

REGULAMIN

**przewozu w środkach transportu
Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego
Sp. z o. o. w Opolu**



**Zatwierdzony Zarządzeniem Prezydenta Miasta Opola
Nr OR-I.0050.623.2020 z dnia 28.12.2020 r.**

ROZDZIAŁ I

PRZEPISY OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin określa warunki przewozu osób i rzeczy w środkach transportu Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego Sp. z o. o. w Opolu na obszarze świadczenia usług przewozowych.
2. W sprawach nieuregulowanych regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. 2020 r., poz. 8 ze zm.), ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1944 ze zm.), ustawy z dnia 6 września 2001 r. o transporcie drogowym (Dz. U. z 2019 r., poz. 2140 ze zm.), ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2020 r., poz. 1740 ze zm.), obowiązujące Uchwały Rady Miasta Opola oraz postanowienia przywołanych w treści Regulaminów.

§ 2

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1. **przewoźnik** - Miejski Zakład Komunikacyjny Sp. z o. o. w Opolu (skrót MZK Sp. z o.o.) świadczący usługę przewozową,
2. **organizator** – organizator publicznego transportu zbiorowego, którym jest Miasto Opole,
3. **autobus** - pojazd samochodowy przeznaczony konstrukcyjnie do przewozu więcej niż 9 osób łącznie z kierowcą,
4. **pasażer** - osoba, która zawarła umowę przewozu i przebywa w autobusie,
5. **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”,
 - c) prawidłowy zakup biletu przez elektroniczne aplikacje mobilne zgodnie z „Regulaminem sprzedaży biletów zakupionych za pomocą telefonu komórkowego uprawniających do przejazdu w środkach miejskiego transportu zbiorowego w Opolu”,
6. **sposób zawarcia umowy** - przez nabycie biletu na przejazd przed rozpoczęciem podróży, a w pozostałych przypadkach przez zajęcie miejsca w autobusie,
7. **dokument przewozu** – bilet w formie papierowej lub elektronicznej uprawniający pasażera do przejazdu autobusami przewoźnika, co nie uchybia obowiązkowi skasowania biletu,
8. **cennik opłat** - wykaz rodzajów biletów, ich cen, innych opłat oraz uprawnień do przejazdów bezpłatnych i ulgowych określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa oraz w obowiązujących uchwałach Rady Miasta Opola,
9. **przystanek** - miejsce specjalnie oznaczone (znak D-15), służące do wsiadania i wysiadania pasażerów,
10. **kontroler biletów** - osoba upoważniona przez przewoźnika do kontroli dokumentów przewozowych,
11. **biletomat** - urządzenie instalowane w autobusach oraz na wybranych przystankach umożliwiające m.in. zakup biletu,

12. urządzenie transportu osobistego – urządzenie konstrukcyjnie przeznaczone do poruszania się wyłącznie przez kierującego znajdującego się na tym urządzeniu, o masie własnej nieprzekraczającej 20 kg.

§ 3

Do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu zobowiązani są pasażerowie, kierowcy autobusów, kontrolerzy biletów oraz pracownicy przewoźnika upoważnieni do kontroli i nadzoru nad przewozami.

§ 4

Do przejazdu środkami miejskiego transportu zbiorowego przewoźnika upoważniają bilety wydane wyłącznie przez 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 spowodowanych zatorami, zamknięciem lub blokadą ulic, zmianami organizacji ruchu, przyczynami natury techniczno - eksploatacyjnej, działaniem sił wyższych oraz zarządzeniami wydawanymi w sytuacjach nadzwyczajnych przez uprawnione organy.
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.
2. Przewoźnik zapewnia osobom zainteresowanym wgląd do obowiązujących przepisów przewozowych, w szczególności poprzez ich umieszczenie na stronach internetowych: www.mzkopole.pl.

§ 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 niezwłocznie po wejściu do autobusu lub niezwłocznie po jego zakupie w biletomacie w autobusie. Obowiązkiem pasażera jest sprawdzenie uzyskania nadruku z kasownika. Bilet bez nadruku nie stanowi wniesienia opłaty za przejazd. W przypadku braku możliwości skasowania biletu lub jego zakupu w biletomacie w pojeździe pasażer obowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt kierowcy autobusu.
 - 2) zakup biletu niepodlegającego kasowaniu:
 - a) w autobusie u kierowcy,
 - b) w formie elektronicznej, zgodnie z „Regulaminem sprzedaży biletów zakupionych za pomocą telefonu komórkowego uprawniających do przejazdu w środkach miejskiego transportu zbiorowego w Opolu”; bilet

zakupiony niezgodnie z ww. regulaminem nie stanowi wniesienia opłaty za przejazd,

c) w formie elektronicznej, zgodnie z „Regulaminem Opolskiej Karty Autobusowej i Portalu Obsługi Pasażera” oraz „Regulaminem korzystania z serwisu internetowego (e-sklepu) dla Opolskiej Karty Autobusowej”; bilet zakupiony niezgodnie z ww. regulaminami nie stanowi wniesienia opłaty za przejazd.

Pasażer ma obowiązek zweryfikowania prawidłowego zakodowania biletu podlegającego kodowaniu.

2. Zakupu biletu u kierowcy dokonuje się w czasie postoju autobusu, na przystanku, niezwłocznie po wejściu do autobusu przednimi drzwiami, za odliczoną kwotę. Wyłącznie odliczona kwota gwarantuje zakup biletu u kierowcy, z zastrzeżeniem ust. 4 pkt. 2.
3. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w okresie trwania stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, przewoźnik jest uprawniony zawiesić sprzedaż wybranych biletów w wybranych kanałach. Przewoźnik jest zobowiązany informować o tym fakcie za pośrednictwem stron internetowych: www.mzkopole.pl i pop.mzkopole.pl oraz zamieszczając informację w autobusach.
4. Kierowca ma prawo odmówić sprzedaży biletu, gdy pasażer:
 1. nie posiada odliczonej kwoty,
 2. zamierza za niego zapłacić bilonem w liczbie monet wymagającej czasochłonnego przeliczenia utrudniającego kierowcy realizację rozkładu jazdy,
 3. zamierza zapłacić za niego banknotem o nominale znacznie przekraczającym jego wartość i/lub uniemożliwiającym kierowcy wydanie reszty,
 4. w przypadku, o którym mowa w ust. 3.
5. W przypadku niedokonania zakupu biletu w sytuacjach opisanych w ust. 4 pasażer nie zostaje zwolniony z obowiązku wniesienia opłaty za przejazd
6. Ważny dokument przewozu i/lub dokument potwierdzający uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu pasażer powinien posiadać (dzieć) przy sobie podczas całego przejazdu.
7. Pasażerowie posiadający jeden z następujących biletów:
 - 1) 30-dniowych imiennych miejskich trasowanych na jedną lub dwie linie,
 - 2) 150-dniowych semestralnych imiennych miejskich na jedną lub dwie linie,
 - 3) 30-dniowych imiennych pozamiejskich trasowanych na jedną linię oraz
 - 4) 150-dniowych semestralnych imiennych pozamiejskich na jedną lub dwie linie

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, w tym są uprawnieni do wysiadania na najbliższych przystankach kończących wspólny fragment wybranej trasy, wymienionych na stronie internetowej przewoźnika i/lub organizatora.

8. W przypadku awarii autobusu lub innych zdarzeń uniemożliwiających przewoźnikowi wykonanie przewozu autobusem, w którym pasażer skasował bilet papierowy, zakupił bilet u kierowcy lub w formie elektronicznej, pasażerowi przysługuje prawo do kontynuowania jazdy innym autobusem tej linii lub autobusem innej linii przebiegającej tą samą trasą. Tylko pod warunkiem kontynuowania jazdy (przesiadki) w ciągu 60 minut od chwili wystąpienia ww. awarii/innego zdarzenia, skasowany/zakupiony bilet zachowuje ważność w całości na opłacony czas przejazdu kolejnym autobusem. Powyższe nie wyłącza

ani nie ogranicza realizacji dalszych uprawnień wynikających z przesiadki nadanych biletom czasowym.

9. Przepisy ust. 8 stosuje się również wobec pasażerów posiadających skasowany bilet papierowy, bilet zakupiony u kierowcy lub w formie elektronicznej, przewożących w autobusie bagaż, rower, urządzenie transportu osobistego lub zwierzę, którzy wskutek ziszczenia się przesłanek określonych w § 16 ust. 3 opuścili pojazd.
10. Pasażer kontynuujący podróż w ramach przesiadki (w tym również przesiadki, o której mowa w ust. 8 powyżej) po upływie ważności biletu czasowego skasowanego w pierwszym pojeździe zobowiązany jest do zakupu nowego biletu.

ROZDZIAŁ II

ZASADY PRZEWOZU OSÓB

§ 9

1. 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.
2. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 kierowca autobusu ma obowiązek poinformowania dyspozytora o zaistniałym zdarzeniu.

§ 10

1. Pasażer, który na najbliższym przystanku zamierza wsiąść lub wysiąść z autobusu, powinien nacisnąć przycisk znajdujący się odpowiednio przy drzwiach na zewnątrz autobusu lub na poręczy przy drzwiach wewnątrz autobusu. Po naciśnięciu przycisku drzwi autobusu zostaną otwarte po zatrzymaniu autobusu na najbliższym przystanku. W przypadku awarii pasażer jest zobowiązany zasygnalizować kierowcy fakt awarii oraz zamiar wejścia lub wyjścia do i z autobusu.
2. Pasażer, który zamierza wysiąść z autobusu na przystanku oznaczonym „na żądanie”, powinien zgłosić ten zamiar kierowcy lub użyć sygnalizatora, poprzez naciśnięcie odpowiedniego przycisku w autobusie. Pasażer oczekujący na autobus na przystanku oznaczonym „na żądanie”, wyraźnym podniesieniem ręki jest zobowiązany sygnalizować zamiar wejścia do autobusu.
3. Sygnalizacja, o której mowa w ust. 1, winna być dokonana przez pasażera, z odpowiednim wyprzedzeniem, które umożliwi kierowcy bezpieczne zatrzymanie autobusu na przystanku.
4. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w okresie trwania stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, przewoźnik może wyłączyć przycisk, o którym mowa w ust. 1 i odstąpić od procedury opisanej w ust. 1-3. W tym okresie to kierowca autobusu jest zobowiązany otwierać i zamykać 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.

§ 12

1. W autobusach znajdują się wydzielone i oznaczone znakiem graficznym (symbolizującym dane uprawnienie) miejsca dla:
 - 1) osób z niepełnosprawnościami, starszych lub o ograniczonej zdolności ruchowej,
 - 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 i urządzeniami transportu osobistego (w obu przypadkach 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. Kierowca autobusu oznaczonego międzynarodowym symbolem graficznym wózka inwalidzkiego, proszony ma obowiązek pomóc osobie niepełnosprawnej poruszającej się na wózku inwalidzkim oraz osobie z wózkiem dziecięcym przy wsiadaniu i wysiadaniu z autobusu.

§ 13

Kierowca autobusu zobowiązany jest podstawić autobus na przystanek początkowy niezwłocznie po zakończeniu czynności związanych z przygotowaniem do jazdy.

§ 14

W autobusach przewoźnika zabrania się:

- 1) wsiadania i wysiadania z autobusu podczas jazdy,
- 2) wysiadania przed całkowitym otwarciem drzwi przez kierowcę autobusu,
- 3) stania na stopniach, opierania o drzwi podczas jazdy,
- 4) otwierania drzwi podczas jazdy,
- 5) siadania na poręczach,
- 6) wchodzenia i przebywania w autobusie w rolkach, łyżworolkach itp. oraz siadania na rowerze, stania na urządzeniu transportu osobistego itp.
- 7) żebrania,
- 8) sprzedaży towarów,
- 9) zanieczyszczania i zaśmiecania lub niszczenia urządzeń i wyposażenia autobusu, w tym pisania, rysowania po ścianach i siedziskach, umieszczania naklejek itp.,
- 10) palenia tytoniu, używania e-papierosów, zażywania środków odurzających, spożywania napojów alkoholowych,
- 11) spożywania artykułów żywnościowych mogących zabrudzić współpasażerów lub zanieczyścić siedziska i wnętrze autobusu,
- 12) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z autobusu podczas jazdy lub postoju,
- 13) utrudniania kierowcy prowadzenia autobusu, a zwłaszcza zajmowania miejsca w pobliżu jego stanowiska pracy w sposób ograniczający mu pole widzenia,

- 14) utrudniania pasażerom poruszania się po autobusie poprzez pozostawienie w przejściach lub między siedziskami bagażu lub zwierząt,
- 15) prowadzenia głośnych rozmów, w tym rozmów telefonicznych, grania na instrumentach muzycznych, głośnego odtwarzania muzyki oraz zakłócania w inny sposób spokoju kierowcy autobusu oraz pasażerów,
- 16) przebywania w autobusie z założonym na plecach plecakiem turystycznym/podróżnym, który może narazić na szkodę osób i mienia innych pasażerów lub utrudnić przejście.
- 17) naruszania strefy wyłączonej z dostępu dla pasażerów oraz wsiadania do autobusu, w którym znajduje się więcej osób niż limity, o których mowa w § 11 ust. 3.

§ 15

1. Osoby naruszające postanowienia § 12, 14, 17, 18, 19 niniejszego regulaminu, osoby uciążliwe, zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi oraz odmawiające zapłacenia należności za przewóz mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z autobusu. Pasażerom tym nie przysługuje zwrot opłaty za przejazd. W razie konieczności pracownicy przewoźnika są uprawnieni do wezwania służb ochrony.
2. Pasażer odpowiada za wszystkie szkody i zanieczyszczenia autobusu powstałe z jego winy.
3. Za szkody wyrządzone w trakcie przejazdu w tym za jazdę bez biletu małoletnich oraz osób ubezwłasnowolnionych, odpowiedzialność ponoszą rodzice lub opiekunowie.

ROZDZIAŁ III ZASADY PRZEWOZU BAGAŻU I ZWIERZĄT

§ 16

1. Pasażer może przewozić w autobusie bagaż (w tym również rower/urządzenie transportu osobistego, 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 rower/urządzenie transportu osobistego) w miejscu oznaczonym, o którym mowa w § 12 ust. 1, na żądanie osób wskazanych w § 12 ust. 1 pkt. 1, 2 i 3 obowiązany jest do zwolnienia tego miejsca.
4. Pasażer może przewozić bagaż (w tym również rower/urządzenie transportu osobistego) lub zwierzę w sposób, który nie narusza realizacji rozkładu jazdy.
5. Pasażer posiadający założony na plecach plecak turystyczny/podróżny zobowiązany jest do jego zdjecia na czas przejazdu.
6. W przypadku naruszenia przez pasażera postanowień ust. 1-5, kierowca autobusu lub inne osoby upoważnione przez przewoźnika mogą zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażera wraz z przewożonym bagażem (w tym również rowerem/urządzeniem transportu osobistego) lub zwierzęciem.

§ 17

1. Przewóz rowerów/urządzeń transportu osobistego dozwolony jest wyłącznie w miejscu oznaczonym, o którym mowa w § 12 ust. 1.
2. Wprowadzenie roweru/urządzenia transportu osobistego do autobusu jest możliwe pod warunkiem, że liczba przebywających w nim pasażerów nie będzie ograniczała swobodnego ustawienia roweru/urządzenia transportu osobistego we wskazanym do tego miejscu oraz możliwości swobodnego skorzystania z kasowników lub biletomatu w autobusie.
3. Pasażer z rowerem/urządzeniem transportu osobistego 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 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 pojazdu, narażeniem pozostałych pasażerów na niewygodę lub ograniczenie im swobody poruszania się po pojeździe.
6. Pasażer przewożący urządzenie transportu osobistego obowiązany jest do jego złożenia na czas przewozu jeśli konstrukcja to umożliwia.

§ 18

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 założony kaganiec 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 psów asystujących również certyfikat potwierdzający jego status oraz uprząż.

§ 19

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 pojazd (w szczególności ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub pojemników z farbami, smarami, chemikaliami itp.),
- 2) przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narażać ich na niewygodę,
- 3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
- 4) przedmiotów wywołujących uczucie odrazy,

5) zwierząt gospodarskich.

§ 20

1. Pasażer zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem (w tym również rowerem/urządzeniem transportu osobistego) 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) lub zwierzę ponosi odpowiedzialność za jego przewóz oraz za szkody na osobie i w mieniu przewoźnika i pasażerów spowodowane przewożeniem bagażu (w tym również roweru/urządzenia transportu osobistego) lub zwierzęcia z naruszeniem zasad wskazanych w niniejszym dokumencie.

§ 21

Znalazca rzeczy pozostawionej w autobusie jest zobowiązany powiadomić o jej znalezieniu kierowcę autobusu lub dyspozytora MZK Sp. z o. o. w Opolu.

ROZDZIAŁ IV

KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU OSÓB I BAGAŻU

§ 22

1. Osobami upoważnionymi do kontroli biletów są kierowcy autobusów, kontrolerzy biletów oraz pracownicy, którzy w imieniu przewoźnika sprawują kontrolę i nadzór nad przewozami.
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 na widocznym miejscu informację zawierającą:
 - 1) napis *Kontrola monitorowana*,
 - 2) piktogram kamery.

§ 23

1. W środkach transportu przewoźnika pasażer zobowiązany jest na każde wezwanie osób wymienionych w § 22 ust. 1 okazać ważny dokument przewozu w sposób umożliwiający jego dokładne sprawdzenie.
2. Pasażer jest zobowiązany bez dodatkowego wezwania okazać osobom, o których mowa w § 22 ust. 1 dokument potwierdzający uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego.
3. 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.

4. 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.
5. 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 12-godzinnych, dobowych i weekendowych oraz biletów 10 i 30-dniowych na okaziciela, które mogą być przekazywane po zakończeniu przejazdu.
6. Nieważny jest bilet, który nosi znamiona modyfikacji, poprawiania, podrabiania, fałszowania lub powielania.
7. Nieważny jest bilet porwany, zgnieciony, poplamiony, wielokrotnie skasowany, zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie uzyskanego nadruku kasownika.
8. Nieważny jest bilet zakupiony lub skasowany po ogłoszeniu kontroli biletów w trakcie odbywanego przez pasażera przejazdu.
9. Posiadanie przez pasażera biletu nieskasowanego, a podlegającego kasowaniu, nie stanowi wniesienia opłaty za przejazd. Pasażer nie może się legitymować takim biletem jako ważnym, uprawniającym do przejazdu. Odpowiednio posiadanie przez pasażera biletu niezakodowanego, a podlegającego kodowaniu, nie stanowi wniesienia opłaty za przejazd.
10. 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 biletu ulgowego lub bezpłatnego, przewoźnik lub osoba przez niego upoważniona pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową, albo wystawia wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej.
11. W razie stwierdzenia przez osoby wymienione w § 22 ust. 1 naruszenia przepisów o przewozie osób, rzeczy i zwierząt, nakłada się opłatę dodatkową przewidzianą w cenniku opłat.
12. W przypadku uiszczenia opłaty dodatkowej w terminie 7 dni od daty wystawienia, jej wysokość obniża się o 30 procent.
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. Do czasu zakończenia czynności związanych z wystawieniem opłaty dodatkowej pasażerowi lub do czasu przybycia funkcjonariusza Policji bądź innych organów porządkowych wówczas, gdy pasażer odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, jest on obowiązany pozostać w autobusie albo w innym miejscu wskazanym przez przewoźnika lub osobę przez niego upoważnioną.
15. Wyłącznie osoby wymienione w § 22 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 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 podróznego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróznego 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 organów ścigania.
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 pojazdu.

§ 24

Wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej stanowi dowód przejazdu pasażera bez ważnego biletu i uprawnia do kontynuowania jazdy tym samym kursem autobusu.

ROZDZIAŁ V PRZEPISY KOŃCOWE

§ 25

1. Skargi i wnioski w sprawach związanych z przewozem osób, bagażu, realizacji usługi przewozowej, można składać wyłącznie w formie pisemnej w Punktach Obsługi Klienta lub w sekretariacie Spółki pod adresem: MZK Sp. z o. o. w Opolu, 45-215 Opole, ul. Luboszycka 19 lub pod adresem e-mail: mzk@mzkopole.pl.
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 wyłącznie w formie pisemnej w Punktach Obsługi Klienta lub w sekretariacie Spółki pod adresem: MZK Sp. z o. o. w Opolu, 45-215 Opole, ul. Luboszycka 19 lub pod adresem e-mail: mzk@mzkopole.pl (z opatrzeniem kwalifikowanym podpisem elektronicznym).
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) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (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;

- 8) do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
3. Termin udzielenia odpowiedzi na skargi, wnioski i reklamacje wynosi 30 dni od dnia ich wpływu do przewoźnika.
 4. Informacje na temat usług przewozowych świadczonych przez MZK Sp. z o. o. w Opolu można uzyskać pod nr tel. 77 4023152, czynnym całą dobę oraz na stronie internetowej Spółki pod adresem: www.mzkopole.pl.
 5. MZK Sp. z o. o. w Opolu prowadzi monitoring obejmujący wnętrza autobusów i ich najbliższe otoczenie oraz tereny będące w posiadaniu Spółki, 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 Spółki i organizatora oraz sprawowania kontroli w autobusach. Autobusy i tereny objęte monitoringiem oznaczone są symbolem graficznym. Zapis z monitoringu nie będzie wydawany osobom trzecim, poza sytuacjami w prawie wskazаныmi. Korzystanie z usług przewoźnika oznacza brak sprzeciwu wobec stosowania monitoringu w wyżej wskazanych celach i zakresie. Administratorem danych jest MZK Sp. z o. o. w Opolu.

§ 26

Traci moc „Regulamin przewozu w środkach transportu Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego Sp. z o. o. w Opolu” stanowiący załącznik do Zarządzenia Prezydenta Miasta Opola Nr OR-I.0050.755.2019 z dnia 03.12.2019 r.

§ 27

Regulamin po jego zatwierdzeniu przez organizatora i ogłoszeniu na stronie internetowej Spółki: www.mzkopole.pl, wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2021 r.