BURMISTRZ ŻYWCA
Rynek 2
34-300 ŻYWIEC

ZARZĄDZENIE NR BOB.0050.244.2026.GKI
BURMISTRZA MIASTA ŻYWCA
z dnia 26 października 2026 r.

w sprawie ustalenia Regulaminu przewozu osób, rzeczy, bagażu ręcznego i zwierząt autobusami Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego w Żywcu Sp. z o.o.

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz.U. 2026 poz. 662 ze zm.), art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz.1262 ze zm.) oraz art. 7 ust.4 pkt 3, art. 46 ust.1 pkt 9 lit. a i art. 47 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz.U. 2026 poz.1231), zarządzam, co następuje:

§ 1

Ustala się Regulamin przewozu osób, rzeczy, bagażu ręcznego i zwierząt autobusami Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego w Żywcu Sp. z o.o., stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Regulamin, o którym mowa w § 1, stosuje się do przewozów w komunikacji miejskiej organizowanej przez Miasto Żywiec i realizowanych przez Miejski Zakład Komunikacyjny w Żywcu Sp. z o.o.

§ 3

Wykonanie zarządzenia powierza się Prezesowi Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego w Żywcu Sp. z o.o.

§ 5

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 26 października 2026 r.

Burmistrz Miasta Żywca
BURMISTRZ MIASTA
mgr inż. Antoni Szlagor

BURMISTRZ ŻYWCA
Rynek 2
34-300 ŻYWIEC

Załącznik
do Zarządzenia Nr BOB.0050.244.2026.GKI
Burmistrza Miasta Żywca
z dnia 26 października 2026 r.

REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB, RZECZY, BAGAŻU RĘCZNEGO I ZWIERZĄT AUTOBUSAMI MIEJSKIEGO ZAKŁADU KOMUNIKACYJNEGO W ŻYWCU SP. Z O.O.

ROZDZIAŁ I

PRZEPISY OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób, rzeczy, bagażu ręcznego i zwierząt, a także podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji w publicznym transporcie zbiorowym organizowanym przez Miasto Żywiec i realizowanym przez Miejski Zakład Komunikacyjny w Żywcu Sp. z o.o.
2. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o:
   1) **„autobusie"** – należy przez to rozumieć autobus wykorzystywany do wykonywania przewozów w komunikacji miejskiej;
   2) **„Operatorze"** – należy przez to rozumieć Miejski Zakład Komunikacyjny w Żywcu Sp. z o.o.;
   3) **„Organizatorze"** – należy przez to rozumieć Miasto Żywiec:
   4) **„przewozie"** – należy przez to rozumieć przewóz osób, rzeczy, bagażu ręcznego oraz zwierząt realizowany przez Operatora;
   5) **„pasażerze"** – należy przez to rozumieć osobę, która zawarła umowę przewozu;
   6) **„dokumencie przewozu"** – należy przez to rozumieć bilet lub inny dokument uprawniający do przejazdu zgodnie z obowiązującą taryfą przewozową;
   7) **„taryfie przewozowej"** – należy przez to rozumieć obowiązujące zasady odpłatności za usługi przewozowe, w tym ceny biletów, rodzaje biletów oraz uprawnienia do przejazdów ulgowych i bezpłatnych;
   8) **„cenniku"** - należy przez to rozumieć opłaty, określone zarządzeniem Burmistrza Miasta Żywca w sprawie cennika opłat za usługi przewozowe osób w autobusach Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego w Żywcu Sp. z o.o.
   9) **„przepisach o ulgach"** - należy przez to rozumieć uprawnienia do przejazdów ulgowych i bezpłatnych określone zarządzeniem Burmistrza Miasta Żywca w sprawie ustalenia osób uprawnionych do bezpłatnych oraz ulgowych przejazdów w autobusach Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego w Żywcu Sp. z o.o. na terenie Miasta Żywca oraz Gmin: Gilowice, Lipowa, Łodygowice, Radziechowy-Wieprz, Świnna, Czernichów.
   10) **„kontrolerze"** – należy przez to rozumieć osobę upoważnioną do kontroli dokumentów przewozu;
   11) **„kasowniku elektronicznym** - należy przez to rozumieć certyfikowane urządzenie służące do sprzedaży biletów, zainstalowane w autobusach Operatora;

12) **„aplikacji mobilnej"** – należy przez to rozumieć instalowane na urządzeniu użytkownika oprogramowanie zewnętrznego dostawcy aplikacji telefonicznej, umożliwiające zakup biletów;
13) **„kasowniku biletów papierowych"** – należy przez to rozumieć urządzenie służące do skasowania biletów papierowych, zainstalowane w autobusach Operatora;
14) **„skasowaniu biletu"** – należy przez to rozumieć nadanie biletowi cech ważności za pośrednictwem:
    a) kasownika na bilet papierowy poprzez umieszczenie na bilecie ciągu znaków potwierdzającego jego ważność;
    b) kasownika mobilnego poprzez prawidłowe przypisanie biletu do zbliżeniowej karty płatniczej;
    c) aplikacji mobilnych poprzez potwierdzenie zakupu i wyświetlanie aktywnego biletu na ekranie telefonu.

§ 2

Do stosowania niniejszego Regulaminu zobowiązane są wszystkie osoby uczestniczące w procesie przewozu.

§ 3

1. Podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i egzekwowania postanowień Regulaminu oraz innych przepisów prawa, pasażerowie stosują się do poleceń wydawanych przez kierowcę autobusu oraz inne osoby upoważnione przez Organizatora lub Operatora.
2. Kierowca autobusu jest zobowiązany udzielać informacji dotyczących przewozu, w szczególności dotyczących kierunku jazdy, przystanków oraz godzin odjazdu autobusu z przystanku początkowego.
3. Kierowca autobusu udziela informacji, o których mowa w ust. 2, pod warunkiem, że nie utrudnia to prowadzenia autobusu.
4. W przypadku awarii pojazdu i braku możliwości kontynuowania jazdy kierowca autobusu jest zobowiązany do poinformowania pasażerów o tym fakcie ze wskazaniem informacji o podstawieniu pojazdu rezerwowego i kontynuowaniu jazdy.
5. W przypadku konieczności zmiany trasy przejazdu kierowca autobusu jest zobowiązany na ostatnim przystanku przed odcinkiem objętym zmianą, do poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu linii i możliwości opuszczenia pojazdu na przystanku.
6. Uwagi i wskazówki kierowcy autobusu oraz osób wykonujących czynności kontroli dokumentów przewozu powinny być kierowane do pasażerów w sposób taktowny i uprzejmy.
7. W każdym autobusie powinna znajdować się informacja o sposobie i miejscu składania skarg i reklamacji dotyczących działalności Operatora.

§ 4

Organizator i Operator nie odpowiadają za szkody spowodowane siłą wyższą lub powstałe w szczególności w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub czasowych zmian trasy przejazdu, zatorów komunikacyjnych, zamknięć lub blokad ulic, zmian organizacji ruchu, awaryjnych zamknięć dróg lub szlaków kolejowych przez zarządcę oraz inne organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym.

§ 5

1. Znalazca rzeczy pozostawionej w autobusie powinien przekazać ją kierowcy autobusu.
2. Operator przechowuje rzeczy znalezione w autobusach w swojej siedzibie przez okres 30 dni od dnia ich znalezienia. Jeżeli w tym terminie nie zgłosi się osoba uprawniona do odbioru rzeczy, po upływie tego okresu Operator niezwłocznie przekazuje ją właściwemu staroście.

§ 6

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz.U. 2024 poz.1262 ze zm.), ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz.U.2026 poz. 1231), a także innych aktów prawnych wydanych na podstawie powyższych ustaw w tym przepisy porządkowe określone w odrębnej uchwale Rady Miejskiej w Żywcu.

ROZDZIAŁ II

PRZEWÓZ OSÓB

§ 7

1. Za zawarcie umowy przewozu uważa się moment wejścia pasażera do pojazdu. Bezpośrednio po wejściu do pojazdu pasażer ma obowiązek skasować bilet jednym ze sposobów określonych w § 1 ust. 2 pkt 13 (nie dotyczy osób uprawnionych do przejazdów bezpłatnych oraz osób już posiadających ważny bilet).
2. Wsiadanie i wysiadanie z autobusu dozwolone jest tylko na przystankach komunikacyjnych i po zatrzymaniu się autobusu. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające pojazd oraz osoby ze szczególnymi potrzebami. W szczególnie uzasadnionych przypadkach (wstrzymanie ruchu przez służby porządkowe, awaria pojazdu) kierowca autobusu może umożliwić pasażerom opuszczenie pojazdu poza przystankiem. W takim przypadku kierowca autobusu i pasażerowie są zobowiązani do zachowania najwyższej ostrożności.
3. Wsiadanie do autobusu osób ze szczególnymi potrzebami, w szczególności osób poruszających się na wózkach oraz osób z wózkiem dziecięcym, odbywa się z wykorzystaniem drzwi i urządzeń przeznaczonych do tego celu – oznaczonych odpowiednim znakiem.
4. Osoby, o których mowa w ust. 3, w miarę możliwości powinny oczekiwać na przystanku w miejscu widocznym dla kierowcy i zasygnalizować zamiar wejścia do autobusu (np. poprzez podniesienie ręki).
5. Kierowca autobusu, w zakresie wynikającym z wyposażenia autobusu i obowiązujących przepisów, zobowiązany jest udzielić pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz do rozłożenia rampy.
6. Zabrania się wsiadania i wysiadania z autobusu po sygnale oznajmiającym zamknięcie drzwi lub odjazd autobusu, przed całkowitym otwarciu drzwi autobusu oraz podczas ruchu autobusu.
7. Pasażerowie zobowiązani są opuścić autobus na ostatnim przystanku na trasie, gdy jest wyznaczony przystanek końcowy dla pasażerów wysiadających, autobus zakończył dany kurs, zachodzi konieczność wykonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy oraz na polecenie kierowcy autobusu.

8. Kierowca autobusu jest zobowiązany podstawić pojazd na przystanek początkowy po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy bezpośrednio przed godziną odjazdu celem umożliwienia osobom oczekującym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe oraz punktualną realizacją odjazdu z tego przystanku.
9. Kierowca autobusu rozpoczyna jazdę po upewnieniu się, że osoby wsiadające znajdują się wewnątrz autobusu, a osoby wysiadające opuściły pojazd.
10. Kierowca autobusu zatrzymuje autobus na przystanku oznaczonym „na żądanie" w przypadku, gdy:
    1) pasażer oczekujący na przystanku znajduje się w polu widzenia kierowcy,
    2) pasażer zamierzający wysiąść zasygnalizuje ten zamiar poprzez naciśnięcie odpowiedniego przycisku z wyprzedzeniem umożliwiającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu.

§ 8

1. W autobusach znajdują się wydzielone i oznaczone miejsca przeznaczone w pierwszej kolejności dla osób poruszających się na wózkach, osób z dziećmi w wózkach dziecięcych oraz innych osób ze szczególnymi potrzebami.
2. Pasażer zajmujący miejsce, o którym mowa w ust. 1, powinien zwolnić je osobie, dla której jest ono przeznaczone w pierwszej kolejności.
3. Pasażer korzystający z wózka, wózka dziecięcego lub innego urządzenia powinien ustawić je w miejscu do tego przeznaczonym oraz zabezpieczyć przed przemieszczaniem się.
4. Jeżeli autobus wyposażony jest w pasy lub inne urządzenia zabezpieczające przeznaczone do unieruchomienia wózka, pasażer korzystający z wózka zobowiązany jest skorzystać z tych urządzeń.
5. Opiekunowie przewożonych w wózkach dzieci zobowiązani są do zabezpieczenia dziecka przed wypadnięciem z wózka (poprzez zapięcie pasów, szelek bądź innego wyposażenia wózka). Wsiadanie do pojazdu z wózkiem dziecięcym powinno odbywać się przodem (wózek przed osobą wsiadającą), a wysiadanie tyłem (wózek za osobą wysiadającą).
6. Pasażerowie nie powinni utrudniać wejścia i wyjścia z pojazdu innym pasażerom.
7. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsc w pobliżu kierowcy autobusu w sposób ograniczający jego pole widzenia, rozmawiać z kierowcą w czasie jazdy, przebywać w kabinie kierowcy ani zachowywać się w sposób utrudniający prowadzenie autobusu.

§ 9

1. W autobusach Operatora zabrania się:
    1) używania w nieuzasadnionych przypadkach urządzeń alarmowych, hamulca bezpieczeństwa, awaryjnego otwierania drzwi, wyjść awaryjnych, środków ochrony przeciwpożarowej oraz innych urządzeń technicznych,
    2) zanieczyszczania i zaśmiecania lub niszczenia urządzeń i wyposażenia,
    3) przebywania w promieniu pracy skrzydeł drzwi w czasie ich uruchamiania oraz przebywania w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi sterowanych fotokomórką, w sposób uniemożliwiający ich zamknięcie,
    4) siadania na barierkach ochronnych, poręczach i uchwytach oraz na podłodze,
    5) palenia tytoniu oraz używania e-papierosów,
    6) spożywania napojów alkoholowych oraz środków odurzających,
    7) przebywania w pojeździe na deskorolkach, rowerach lub podobnych urządzeniach,

8) żebrania i sprzedaży obnośnej,
9) wykonywania czynności niedozwolonych w miejscach publicznych lub mogących narazić inne osoby lub mienie na szkody lub obrażenia,
10) kwestowania, umieszczania plakatów i ogłoszeń bez zgody Operatora/Organizatora,
11) dystrybucji materiałów reklamowych,
12) zakłócania w inny sposób spokoju pasażerów,
13) używania otwartego ognia,
14) pozostawiania bez nadzoru zwierząt, bagażu i innych przewożonych ze sobą rzeczy,
15) przewozu broni, z wyłączeniem broni będącej w posiadaniu funkcjonariuszy uprawnionych do jej przewozu na podstawie odrębnych przepisów.

2. Pasażer odpowiada za szkody powstałe w autobusie z jego winy na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.

§ 10

1. Kierowca autobusu lub inna upoważniona przez Organizatora/Operatora osoba może odmówić przewozu osób zagrażających bezpieczeństwu lub porządkowi, niestosujących się do przepisów określonych Regulaminem lub innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa przy przewozie osób, w szczególności osób nietrzeźwych lub uciążliwych dla innych pasażerów.
2. Osoby, które pomimo odmowy ich przewiezienia wsiadły do pojazdu lub nie przestrzegają Regulaminu lub innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa przy przewozie i pomimo upomnienia nie stosują się do wskazówek i żądań osób wymienionych w ust. 1, zobowiązane są opuścić pojazd na ich wezwanie.
3. Osoby nieposiadające ważnego biletu, odmawiające zapłacenia należności za przewóz i odmawiające okazania dokumentu tożsamości kontrolerowi biletów są obowiązane opuścić pojazd na wezwanie kierowcy autobusu lub kontrolera.

§ 11

1. W przypadkach szczególnych, takich jak np. zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, zakłócenie porządku, naruszenie przepisów regulujących przewóz osób i bagażu, kierowca autobusu uprawniony jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, Straży Pożarnej, placówki służby zdrowia. Kierowca autobusu uprawniony jest również do doraźnej zmiany trasy przejazdu w przypadku wypadku lub czasowego zamknięcia drogi - za zgodą Operatora.
2. Za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy autobusu bez uzasadnionej przyczyny, pasażer zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową w wysokości określonej w zarządzeniu Burmistrza Miasta Żywca w sprawie cennika opłat za usługi przewozowe osób w autobusach Miejskiego Zakładu Komunikacyjnego we Żywcu Sp. z o.o.
3. Uiszczenie opłaty dodatkowej za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy autobusu bez uzasadnionej przyczyny, nie zwalnia sprawcy tego zdarzenia od odpowiedzialności za pokrycie rzeczywistej szkody w wysokości przewyższającej nałożoną opłatę.

ROZDZIAŁ III

DOKUMENTY PRZEWOZU I NABYWANIE BILETÓW

§ 12

1. Pasażer jest zobowiązany do posiadania w czasie przejazdu i okazania w czasie kontroli:
   1) ważnego dokumentu przewozu (w tym umożliwienia odczytania danych biletu przez czytnik kontrolerski),
   2) oryginału dokumentu uprawniającego go do korzystania z przejazdu ulgowego – zgodnie z przepisami o ulgach.
   3) dowodu osobistego lub innego dokumentu ze zdjęciem umożliwiającego potwierdzenie tożsamości pasażera (np. paszport, legitymacja szkolna, studencka, mObywatel), jeżeli zakupiony bilet jest imienny i wymaga takiej weryfikacji.
2. Do osób uprawnionych do przejazdów bezpłatnych stosuje się odpowiednio ust. 1 pkt 2.

§ 13

1. Dokumentem przewozu uprawniającym do przejazdu jest w szczególności:
   1) bilet papierowy skasowany w sposób prawidłowy, jeżeli dany rodzaj biletu wymaga skasowania;
   2) bilet zakupiony za pośrednictwem kasownika elektronicznego znajdującego się w autobusie, jeżeli został prawidłowo nabyty i zarejestrowany w systemie sprzedaży;
   3) bilet elektroniczny zakupiony za pośrednictwem aplikacji mobilnej, jeżeli został prawidłowo nabyty i zarejestrowany w systemie sprzedaży;
   4) inny dokument lub nośnik uprawniający do przejazdu, przewidziany w obowiązującej taryfie przewozowej lub przepisach o ulgach.
2. Bilet uprawnia do przejazdu, jeżeli:
   1) został nabyty zgodnie z obowiązującą taryfą przewozową;
   2) odpowiada rodzajowi przejazdu, strefie, trasie lub innym warunkom określonym w taryfie przewozowej;
   3) został prawidłowo skasowany lub aktywowany, jeżeli jest to wymagane dla danego rodzaju biletu;
   4) pozostaje ważny w chwili korzystania z przewozu (okres jego ważności się rozpoczął i jeszcze nie upłynął);
   5) w przypadku biletu elektronicznego jego ważność została potwierdzona w aplikacji lub właściwym systemie sprzedaży.

§ 14

1. Pasażer jest zobowiązany bezpośrednio po wejściu do autobusu nabyć, skasować lub aktywować bilet, stosownie do jego rodzaju oraz wybranego sposobu zakupu.
2. W przypadku biletu papierowego wymagającego skasowania pasażer jest zobowiązany niezwłocznie skasować bilet w przeznaczonym do tego kasowniku. Kasując bilet papierowy pasażer zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności skasowania, tj. czytelności ciągu znaków na bilecie papierowym. W przypadku stwierdzenia braku ciągu znaków należy skasować bilet w innym kasowniku, a w sytuacji stwierdzenia niesprawności wszystkich kasowników bądź nieczytelnego ciągu znaków, zgłosić bezzwłocznie powyższe okoliczności kierowcy autobusu.

3. W przypadku zakupu biletu za pośrednictwem kasownika elektronicznego znajdującego się w autobusie, pasażer jest zobowiązany przeprowadzić transakcję zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na tym kasowniku oraz upewnić się, że zakup biletu został prawidłowo zakończony. Bilet zakupiony za pośrednictwem kasownika elektronicznego przypisany jest do karty płatniczej, telefonu, zegarka lub innego dopuszczonego przez system nośnika, którym dokonano płatności,
4. W przypadku zakupu biletu za pośrednictwem aplikacji mobilnej pasażer jest zobowiązany dokonać zakupu oraz aktywować bilet zgodnie z zasadami określonymi przez operatora aplikacji i obowiązująca taryfą przewozową.
5. W przypadku zamiaru zakupu biletu u kierowcy autobusu, pasażer zobowiązany jest wsiąść do pojazdu przednimi drzwiami i niezwłocznie zgłosić kierowcy chęć zakupu biletu. Pasażer powinien posiadać odliczoną kwotę należności za bilet.
6. Brak możliwości zakupu biletu w sposób przewidziany w pkt 1–5 wynikający z przyczyn leżących po stronie pasażera nie zwalnia pasażera z odpowiedzialności za przejazd bez ważnego biletu.
7. W przypadku awarii pojedynczego urządzenia służącego do zakupu, skasowania lub aktywacji biletu pasażer zobowiązany jest skorzystać z innego dostępnego w pojeździe sposobu nabycia lub aktywacji ważnego biletu.

§ 15

1. Pasażer jest zobowiązany posiadać podczas całego przejazdu ważny dokument przewozu.
2. Pasażer korzystający z biletu imiennego lub biletu przypisanego do określonej osoby albo elektronicznego nośnika płatności może korzystać z niego wyłącznie osobiście.
3. Zabrania się odstępowania innym osobom biletów imiennych oraz biletów skasowanych, aktywowanych lub przypisanych do określonej osoby, jeżeli zgodnie z taryfą przewozową nie mogą być wykorzystywane przez inną osobę.
4. W razie awarii lub uszkodzenia autobusu w czasie jazdy pasażer posiadający ważny dokument przewozu ma prawo kontynuować podróż na podstawie tego samego dokumentu przewozu autobusem zastępczym podstawionym przez Operatora.

ROZDZIAŁ IV

KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU I MONITORING

§ 16

1. Kontrolę dokumentów przewozu przeprowadza Operator lub osoba przez niego upoważniona, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
2. Osoba upoważniona do kontroli, z wyjątkiem kierowcy autobusu wykonującego kontrolę w zakresie wynikającym z jego upoważnienia, jest obowiązana podczas kontroli posiadać identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
3. Identyfikator osoby upoważnionej do kontroli powinien zawierać co najmniej:
   1) nazwę Operatora albo nazwę podmiotu upoważnionego do przeprowadzania kontroli;
   2) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli;
   3) zdjęcie kontrolującego;
   4) zakres upoważnienia;
   5) okres ważności;
   6) oznaczenie wystawcy.

4. Kontroler jest zobowiązany, na żądanie pasażera, okazać identyfikator w sposób umożliwiający jego odczytanie.

§ 17

1. Kontroler jest uprawniony do weryfikacji dokumentów przewozu, w szczególności w zakresie:
   1) posiadania przez pasażera ważnego biletu;
   2) rodzaju dokumentu przewozu oraz jego ważności;
   3) zgodności opłaty z obowiązująca taryfą lub przepisami o ulgach;
   4) prawidłowości zakupu, skasowania lub aktywacji biletu, odpowiednio do rodzaju biletu i sposobu jego nabycia;
   5) posiadania dokumentu potwierdzających uprawnienie do korzystania z przejazdu ulgowego oraz jego okazania do kontroli.

§ 18

1. Na wezwanie kontrolera lub innej osoby upoważnionej do kontroli pasażer jest zobowiązany okazać:
   1) ważny dokument przewozu;
   2) w przypadku korzystania z przejazdu ulgowego – bilet uprawniający do takiego przejazdu oraz dokument potwierdzający uprawnienie do ulgi.
2. W przypadku biletu elektronicznego pasażer jest zobowiązany umożliwić kontrolerowi sprawdzenie jego ważności za pośrednictwem aplikacji, urządzenia lub systemu właściwego dla danego rodzaju biletu.
3. W przypadku biletu przypisanego do karty płatniczej, telefonu, zegarka lub innego nośnika pasażer jest zobowiązany udostępnić do weryfikacji ten sam nośnik, który został wykorzystany przy zakupie biletu, zgodnie z zasadami funkcjonowania danego systemu.
4. Samo potwierdzenie dokonania płatności, obciążenia rachunku lub przeprowadzenia transakcji, bez możliwości potwierdzenia nabycia i ważności biletu, nie stanowi dokumentu przewozu.
5. Pasażer jest zobowiązany współpracować z osobą przeprowadzająca kontrolę w zakresie niezbędnym do sprawdzenia ważności dokumentu przewozu oraz uprawnień do przejazdu ulgowego.
6. Pasażer, który nie spełnia powyższych warunków, zobowiązany jest do uiszczenia właściwej należności za przewóz oraz opłaty dodatkowej w wysokości określonej w cenniku. W tej sytuacji kontroler pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.

§ 19

1. W przypadku stwierdzenia, że pasażer posiada dokument przewozu o wartości niższej niż wymagana dla danego przejazdu, kontroler informuje pasażera o stwierdzonej nieprawidłowości i umożliwia mu w pierwszej kolejności zakup biletu o właściwym nominale, odpowiadającego rodzajowi i warunkom odbywanego przejazdu.
2. Jeżeli pasażer skorzysta z możliwości, o której mowa w ust. 1 i niezwłocznie zakupi bilet o właściwym nominale, należność za przejazd uznaje się za uregulowaną i nie pobiera się opłaty dodatkowej z tytułu posiadania biletu o zaniżonej wartości.
3. W przypadku odmowy przez pasażera nabycia właściwego biletu, o którym mowa w ust.1, kontroler nakłada opłatę dodatkową oraz pobiera należność za przejazd w wysokości określonej w cenniku albo wystawia wezwanie do zapłaty.

§ 20

1. Za przejazd bez ważnego biletu uznaje się w szczególności:
   1) przejazd bez posiadania dokumentu przewozu;
   2) przejazd na podstawie biletu nieskasowanego, skasowanego nieprawidłowo lub skasowanego więcej niż jeden raz;
   3) przejazd na podstawie dokumentu przewozu nieważnego w danym pojeździe lub którego okres ważności upłynął;
   4) przejazd na podstawie dokumentu przewozu zniszczonego, podrobionego lub przerobionego, w tym w sposób naruszający warunki korzystania z danego rodzaju biletu;
   5) posługiwanie się biletem zakupionym, aktywowanym lub skasowanym po rozpoczęciu kontroli biletów w danym pojeździe;
   6) przejazd na podstawie biletu niewypełnionego lub wypełnionego nieprawidłowo, a w przypadku biletów imiennych – korzystanie z biletu wystawionego na inną osobę;
   7) przejazd na podstawie dokumentu przewozu nieuprawniającego do korzystania z przejazdów w autobusach Miejskiego Zakładu komunikacyjnego w Żywcu Sp. z o.o.

§ 21

1. Kontroler jest uprawniony do:
   1) żądania od pasażera, który odmawia uiszczenia należności za przewóz i opłaty dodatkowej, okazania dokumentu umożliwiającego ustalenie jego tożsamości;
   2) podjęcia czynności przewidzianych przepisami prawa wobec pasażera, który odmawia uiszczenia należności za przewóz i opłaty dodatkowej oraz ustalenia swojej tożsamości, w tym ujęcia go i niezwłocznego przekazania Policji lub Straży Miejskiej, jeżeli spełnione są ustawowe przesłanki takiego działania;
   3) zatrzymania za pokwitowaniem dokumentu przewozu lub dokumentu potwierdzającego uprawnienie do przejazdu ulgowego, w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że dokument został podrobiony lub przerobiony.
2. Pasażer jest zobowiązany do pozostania w miejscu wskazanym przez kontrolera na czas niezbędny do zakończenia czynności kontrolnych związanych z wystawieniem wezwania do zapłaty, a w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, również do czasu przybycia funkcjonariuszy Policji lub Straży Miejskiej.

§ 22

1. Autobusy Operatora mogą być wyposażone w monitoring wizyjny.
2. Autobusy objęte monitoringiem wizyjnym są oznaczone stosownym symbolem graficznym umieszczonym przy wejściach do pojazdu.
3. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych w związku ze stosowaniem monitoringu wizyjnego jest umieszczona w widocznym miejscu wewnątrz autobusu.
4. Zapisy z monitoringu wizyjnego nie są udostępniane pasażerom. Mogą być one udostępnione wyłącznie na wniosek Policji, Straży Miejskiej lub innych organów uprawnionych do tego na podstawie odrębnych przepisów prawa.

ROZDZIAŁ V

PRZEWÓZ RZECZY, BAGAŻU RĘCZNEGO I ZWIERZĄT

§ 23

1. Pasażer może z zachowaniem szczególnej ostrożności przewozić w autobusie rzeczy i bagaż ręczny, jeżeli istnieje możliwość ich umieszczenia w sposób, który:
   1) nie utrudnia korzystania z przewozu innym pasażerom;
   2) nie zagraża bezpieczeństwu pasażerów;
   3) nie utrudnia kierującemu prowadzenia autobusu.
2. Bagaż ręczny oraz przewożone przedmioty nie powinny zajmować miejsc siedzących przeznaczonych dla pasażerów, z wyjątkiem sytuacji, gdy miejsce pozostaje niewykorzystane, a przewożony przedmiot nie powoduje zabrudzenia, zagrożenia ani uciążliwości dla innych pasażerów.
3. Bagaż ręczny oraz przewożone przedmioty nie mogą być umieszczane na miejscach siedzących przeznaczonych dla pasażerów. Dopuszcza się umieszczenie przedmiotu na wolnym miejscu siedzącym pod warunkiem jego natychmiastowego zwolnienia w przypadku pojawienia się pasażera zamierzającego z niego skorzystać oraz pod warunkiem, że przedmiot nie powoduje zabrudzenia, uszkodzenia, zagrożenia ani uciążliwości dla innych osób.

§ 24

1. Pasażer może przewozić bagaż ręczny, w szczególności torbę, plecak, sprzęt sportowy lub futerał na instrument muzyczny pod warunkiem, że suma trzech wymiarów (długości, szerokości i wysokości) lub obwodu pojedynczej sztuki bagażu nie przekracza 200 cm.
2. Przewożone rzeczy pasażer jest zobowiązany zabezpieczyć przed przemieszczaniem się, przewróceniem lub przechyleniem oraz przed zanieczyszczeniem lub uszkodzeniem autobusu lub wyrządzeniem szkody innym osobom.
3. Pasażer posiadający założony na plecach plecak, tornister lub worek zobowiązany jest do jego zdjęcia na czas przejazdu.
4. Przy zachowaniu warunków określonych w ust. 2 dopuszcza się przewóz w autobusach urządzeń wspomagających ruch w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (tj. Dz. U. z 2024, poz. 1251 ze zm.) – np. wrotek, rolek, deskorolek, a także trzymanych w ręku hulajnóg, pod warunkiem ich złożenia (nie dotyczy małych hulajnóg dziecięcych).
5. Przedmioty, o których mowa w ust. 4, nie mogą utrudniać przejścia ani stwarzać zagrożenia dla bezpieczeństwa podróżnych.

§ 25

1. Zabrania się przewozu w autobusach:
   1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. ostrych narzędzi, niezabezpieczonych przed rozbiciem przedmiotów szklanych, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami itp.),
   2) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,

3) przedmiotów, których przewóz jest zabroniony na podstawie innych przepisów prawa,
4) rowerów lub hulajnóg systemów współdzielonych (tzw. rowerów i hulajnóg miejskich) lub innych wykorzystywanych w działalności komercyjnej,
5) rowerów, hulajnóg elektrycznych oraz innych pojazdów elektrycznych z wyłączeniem złożonych hulajnóg trzymanych w ręku, o których mowa w § 24 ust. 4.
6) wózków rowerowych i rowerów trójkołowych,
7) wózków transportowych, z wyłączeniem toreb-wózków zakupowych,
8) motorowerów i skuterów wyposażonych w silnik,
9) zwierząt innych niż wskazanych w § 26.

§ 26

1. Przewóz psa jest dozwolony pod warunkiem, że zwierzę nie zachowuje się agresywnie, jest prowadzone na smyczy i ma założony kaganiec. Pasażer przewożący psa jest zobowiązany posiadać przy sobie dokument potwierdzający aktualność wymaganych szczepień ochronnych psa.
2. W pojazdach dopuszcza się przewóz małych zwierząt domowych, innych niż psy, pod warunkiem, że nie są uciążliwe dla innych pasażerów, w szczególności ze względu na hałas lub zapach. Zwierzęta te należy przewozić w odpowiednich pojemnikach, takich jak kosze, transportery lub klatki, zapewniających bezpieczeństwo pasażerom i zwierzętom oraz zapobiegających wyrządzeniu szkody osobom trzecim.
3. Pies asystujący osobie z niepełnosprawnością może być przewożony bez kagańca i bez smyczy, pod warunkiem wyposażenia go w uprząż. Osoba z niepełnosprawnością podróżująca z psem asystującym jest zobowiązana posiadać certyfikat potwierdzający status psa asystującego oraz zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych, a także okazać te dokumenty na żądanie kontrolera.

§ 27.

1. Na żądanie kierowcy autobusu lub kontrolera pasażer jest obowiązany:
   1) umieścić przewożony bagaż lub zwierzę w sposób, który nie utrudnia innym pasażerom korzystania z pojazdu ani nie zagraża ich bezpieczeństwu;
   2) opuścić autobus wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli jego przewóz odbywa się niezgodnie z postanowieniami § 26 Regulaminu;
   3) opuścić autobus wraz z przewożonym bagażem, jeżeli obejmuje on przedmioty, których przewóz jest zabroniony na podstawie § 25 Regulaminu;
   4) okazać dokumenty potwierdzające uprawnienia do przewozu zwierzęcia, o których mowa w § 26 ust. 1 i 3 Regulaminu.

§ 28.

1. Pasażer zobowiązany jest nadzorować przewożony bagaż lub zwierzę oraz podjąć wszelkie czynności niezbędne dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożony bagaż lub zwierzę.
2. Na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa pasażer ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone Organizatorowi, Operatorowi lub innym osobom, w tym pasażerom, w związku z przewożeniem rzeczy, bagażu lub zwierzęcia.

ROZDZIAŁ VIII

SKARGI I REKLAMACJE

§ 29

1. Skargi lub reklamacje związane z realizacją usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego pasażer składa pisemnie na adres: Miejski Zakład Komunikacyjny w Żywcu Sp. z o.o. Al. Wolności 24, 34-300 Żywiec lub pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@mzk.zywiec.pl;
2. Skarga lub reklamacja powinna zawierać:
   1) dane osoby składającej skargę lub reklamację, obejmujące imię i nazwisko oraz adres do korespondencji, a w przypadku podmiotu niebędącego osobą fizyczną – nazwę i adres siedziby;
   2) opis sprawy będącej przedmiotem skargi lub reklamacji, obejmujący w szczególności okoliczności zdarzenia, jego datę, godzinę i miejsce, a także – jeżeli są znane – numer linii, numer boczny pojazdu oraz kierunek jazdy;
   3) określenie zgłaszanego żądania, a w przypadku roszczenia pieniężnego – również jego wysokości, wraz z uzasadnieniem;
   4) dane lub dokumenty umożliwiające identyfikację umowy przewozu, w szczególności dane biletu lub potwierdzenie jego zakupu, a w przypadku przejazdu ulgowego lub bezpłatnego – dokument potwierdzający uprawnienie do korzystania z takiego przejazdu, jeżeli jest to niezbędne do rozpatrzenia sprawy;
   5) podpis osoby składającej skargę lub reklamację, jeżeli jest wymagany ze względu na formę jej złożenia;
   6) inne dokumenty lub informacje istotne dla rozpatrzenia skargi lub reklamacji, jeżeli są w posiadaniu osoby składającej.
3. Skargi lub reklamacje rozpatrywane są w terminie do 30 dni od dnia ich przyjęcia przez Operatora.
4. Jeśli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 2 , Operator wzywa reklamującego, do usunięcia braków w terminie nie krótszym niż 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Operatora uzupełnionego zgłoszenia. W przypadku skarg niespełniających wymogów formalnych, stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego

ROZDZIAŁ IX

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 30

Ceny za usługi przewozowe, rodzaje biletów oraz wysokość opłat dodatkowych określa cennik ustalony właściwym Zarządzeniem Burmistrza Miasta Żywca, natomiast uprawnienia do przejazdów ulgowych i bezpłatnych określa odrębne Zarządzenie Burmistrza Miasta Żywca regulujące zasady przyznawania ulg w komunikacji miejskiej.

§ 31

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy porządkowe ustanowione przez Radę Miejską w Żywcu.

§ 32

Regulamin podaje się do publicznej wiadomości w sposób zapewniający pasażerom możliwość zapoznania się z jego treścią, w szczególności poprzez udostępnienie go w autobusach, w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej Operatora.

BURMISTRZ MIASTA

mgr inż. Antoni Szlagor