



ZGK Świebodzice
Spółka z o.o.



Mobilna aplikacja ZAKUPU BILETÓW KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ w Świebodzicach



APLIKACJA
**POLSKI
PORTFEL**

**ZAINSTALUJ,
AKTYWUJ, KUP BILET**

**a otrzymasz 10 zł na zakup
kolejnych biletów!**

Aplikacja dostępna na androida w Sklep Play. Pierwsze 200 osób, które zainstalują aplikację i zakupią przez nią bilet otrzyma voucher w kwocie 10 zł na kolejne zakupy. Należy zapoznać się z regulaminem aplikacji oraz regulaminem przewozu osób. Więcej informacji na stronie www.zgk.swiebodzice.pl



ZGK Świebodzice
Spółka z o.o.

**Regulamin przewozu osób i bagażu
środkami lokalnego transportu zbiorowego
organizowanego przez ZGK Świebodzice Sp. z o. o.**

Świebodzice, dnia 01.06. 2016 r.

**Regulamin
przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego
organizowanego przez ZGK Świebodzice Sp. z o. o.**

I Podstawa prawna

Uchwała nr XXXII/180/08 Rady Miejskiej w Świebodzicach z dnia 30 czerwca 2008r w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe świadczone środkami transportu zbiorowego organizowanego przez gminę na terenie miasta Świebodzice oraz ustawa z dnia 16 grudnia 2010r o publicznym transporcie drogowym.

II Przepisy ogólne

§1

1. Regulamin przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego, zwany dalej „regulaminem”, określa przepisy porządkowe oraz warunki przewozu osób i bagażu środkami transportu zbiorowego organizowanego przez Gminę Świebodzice i nadzorowanego przez ZGK Świebodzice Sp. z o. o.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - operator – ZGK Świebodzice Sp. z o. o.
 - organizator – Gmina Świebodzice,
 - pojazd – środek transportu wykorzystywany przez operatora,
 - przewóz – transport osób oraz bagażu wykonywany przez operatora,
 - pasażer – osoba, która zawarła umowę przewozu.
3. Za chwilę zawarcia umowy przewozu uważa się moment wejścia do pojazdu.

§2

1. Pasażerowie podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i egzekwowania postanowień niniejszego regulaminu oraz innych przepisów prawnych, pasażerów stosują się do wskazówek i poleceń wydawanych przez kierującego pojazdem oraz innych upoważnionych osób.
2. W przypadku awaryjnej zmiany trasy kierujący pojazdem obowiązany jest do poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.

§3

Operator nie odpowiada za szkody spowodowane siłą wyższą lub powstałe w szczególności w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy pojazdu spowodowanych zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą ulic, zmianami organizacji ruchu, przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej lub zarządzeniami wydanymi przez zarządcę drogi lub organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym.

§4

1. Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe powinien powiadomić o jej znalezieniu kierującego pojazdem.
2. Kierujący pojazdem ma obowiązek przyjąć od pasażera rzecz znaną w pojeździe oraz przekazać ją Dyspozytorowi organizatora.

III Przewóz osób

§5

1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach komunikacyjnych i po zatrzymaniu się pojazdu.
2. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające pojazd.
3. Podczas wsiadania i wysiadania należy ustąpić pierwszeństwa osobom starszym i niepełnosprawnym.
4. Zabrania się wsiadania i wysiadania z pojazdu:
 - podczas ruchu pojazdu,
 - przed całkowitym otwarciem drzwi pojazdu,
 - po sygnale oznaczającym zamknięcie drzwi lub odjazd pojazdu.
5. Pasażerowie obowiązani są opuścić pojazd na ostatnim przystanku na trasie:
 - gdy jest to wyznaczony przystanek komunikacyjny dla wysiadających,
 - gdy pojazd zakończył obsługę danej trasy
 - gdy zachodzi konieczność dokonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy,
 - na polecenie kierującego pojazdem.
6. Wsiadanie do pojazdu na przystankach krańcowych dozwolone jest za zgodą kierującego pojazdem, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy i po podstawieniu pojazdu na przystanek początkowy.
7. Obsługa pojazdu jest obowiązana podstawić pojazd na przystanek początkowy niezwłocznie po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy.

§6

Kierujący pojazdem sygnalizuje zamknięcie drzwi po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wysiadające opuściły pojazd, a wsiadające są wewnątrz pojazdu. Zabronione jest ruszanie z przystanku przed zamknięciem drzwi.

§7

1. W pojeździe są wydzielone i oznaczone znakiem graficznym miejsca dla:
 - osób z dzieckiem lub kobiet w ciąży,
 - inwalidów (osób niepełnosprawnych),
 - wózków dziecięcych, osób na wózkach inwalidzkich.
2. Osoby wymienione w ust. 1 posiadają pierwszeństwo w zajmowaniu wydzielonych miejsc.
3. Dla zapewnienia bezpiecznego przejazdu, osoby niepełnosprawne korzystające z wózków inwalidzkich zobowiązane są do ich zabezpieczenia
4. Opiekunowie przewożonych w wózkach dzieci zobowiązani są do zabezpieczenia dziecka przed wypadnięciem z wózka (poprzez zapięcie pasów, szelek bądź innego wyposażenia wózka) oraz do zabezpieczenia wózka przed przemieszczaniem się wewnątrz pojazdu.
5. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące w czasie jazdy powinni trzymać się uchwytów lub poręczy.
6. Na żądanie pasażera kierujący pojazdem jest zobowiązany do rozłożenia rampy wjazdowej celem umożliwienia dostępu do autobusu osobom o ograniczonej mobilności.
7. W przypadku przewozu przez pasażera bagażu innego niż wózek dziecięcy w miejscach określonych dla wózków dziecięcych lub osób na wózkach inwalidzkich, pasażer taki jest obowiązany do zwolnienia tego miejsca na każde żądanie osoby z wózkiem dziecięcym, na wózku inwalidzkim lub obsługi pojazdu przestawienia bagażu w inne wolne miejsce.

§8

1. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być usunięte z pojazdu bądź niedopuszczone do skorzystania z przewozu. W takim przypadku pasażerom nie przysługuje zwrot opłaty za ewentualny przejazd.

2. Osoby nieposiadające ważnego biletu, odmawiające zapłacenia należności za przewóz i odmawiające okazania dokumentu tożsamości kontrolerowi mogą być usunięte z pojazdu.

§9

W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak np. zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażące naruszenie niniejszego regulaminu lub inne poważne zakłócenia porządku publicznego, kierujący pojazdem uprawniony jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia.

§10

1. W pojazdach lokalnego transportu zbiorowego oraz na przystankach pasażerskich zabrania się:
 - otwierania drzwi podczas jazdy lub zatrzymania poza przystankiem,
 - zanieczyszczania i zaśmiecania lub niszczenia urządzeń i wyposażenia,
 - wychylania się z pojazdu i opierania się o drzwi podczas jazdy,
 - siadania na barierkach ochronnych, poręczach, uchwytach, na podłodze oraz schodach,
 - spożywania napojów alkoholowych oraz innych używek,
 - żebrania i sprzedaży obnośnej,
 - spożywania napojów i artykułów żywnościowych, jeżeli może to spowodować zabrudzenia pozostałych pasażerów, zanieczyszczenie pojazdu lub przystanku,
 - przebywania w łóżworolkach lub wrotkach, używania deskorolek, rowerów i innego sprzętu sportowego,
 - wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu podczas jazdy lub postoju,
 - wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych lub mogących narazić inne osoby lub minie na szkody lub obrażenia,
 - kwestowania, nalepianie plakatów i ogłoszeń, rozrzucanie i rozdawanie ulotek oraz materiałów bez zgody organizatora,
 - zakłócania w inny sposób spokoju pasażerów.
2. W pojazdach lokalnego transportu zbiorowego, niezależnie od ograniczeń określonych w ust.1 pasażerom zabrania się także palenia tytoniu, e-papierosów itp.

IV Przewóz bagażu i zwierząt

§11

1. Pasażer może przewozić w pojazdach bagaż, tak aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na szkodę osób i mienia innych pasażerów, nie zasłaniał widoczności kierującemu pojazdem oraz nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.
2. Zabronione jest umieszczanie bagażu lub zwierząt na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
3. W przypadku naruszenia przez pasażera postanowień ust. 1 i ust. 2, kierujący pojazdem może zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażera, wraz z przewożonym bagażem, przedmiotami/rzeczami lub zwierzęciem.
4. Wchodząc do pojazdu należy zdjąć plecak, a w pojeździe trzymać go na wysokości podłogi.

§12

Zabrania się przewożenia w pojazdach:

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, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemnikach ze smarami, farbami, chemikaliami itp.),
2. przedmiotów zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
3. przedmiotów, których przewóz środkami transportu publicznego jest zabroniony na podstawie niniejszego regulaminu lub odrębnych przepisów.

§13

1. Dozwolony jest przewóz psa pod warunkiem, że zwierzę nie zachowuje się agresywnie oraz jest trzymane na smyczy i ma założony kaganiec. Pasażer przewożący psa zobowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność obowiązkowych szczepień psa.

2. W pojazdach można przewozić, oprócz psa, także małe zwierzęta domowe, jeżeli nie są uciążliwe dla podróżnych. Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w pojemnikach przeznaczonych do przewozu zwierząt zabezpieczonych przed wyrządzeniem szkody osobom trzecim, w sposób umożliwiający bezpieczny przewóz tych zwierząt.

§14

1. Pasażer zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem lub zwierzętami oraz podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez bagaż lub zwierzęta.

2. Pasażer odpowiada wobec operatora za szkody powstałe wskutek zanieczyszczenia lub uszkodzenia pojazdu z jego winy oraz za szkody powstałe z jego winy w związku z przewożeniem bagażu lub zwierząt.

V Zasady uiszczania opłat oraz kontrola biletów

§15

Opłaty za przejazd środkami komunikacji miejskiej można uiścić spełniając jeden z następujących warunków:

- nabycie biletu na przejazd autobusem komunikacji miejskiej,
- zajęcie miejsca w pojeździe oraz posiadanie i skasowanie ważnego biletu jednorazowego,
- nabycie biletu przez kartę płatniczą niezwłocznie po wejściu do pojazdu,
- nabycie biletu poprzez aplikację mobilną Polski Portfel niezwłocznie po wejściu do pojazdu.

Sposób ustalania, wysokość opłat za przewóz osób i rzeczy oraz zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, określa Uchwała Rady Miejskiej nr XXXII/1810/08 z dnia 30 czerwca 2008r.

§16

1. Kontrolę biletową w autobusach komunikacji miejskiej przeprowadza Straż Miejska, operator lub inny podmiot przez niego uprawniony

2. Osobami uprawnionymi do kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu są kontrolerzy, posiadający w widocznym miejscu identyfikator ze swoją fotografią i numerem służbowym.

§17

1. Podczas przejazdu pasażer jest obowiązany posiadać ważny bilet lub dokument uprawniający do bezpłatnych przejazdów i przedstawić go do kontroli na każde żądanie kontrolera biletów.

2. Pasażer jest obowiązany bez dodatkowego wezwania okazać kontrolerowi biletów dokumenty uprawniające do przejazdów ulgowych.

3. W przypadku płatności kartą kredytową lub kartą płatniczą pasażer do kontroli obowiązany jest udostępnić kartę, którą dokonał płatności.

4. W przypadku płatności aplikacją mobilną pasażer obowiązany jest otworzyć aplikację i okazać bilet do kontroli na własnym smartfonie.

§18

Podczas przeprowadzania kontroli biletów kierowca ma prawo udostępnić pasażerom do wsiadania i wysiadania wyłącznie wybrane przez siebie drzwi.

VI Skargi i reklamacje

§19

1. Skargi i reklamacje wynikające z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w stosownych przepisach prawnych, w tym w przepisach ustawy Prawo przewozowe.
2. Wnioski, skargi i reklamacje dotyczące świadczeń usług komunalnych może składać :
 - pisemnie na adres: ZGK Świebodzice Sp. z o. o. 58-160 Świebodzice ul. Strzegomska 30
 - drogą elektroniczną na adres: zgk@zgk.swiebodzice.pl
 - osobiście w sekretariacie Spółki w dni powszednie w godz. 8:00-15:00
3. Złożona skarga lub reklamacja powinna zawierać:
 - datę sporządzenia skargi lub reklamacji,
 - nazwę i adres operatora,
 - imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej skargę (reklamację),
 - tytuł oraz uzasadnienie skargi (reklamacji),
 - kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
 - wykaz załączonych dokumentów,
 - podpis osoby uprawnionej do wniesienia skargi (reklamacji).

§20

1. Odpowiedź na skargę (reklamację) udzielona będzie niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia przyjęcia skargi (reklamacji) przez organizatora.
2. Jeśli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków o których mowa w §19 Regulaminu organizator wzywa skarżącego (reklamującego), aby usunął braki w terminie 7 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 uzupełnionej skargi (reklamacji).
3. W przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od organizatora uniemożliwiających dotrzymania terminu określonego w ust. 1, organizator informuje o tym fakcie wnoszącego skargę lub reklamację z podaniem przyczyn niedotrzymania terminu oraz wskazanie terminu udzielenia odpowiedzi.

VII Postanowienia końcowe

§21

1. Regulamin obowiązuje od 1 stycznia 2016 roku.
2. Regulamin udostępniony jest do publicznej wiadomości przez wywieszenie na tablicy ogłoszeń w siedzibie Spółki, na stronie internetowej www.zgk.swiebodzice.pl oraz w każdym autobusie.

Instrukcja instalacji aplikacji mobilnej Polski Portfel

(aplikację można pobrać bezpłatnie ze Sklepu Play w przypadku smartfonów z systemem Android lub z App Store w przypadku smartfonów z systemem iOS)

1. Wejdź do Sklepu Play lub App Store,
2. Wpisz w wyszukiwaniu **Polski Portfel** (niebieskie logo z jedyką),
3. Wybierz *zainstaluj*, zaakceptuj dostępy, zaczekaj na ściągnięcie aplikacji i gotowe,
4. Otwórz aplikację i wybierz *chcę się zarejestrować*,
5. Wypełnij formularz i postępuj zgodnie z wyświetlaną instrukcją. Do wypełnienia masz wszystko poza nazwą firmy i NIP,
6. Poczekaj aż kod aktywacyjny przyjdzie SMS-em i automatycznie się wypełni w aplikacji,
7. Wejdź w konfigurację (prawy górny róg) i dodaj kartę,
8. Po dodaniu karty masz 1 godzinę na pełne aktywowanie aplikacji. By aktywować kartę w aplikacji należy przepisać z bankowości elektronicznej kwotę zablokowaną na karcie płatniczej. Kwotę blokady dokonanej przez centrum rozliczeniowe (nie większą niż 2,00 PLN) wpisz do aplikacji we wskazanym miejscu aktywacji karty. Jeśli nie mogłeś tego dokonać podczas rejestracji, możesz wrócić aktywacji w dowolnym momencie wybierając przycisk aktywuj, lub dodając inną kartę),
9. Od tego momentu możesz kupować elektroniczne bilety komunikacyjne ZGK Świebodzic.

Instrukcja kupowania biletów ZGK Świebodzice

1. Wybierz aplikację **Polski Portfel** na ekranie swojego smartfonu,
2. Zaloguj się do wcześniej aktywowanej aplikacji (nie musisz się wylogować),
3. Wybierz baner *Zapłać za bilet*,
4. Wybierz *ZGK Świebodzice*,
5. Wybierz rodzaj biletu jaki chcesz kupić i kliknij *kup bilet*,
6. Po uzyskaniu potwierdzenia płatności i potwierdzenia zakupu bilet wyświetli się poniżej,
7. Klikając na bilet – bilet pokaże się na całym ekranie ze wszystkimi informacjami w formie jaka służy do okazania biletu kontrolerowi,
8. Bilet jest ważny, gdy dokonasz zakupu w ciągu 3 pierwszych minut od wejścia do autobusu. Bilety zakupione podczas kontroli lub w momencie blokady kasowników są nieważne, na bilecie podany jest dokładny czas zakupu,
9. Zakupiony bilet posiada unikalny numer, wysłanie obrazu biletu drugiej osobie może spowodować nałożeniem mandatu, gdyż przesłany obraz biletu nie jest ważnym biletem, ważne bilety znajdują się jedynie we właściwym miejscu w aplikacji.

Instrukcja wykorzystania otrzymanego vouchera

1. Po zakupieniu pierwszego biletu płacąc przypisaną do aplikacji kartą otrzymasz SMS z informacją o przyznaniu vouchera na 10 zł na zakup kolejnych dowolnych biletów,
2. Od razu w aplikacji w części „Dane użytkownika” u dołu zobaczysz przyznany numer vouchera oraz dostępną kwotę 10 zł,
3. Kupując kolejny bilet będziesz mógł wybrać czy chcesz skorzystać z vouchera, jeśli zaznaczysz tą opcję to kolejny bilet zostanie opłacony z dostępnej kwoty vouchera,
4. Jeśli wybierzesz bilet droższy to otrzymasz informację *kwota do zapłaty z karty* po odjęciu dostępnej kwoty vouchera,
5. Jeśli wybierzesz bilet tańszy to pozostała kwota aż do wyczerpania będzie mogła być wykorzystana na kolejne wybrane bilety.

Instrukcja instalacji aplikacji mobilnej Polski Portfel

(aplikację można pobrać bezpłatnie ze Sklepu Play w przypadku smartfonów z systemem Android lub z App Store w przypadku smartfonów z systemem iOS)

1. Wejdź do Sklepu Play lub App Store,
2. Wpisz w wyszukiwaniu **Polski Portfel** (niebieskie logo z jedyneką),
3. Wybierz *zainstaluj*, zaakceptuj dostępy, zaczekaj na ściągnięcie aplikacji i gotowe,
4. Otwórz aplikację i wybierz *chcę się zarejestrować*,
5. Wypełnij formularz i postępuj zgodnie z wyświetlaną instrukcją. Do wypełnienia masz wszystko poza nazwą firmy i NIP,
6. Poczekaj aż kod aktywacyjny przyjdzie SMS-em i automatycznie się wypełni w aplikacji,
7. Wejdź w konfigurację (prawy górny róg) i dodaj kartę,
8. Po dodaniu karty masz 1 godzinę na pełne aktywowanie aplikacji. By aktywować kartę w aplikacji należy przepisać z bankowości elektronicznej kwotę zablokowaną na karcie płatniczej. Kwotę blokady dokonanej przez centrum rozliczeniowe (nie większą niż 2,00 PLN) wpisz do aplikacji we wskazanym miejscu aktywacji karty. Jeśli nie mogłeś tego dokonać podczas rejestracji, możesz wrócić aktywacji w dowolnym momencie wybierając przycisk *aktywuj*, lub dodając inną kartę),
9. Od tego momentu możesz kupować elektroniczne bilety komunikacyjne ZGK Świebodzice.

Instrukcja kupowania biletów ZGK Świebodzice

1. Wybierz aplikację **Polski Portfel** na ekranie swojego smartfonu,
2. Zaloguj się do wcześniej aktywowanej aplikacji (nie musisz się wylogować),
3. Wybierz baner *Zapłać za bilet*,
4. Wybierz *ZGK Świebodzice*,
5. Wybierz rodzaj biletu jaki chcesz kupić i kliknij *kup bilet*,
6. Po uzyskaniu potwierdzenia płatności i potwierdzenia zakupu bilet wyświetli się poniżej,
7. Klikając na bilet – bilet pokaże się na całym ekranie ze wszystkimi informacjami w formie jaka służy do okazania biletu kontrolerowi,
8. Bilet jest ważny, gdy dokonasz zakupu w ciągu 3 pierwszych minut od wejścia do autobusu. Bilety zakupione podczas kontroli lub w momencie blokady kasowników są nieważne, na bilecie podany jest dokładny czas zakupu,
9. Zakupiony bilet posiada unikalny numer, wysłanie obrazu biletu drugiej osobie może spowodować nałożeniem mandatu, gdyż przesłany obraz biletu nie jest ważnym biletem, ważne bilety znajdują się jedynie we właściwym miejscu w aplikacji.

Instrukcja wykorzystania otrzymanego vouchera

1. Po zakupieniu pierwszego biletu płacąc przypisaną do aplikacji kartą otrzymasz SMS z informacją o przyznaniu vouchera na 10 zł na zakup kolejnych dowolnych biletów,
2. Od razu w aplikacji w części „Dane użytkownika” u dołu zobaczysz przyznany numer vouchera oraz dostępną kwotę 10 zł,
3. Kupując kolejny bilet będziesz mógł wybrać czy chcesz skorzystać z vouchera, jeśli zaznaczysz tę opcję to kolejny bilet zostanie opłacony z dostępnej kwoty vouchera,
4. Jeśli wybierzesz bilet droższy to otrzymasz informację *kwota do zapłaty z karty* po odjęciu dostępnej kwoty vouchera,
5. Jeśli wybierzesz bilet tańszy to pozostała kwota aż do wyczerpania będzie mogła być wykorzystana na kolejne wybrane bilety.