) lub zwierzęcia z naruszeniem zasad wskazanych w niniejszym dokumencie.

§ 22

Znalazca rzeczy pozostawionej w autobusie jest zobowiązany powiadomić o jej znalezieniu kierowcę autobusu lub dyspozytora przewoźnika.

ROZDZIAŁ IV

KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU OSÓB I BAGAŻU

§ 23

1. Osobami upoważnionymi do kontroli biletów są kontrolerzy biletów oraz pracownicy upoważnieni przez przewoźnika.
2. Osoby wymienione w ust. 1 podczas wykonywania czynności kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu posiadają w widocznym miejscu identyfikator służbowy zawierający:
 - 1) napis Miejski Zakład Komunikacyjny sp. z o. o. w Opolu,
 - 2) numer identyfikacyjny kontrolującego,
 - 3) zdjęcie kontrolującego,
 - 4) okres ważności dokumentu,
 - 5) zakres upoważnienia,
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy (przewoźnika).
3. W przypadku monitorowania przebiegu kontroli za pomocą kamer rejestrujących obraz i dźwięk, osoby wymienione w ust. 1 posiadają w widocznym miejscu informację zawierającą:
 - 1) napis „Kontrola monitorowana”,
 - 2) piktogram kamery.

§ 24

1. W środkach transportu przewoźnika pasażer zobowiązany jest na każde wezwanie osób wymienionych w § 23 ust. 1 okazać: ważny dokument przewozu w sposób umożliwiający odczytanie treści.
2. Obowiązkiem podróżnego, który zakupił bilet na przejazd w aplikacji mobilnej jest okazanie urządzenia mobilnego z wyświetlonym biletem i potwierdzeniem zakupu na żądanie osoby uprawnionej do kontroli biletów.
3. Pasażer jest zobowiązany, bez dodatkowego wezwania okazać osobom, o których mowa w § 23 ust. 1 dokument potwierdzający uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego.
4. W środkach transportu przewoźnika z jednego dokumentu przewozu może korzystać tylko jedna osoba, z wyłączeniem uprawnień nadanych obowiązującymi uchwałami Rady Miasta Opola oraz biletu grupowego. W trakcie kontroli, osoby korzystające z ww. uprawnień winny wskazać wszystkie towarzyszące im podczas przejazdu dodatkowe osoby.
5. Osoba posiadająca na podstawie obowiązujących przepisów prawa uprawnienia do bezpłatnych przejazdów wraz z przewodnikiem lub opiekunem, winna podczas kontroli wskazać towarzyszącą jej osobę pełniącą tę funkcję.

6. Pasażer nie może odstępować, oddawać lub udostępniać innej osobie dokumentu przewozu, na podstawie którego korzysta lub korzystał z przejazdu. Tak rozumiane przyjmowanie dokumentów przewozu od innych pasażerów nie stanowi wniesienia opłaty za przejazd. Powyższe nie dotyczy biletów dobowych i weekendowych oraz biletów 10 i 30-dniowych na okaziciela, które mogą być przekazywane po zakończeniu przejazdu.
7. Nieważny jest bilet:
 - 1) który nosi znamiona modyfikacji, poprawiania, podrabiania, fałszowania lub powielania (kopia biletu),
 - 2) wielokrotnie skasowany,
 - 3) zniszczony lub uszkodzony (w szczególności porwany, zgnieciony, poplamiony, pomalowany) w stopniu uniemożliwiającym identyfikację cech legalizacyjnych biletu lub odczytanie uzyskanego nadruku z kasownika,
 - 4) po upływie czasu ważności w przypadku przesiadki na inny kurs niż ten, w którym bilet został skasowany,
 - 5) zakupiony lub skasowany po ogłoszeniu kontroli biletów,
 - 6) o zaniżonej wartości, innej niż obowiązujący cennik opłat,
 - 7) okazany do kontroli w formie zdjęcia lub zrzutu ekranu.
8. Posiadanie przez pasażera nieskasowanego biletu w formie papierowej nie stanowi wniesienia opłaty za przejazd. Pasażer nie może się legitymować takim biletem jako ważnym, uprawniającym do przejazdu. Odpowiednio posiadanie przez pasażera niezakodowanego biletu w formie elektronicznej, nie stanowi wniesienia opłaty za przejazd.
9. W razie stwierdzenia podczas kontroli, w czasie przewozu i przy wysiadaniu z autobusu, braku odpowiedniego dokumentu przewozu lub dokumentu potwierdzającego uprawnienia pasażera do korzystania z ulgowego lub bezpłatnego przejazdu, przewoźnik lub osoba przez niego upoważniona pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową, albo wystawia wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej.
10. W razie stwierdzenia przez osoby wymienione w § 23 ust. 1 naruszenia przepisów o przewozie osób, rzeczy i zwierząt, nakłada się opłatę dodatkową przewidzianą w cenniku opłat.
11. W przypadku uiszczenia opłaty dodatkowej w terminie 7 dni od daty wystawienia, jej wysokość obniża się o 30 procent.
12. W przypadku awarii biletomatu mobilnego w autobusie, potwierdzonej przez kontrolera biletów lub przewoźnika opłata dodatkowa nie zostaje nałożona po wniesieniu opłaty za podróż o wartości równej cenie biletu jednorazowego jednokrotnego kasowania miejskiego lub pozamiejskiego (w zależności od przebiegu podróży) na miejscu u kontrolera biletów.
13. Jeżeli pasażer udokumentuje uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo dostarczy ważny dokument przewozu (bilet imienny), którego nie miał podczas kontroli oraz uiści opłatę manipulacyjną nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu - należność określona w wezwaniu do zapłaty podlega umorzeniu, a w przypadku jej uiszczenia – zwrotowi.
14. Zarówno do czasu zakończenia czynności związanych z wystawieniem opłaty dodatkowej, jak i do czasu przybycia funkcjonariusza Policji bądź innych organów

porządkowych (wówczas, gdy pasażer odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości), pasażer obowiązany jest pozostać w autobusie albo w innym miejscu wskazanym przez przewoźnika lub osobę przez niego upoważnioną.

15. Wyłącznie osoby wymienione w § 23 ust. 1 decydują o momencie zakończenia kontroli biletów u poszczególnych pasażerów.
16. Pasażer po zapoznaniu się z treścią wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej, kwituje jego odbiór własnoręcznym podpisem.
17. Odmowa przyjęcia lub podpisania wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej, pozostaje bez wpływu na możliwość domagania się przez przewoźnika zapłaty za przejazd i opłaty dodatkowej.
18. W razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu stwierdzającego tożsamość pasażera przewoźnik lub osoba przez niego upoważniona ma prawo ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości.
19. Osoby upoważnione do kontroli, w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony, mają prawo do natychmiastowego powiadomienia i wezwania na miejsce Policji.
20. Na czas przeprowadzenia czynności kontroli dokumentów przewozu, osoba dokonująca kontroli ma prawo poprosić kierowcę autobusu o udostępnienie pasażerom do wsiadania i wysiadania wybranych drzwi autobusu, wskutek czego ruch pasażerów odbywa się wyłącznie tymi drzwiami.
21. Potwierdzenie wpłaty lub wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej uprawnia pasażera do kontynuowania jazdy w zakresie wynikającym z biletu, którego brak był podstawą nałożenia opłaty dodatkowej.

ROZDZIAŁ V **PRZEPISY KOŃCOWE**

§ 25

1. Skargi i wnioski w sprawach związanych z przewozem osób, bagażu, realizacji usługi przewozowej, można składać w formie pisemnej w Punktach Obsługi Klienta, pod adresem przewoźnika: Miejski Zakład Komunikacyjny sp. z o.o., ul. Luboszycka 19, 45-215 Opole lub elektronicznie na adres e-mail: mzk@mzkopole.pl lub za pośrednictwem ePUAP: /MZKOpole/SkrytkaESP lub za pośrednictwem systemu e-Doręczeń: AE:PL-38301-88888-FTVDR-34.
2. Uprawniony lub pasażer może złożyć do przewoźnika reklamację:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
3. Reklamacje można składać w formie pisemnej w Punktach Obsługi Klienta, na adres przewoźnika: Miejski Zakład Komunikacyjny sp. z o.o., ul. Luboszycka 19, 45-215 Opole lub elektronicznie na adres e-mail: mzk@mzkopole.pl lub za

pośrednictwem ePUAP: /MZKOpole/SkrytkaESP lub za pośrednictwem systemu e-Doręczeń: AE:PL-38301-88888-FTVDR-34.

4. Reklamację składa się nie później niż w terminie roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie z zastrzeżeniem, iż reklamację dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres siedziby przewoźnika,
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo pasażera,
 - 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu,
 - 4) uzasadnienie reklamacji,
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
 - 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - 7) podpis uprawnionego lub pasażera.
6. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
7. Termin udzielenia odpowiedzi na skargi, wnioski i reklamacje wynosi 30 dni od dnia ich wpływu do przewoźnika.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym paragrafem zastosowanie znajdują postanowienia Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38, poz. 266 z późn. zm.).
9. Informacje na temat usług przewozowych świadczonych przez przewoźnika można uzyskać dzwoniąc na infolinię pod nr tel. 77 4023140 oraz na stronie internetowej przewoźnika.

§ 26

1. Przewoźnik prowadzi monitoring video obejmujący wnętrze autobusów i ich najbliższe otoczenie, monitoring audio-video w obrębie miejsca pracy kierowcy oraz monitoring video obejmujący tereny będące w jego posiadaniu, w tym siedzibę wraz z zajezdnią. Monitoring prowadzony jest w celu zapewnienia bezpieczeństwa, w tym ochrony życia i zdrowia osób, a także zabezpieczenia ochrony mienia przewoźnika i organizatora oraz sprawowania kontroli w autobusach.
2. Przebieg kontroli, o której mowa w Rozdziale IV Regulaminu może być monitorowany za pomocą kamer rejestrujących obraz i dźwięk.
3. Korzystanie z usług przewoźnika oznacza brak sprzeciwu wobec stosowania monitoringu w wyżej wskazanych celach i zakresie.
4. Autobusy i tereny objęte monitoringiem oznaczone są symbolem graficznym.
5. Zapis z monitoringu nie będzie wydawany osobom trzecim, poza sytuacjami w prawie wskazanymi.

6. Administratorem danych jest przewoźnik, a klauzule informacyjne związane z prowadzeniem monitoringu znajdują się na stronie internetowej przewoźnika.

§ 27

Traci moc „*Regulamin przewozu w środkach transportu Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego sp. z o. o. w Opolu*” stanowiący załącznik do Zarządzenia Prezydenta Miasta Opoli nr OR-I.0050.132.2026 z dnia 03.03.2026 r.

§ 28

Regulamin po jego zatwierdzeniu przez organizatora i ogłoszeniu na stronie internetowej przewoźnika, wchodzi w życie z dniem 1 października 2026 r.