

# REGULAMIN

określający warunki obsługi pasażerów  
oraz przewozu osób i rzeczy  
przez  
Miejski Zakład Komunikacji Spółka z o.o. w Koszalinie

## Podstawa prawna:

*Niniejszy regulamin wydany na podstawie art.4 Ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2000r. Nr 50, poz.601 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. 2011.228.1368 z późn. zm.).*

## Rozdział 1

### Postanowienie ogólne

#### § 1

1. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:
  - a. **pojazd** - autobus wykorzystywany przez operatora wewnętrznego w lokalnym transporcie zbiorowym;
  - b. **operator wewnętrzny** - Miejski Zakład Komunikacji Spółka z o.o. w Koszalinie, zwany dalej „operatorem”,
  - c. **kontrolerzy biletów** - osoby uprawnione do kontroli biletów,
  - d. **kierowca** - pracownik zatrudniony przez operatora, posiadający uprawnienia do kierowania pojazdem i wyznaczony do prowadzenia pojazdu (autobusu),
  - e. **pasażer** - osoba, która zawarła umowę przewozu z operatorem,
  - f. **bilet** - dokument z odpowiednim nadrukiem, uprawniający do przejazdu pojazdami operatora,
  - g. **przewozy grupowe** - przewozy wykonywane w czasie i na warunkach uzgodnionych w umowie zawartej między operatorem a organizatorem przewozu na rzecz osób trzecich - tj. uczestników przewozu grupowego,
  - h. **przystanek autobusowy** - miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów z pojazdu na danej linii komunikacyjnej, oznaczone znakiem D-15,

- i. **nadzór ruchu** - wewnętrzne służby nadzoru Miejskiego Zakładu Komunikacji Spółka z o.o. w Koszalinie.
- j. **taryfa opłat** - zbiór stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez operatora na podstawie uchwały Rady Miejskiej w Koszalinie w sprawie ustalenia opłat za przejazdy środkami komunikacji miejskiej w Koszalinie oraz określenia osób uprawnionych do korzystania z bezpłatnych i ulgowych przejazdów.

## **§ 2**

1. Pasażerowie korzystający z przejazdów pojazdami, kierowcy, kontrolerzy biletów oraz służby nadzoru ruchu obowiązani są do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu.
2. Żądania i wskazówki kierowców, kontrolerów biletów oraz służb nadzoru ruchu powinny być kierowane do pasażerów w sposób taktowny i uprzejmy. Kierowcy, kontrolerzy biletów i służby nadzoru ruchu obowiązani są do udzielania na żądanie pasażera informacji dotyczących przewozu, w szczególności czasu odjazdu pojazdu z przystanku, kierunku jazdy itp.
3. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie jazdy - pasażerowi posiadającemu bilet, przysługuje prawo kontynuowania jazdy z tym biletem pojazdem tej samej linii lub innej linii przebiegającej tą samą trasą albo pojazdem rezerwowym podstawionym przez operatora.
4. Osobie, która doznała podczas przebywania w pojeździe nagłej niedyspozycji lub ataku choroby, kierowca ma obowiązek udzielić pomocy, zabezpieczyć teren i tę osobę oraz wezwać pogotowie ratunkowe.

## **Rozdział 2** **Przewóz osób**

### **§ 3**

1. Operator jest zobowiązany do przewozu osób i rzeczy w zakresie wynikającym z podanego do publicznej wiadomości rozkładu jazdy autobusów oraz warunków zawartej umowy przewozu.
2. Miejsce zatrzymywania się autobusów na trasach ich kursowania, wskazują oznaczone odpowiednimi znakami przystanki autobusowe, określone w rozkładzie jazdy autobusów.
3. Nazwy przystanków autobusowych operator przyjmuje zgodnie z zapisami Uchwały Rady Miejskiej w sprawie określenia przystanków komunikacyjnych oraz warunków i zasad

korzystania z przystanków, których właścicielem lub zarządzającym jest Gmina Miasto Koszalin oraz ustalenia opłat za korzystanie przez operatorów i przewoźników z przystanków komunikacyjnych, których właścicielem lub zarządzającym jest Gmina Miasto Koszalin.

4. Do obowiązków kierowcy należy zatrzymywanie autobusu na wszystkich przystankach stałych przewidzianych w rozkładzie jazdy. Zatrzymanie na przystankach „na żądanie”(nż) następuje po otrzymaniu sygnału od pasażera, zgodnie z zapisami § 5 ust. 5.
5. Przewóz uważa się za rozpoczęty z chwilą, gdy autobus w którym znajduje się pasażer ruszy z miejsca odjazdu.
6. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach komunikacyjnych określonych w rozkładzie jazdy autobusów i po całkowitym zatrzymaniu pojazdu. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają wysiadający z pojazdu.
7. Kierowcy zabrania się ruszania z przystanku przed zamknięciem wszystkich drzwi.
8. Wsiadanie do pojazdu na przystankach końcowych dozwolone jest dopiero po zakończeniu przez kierowcę przerwy przeznaczonej na posiłek i odpoczynek oraz czynności związanych za zmianą kierunku jazdy. W tym czasie pasażerowie nie mogą przebywać w pojeździe.
9. Kierowca po zakończeniu czynności, o których mowa w ust. 8, obowiązany jest niezwłocznie podjechać do przystanku dla wsiadających w celu umożliwienia osobom oczekującym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe.
10. Kierowcy zabrania się w czasie jazdy prowadzenia rozmów (w tym również przez telefon komórkowy), przewożenia pasażerów w kabinie i na przednim pomoście oraz spożywania posiłków.
11. Kierowcy zabrania się palenia tytoniu i papierosa elektronicznego w autobusie.
12. Kierowca ma obowiązek noszenia w trakcie pracy ubioru służbowego i umieszczania identyfikatora, o którym mowa w § 16, ust. 2, w widocznym dla pasażera miejscu.

#### § 4

1. Kierowca zobowiązany jest do równoległego podjazdu autobusem do krawędzi przystankowej, tak aby podłoga autobusu znajdowała się jak najbliżej krawędzi przystankowej, z wyjątkiem sytuacji, gdy:
  - a) stan nawierzchni zatoki przystankowej uniemożliwia taki podjazd;
  - b) zatoka blokowana jest przez inne pojazdy;
  - c) przy krawędzi przystanku zebraty się wody opadowe, a podjazd zagraża zabrudzeniu pasażerów;

- d) osoby oczekujące na przystanku staną zbyt blisko krawędzi, tak że zbyt bliski podjazd groziłby uderzeniem któregoś z pasażerów lusterkiem

## § 5

1. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące w pojeździe powinni w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy.
2. W trakcie wsiadania do pojazdu, przebywania w pojeździe i wysiadania z pojazdu, pasażer powinien stosować się do napisów i piktogramów o charakterze porządkowym, które umieszczono wewnątrz i na zewnątrz pojazdu.
3. Do godz. 20:00 Pasażer może wsiadać do pojazdu i wysiadać z niego wszystkimi drzwiami przeznaczonymi do tego celu.
4. Po godz. 20:00 wsiadanie i wysiadanie odbywa się tylko i wyłącznie drzwiami umieszczonymi na przednim pomoście. Wsiadający zobowiązani są każdorazowo okazać kierowcy (bez wezwania) ważny bilet na przejazd i dokument uprawniający do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu.
5. W przypadku zamiaru wejścia do pojazdu lub wyjścia z niego na przystanku komunikacyjnym oznaczonym „nż” (na żądanie), pasażer zobowiązany jest:
  - a) stanąć na przystanku w widocznym dla prowadzącego pojazd miejscu i zasygnalizować ręką intencję wejścia do pojazdu,
  - b) nacisnąć w pojeździe odpowiednio oznaczony przycisk „STOP” - sygnalizujący kierowcy zamiar wyjścia z pojazdu,
  - c) wskazane czynności winny być dokonane odpowiednio wcześniej i w sposób umożliwiający bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku,
  - d) osoby z widoczną niepełnosprawnością ruchową lub osoby niewidome i niedowidzące poruszające się z białą laską lub psem asystującym zamierzające wsiąść na przystanku „na żądanie” powinny oczekiwać w widocznym dla kierowcy miejscu, umożliwiającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku. Kierowca ma obowiązek zatrzymać pojazd na tym przystanku nawet w przypadku braku sygnalizacji takiej potrzeby ze strony osoby niepełnosprawnej.
6. Osoby niepełnosprawne, w tym poruszające się na wózkach inwalidzkich oraz osoby z wózkami dziecięcymi, mogą, w przypadku autobusu wyposażonego w tzw. „przyklęk” umożliwiający obniżenie wejścia do pojazdu podczas postoju na przystanku, skorzystać z tej funkcji technicznej, pod warunkiem, że przed podjechaniem na przystanek oczekują na pojazd w widocznym miejscu i zasygnalizują zamiar odbycia przejazdu albo przed

opuszczeniem pojazdu poinformują o swoim zamiarze kierowcę w formie ustnej lub poprzez naciśnięcie odpowiednio oznaczonego przycisku.

7. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierowcy w sposób ograniczający jego pole widzenia oraz zachowywać się w sposób utrudniający kierowcy prowadzenie pojazdu.
8. Pasażerowi nie wolno wsiadać i wysiadać z pojazdu po sygnale odjazdu.

## **§ 6**

1. Pasażer, który zajmuje miejsce oznaczone piktogramem „DLA INWALIDY”, „DLA OSOBY Z DZIECKIEM NA RĘKU” itp., obowiązany jest zwolnić to miejsce w razie zgłoszenia się na nie osoby, dla której miejsce takie jest przeznaczone.
2. Wózki inwalidzkie należy przewozić w miejscu oznaczonym odpowiednim piktogramem. Wózek należy zabezpieczyć pasami bezpieczeństwa (w pojazdach, które są w nie wyposażone), zawsze tyłem do kierunku jazdy.
3. Wózki dziecięce należy przewozić w wyznaczonym miejscu w środkowej części autobusu, zabezpieczając je hamulcem przed przewróceniem. Za bezpieczeństwo przewożonego dziecka odpowiada opiekun.

## **§ 7**

1. Pasażer obowiązany jest posiadać bilet lub dokument uprawniający do przejazdu i okazywać go na żądanie kierowcy, kontrolera biletów lub służb nadzoru ruchu. Skasowany bilet stanowi dowód zawarcia umowy przewozu i nabycia uprawnienia do określonego w nim przejazdu. Operator obowiązany jest do świadczenia przewozu zgodnie z treścią biletu na rzecz jego nabywcy.
2. Pasażer obowiązany jest nabyć bilet na przejazd przed rozpoczęciem przewozu.
3. Po wejściu do pojazdu pasażer obowiązany jest niezwłocznie i bez wezwania skasować bilet jednorazowy lub czasowy w kasowniku, lub nabyć bilet w formie paragonu fiskalnego u kierowcy lub zakupić bilet przy użyciu telefonu komórkowego.
4. Pasażer chcący nabyć bilet u kierowcy powinien wejść do autobusu przednimi drzwiami. Jeżeli z przyczyn obiektywnych wejście przednimi drzwiami nie jest możliwe (np. pasażer podbiega do autobusu od tyłu), pasażer powinien niezwłocznie udać się w kierunku kierowcy, zasygnalizować chęć zakupu biletu, a gdy autobus jest już w ruchu oczekiwać na jego zatrzymanie w obrębie pierwszych drzwi.
5. Zakup biletu u kierowcy może się odbyć tylko i wyłącznie podczas postoju autobusu, a pasażer zobowiązany jest do posiadania odliczonej na zakup biletu kwoty.

6. Kierowca nie ma obowiązku sprzedaży biletu jeżeli pasażer nie posiada odliczonej na zakup biletu kwoty.
7. Brak możliwości zakupu biletu u kierowcy nie upoważnia pasażera do kontynuowania jazdy bez biletu.
8. Sposób ustalania i wysokość opłat za przewóz osób i rzeczy oraz zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, określa stosowana przez operatora taryfa sporządzona zgodnie z regulacjami prawnymi.
9. Operator podaje do wiadomości publicznej aktualne tabele opłat taryfowych i zapewnia zainteresowanym bezpłatny do nich wgląd.
10. W razie utraty biletu podróżny traci prawo do dalszego przejazdu i winien wykupić bilet ponownie. Wtórników biletów utraconych (dotyczy to również imiennych biletów uprawniających do przejazdów wielokrotnych) nie wydaje się z wyjątkiem udokumentowanej kradzieży biletu.
11. Dokumentem potwierdzającym kradzież biletu pasażerowi, jest zaświadczenie Policji o zgłoszeniu kradzieży.

#### **§ 8**

1. Kierowca może odmówić przewozu osób:
  - a. nietrzeźwych i zachowujących się nieodpowiednio,
  - b. które są niebezpieczne lub uciążliwe dla innych pasażerów,
  - c. mogących zabrudzić innych pasażerów lub pojazd,
  - d. wzbudzających odrazę brudem lub niechlujstwem,
  - e. chcących wejść do pojazdu z rowerem lub psem bez kagańca lub z psem nieprzewożonym w transporterze.

#### **§ 9**

1. Zabronione jest:
  - a. wsiadanie (wskakiwanie) do pojazdu i wysiadanie (wyskakiwanie) z niego w czasie jazdy,
  - b. otwieranie drzwi pojazdu podczas jazdy lub podczas zatrzymania poza przystankiem,
  - c. jazda na stopniach oraz innych zewnętrznych częściach pojazdu,
  - d. używanie w nieuzasadnionych przypadkach urządzeń alarmowych, hamulca bezpieczeństwa, awaryjnego otwierania drzwi, wyjść awaryjnych oraz innych urządzeń technicznych,

- e. zanieczyszczenie i zaśmiecanie pojazdu lub niszczenie jego urządzeń i wyposażenia,
- f. wychylenie się z pojazdu i opieranie się o drzwi podczas jazdy,
- g. spożywanie w pojeździe artykułów żywnościowych,
- h. granie na instrumentach muzycznych, korzystanie z radioodbiorników lub zakłócanie w inny sposób spokoju w pojeździe,
- i. przebywanie w pojeździe w tyżworolkach lub wrotkach, używania deskorolek, rowerów i innego sprzętu sportowego,
- j. palenie tytoniu i używanie elektronicznego papierosa wewnątrz pojazdu,
- k. spożywanie wewnątrz pojazdu, napojów alkoholowych oraz środków odurzających,
- l. wyrzucanie jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy i podczas postoju na przystanku,
- m. zebranie i prowadzenie sprzedaży obnośnej wewnątrz pojazdu,
- n. kwestowanie, nalepianie plakatów i ogłoszeń, rozrzucanie i rozdawanie ulotek oraz materiałów reklamowych bez zgody operatora,
- o. wykonywanie czynności mogących narazić współpasażerów na szkody lub obrażenia,
- p. wykonywanie innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.

## **§ 10**

### 1. Osoby, które pomimo odmowy przewozu:

- a. wsiadły do pojazdu,
- b. nie przestrzegają przepisów § 8 oraz § 9 i pomimo upomnienia nie stosują się do wskazówek i żądań kierowcy, kontrolerów biletów lub nadzoru ruchu  
- obowiązane są opuścić pojazd na wezwanie obsługi lub nadzoru ruchu.  
Pasażerowi nie przysługuje w tych wypadkach zwrot ceny biletu.

## **§ 11**

W razie wprowadzenia przez operatora specjalnie oznakowanych pojazdów do przewozu określonych grup pasażerów (przewozów grupowych) z przewozu tymi pojazdami wyłączone są osoby nie należące do tych grup pasażerów.

### **Rozdział 3**

#### **Przewóz bagażu ręcznego i zwierząt**

##### **§ 12**

1. Pasażerowie mogą przewozić w pojazdach bagaż ręczny, jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia go w pojeździe, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na zanieczyszczenie odzieży innych pasażerów, nie zasłaniał widoczności kierującemu pojazdem, nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu itp.
2. Małe zwierzęta domowe np. koty, ptaki mogą być przewożone w przystosowanym do tego celu transporterze.
3. Psy mogą być przewożone, jeżeli posiadają kagańce i trzymane są na smyczy. Psy bez kagańców należy przewozić w przeznaczonym do tego celu transporterze.
4. Zwierzęta domowe, bagaże oraz wózki dziecięce mogą być przewożone bez uiszczania opłat.

##### **§ 13**

1. Nadzór nad bagażem ręcznym i zwierzętami, które pasażer przewozi przy sobie w pojeździe, należy do pasażera. Za bagaż i zwierzęta, operator odpowiada tylko w przypadku, gdy szkoda powstała z jego winy.
2. Bagażu i zwierząt nie wolno umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.

##### **§ 14**

1. W pojazdach nie wolno przewozić :
  - a. przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ich ciała, odzieży albo które mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. ostrych narzędzi, jak piły, kosy lub otwartych naczyń ze smarami, farbami itp.),
  - b. przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, radioaktywnych, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych,
  - c. przedmiotów wywołujących uczucie odrazy,
  - d. nabitej broni, z wyjątkiem określonym w ust. 2.,
  - e. rowerów.
2. Osoby, które pełnią służbę publiczną lub wojskową i obowiązane są mieć przy sobie broń palną, w czasie przejazdu służbowego mogą mieć przy sobie broń nabitą odpowiednio zabezpieczoną.

3. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że pasażer zabráł ze sobą do pojazdu przedmioty wymienione w ust.1 pkt b, c, d, których przewozić nie wolno, kierowca ma prawo w obecności pasażera sprawdzić właściwości przedmiotów zabranych do pojazdu, z wyjątkiem przedmiotów mienia wojskowego lub policyjnego, będących pod nadzorem żołnierzy lub pracownika cywilnego zatrudnionego w jednostce wojskowej lub funkcjonariusza Policji. W razie stwierdzenia zasadności podejrzenia kierowca obowiązany jest odmówić przewozu tych przedmiotów.

#### **§ 15**

1. Na żądanie kierowcy, pracowników nadzoru ruchu lub kontrolerów, pasażer jest obowiązany:
  - a) umieścić przewożony bagaż lub zwierzę tak, aby nie utrudniać innym osobom korzystania z pojazdu;
  - b) opuścić pojazd wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli jest ono przewożone w sposób sprzeczny z postanowieniami § 12, ust. 2 i 3 i § 13 ust. 2.

### **Rozdział 4**

#### **Kontrola biletów i opłaty dodatkowe**

#### **§ 16**

1. Osobami uprawnionymi do dokonywania kontroli biletów i dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, na wszystkich liniach obsługiwanych przez operatora i o każdej porze są: kierowca, służby nadzoru ruchu lub kontrolerzy wyspecjalizowanej firmy działającej na zlecenie operatora, posiadający ważny identyfikator.
2. Kierowca lub pracownik służby nadzoru ruchu w czasie kontroli musi mieć identyfikator umieszczony w widocznym miejscu. Identyfikator powinien zawierać dane o których mowa w ust. 4 pkt. a i b.
3. Kontroler w czasie kontroli musi mieć identyfikator umieszczony w widocznym dla pasażera miejscu. W przypadku jego braku pasażer ma prawo żądać od kontrolującego okazania identyfikatora.
4. Identyfikator, o którym mowa w ust. 3 powinien zawierać:
  - a. nazwę przewoźnika;
  - b. nr identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli;
  - c. zdjęcie kontrolującego;
  - d. zakres upoważnienia;

- e. okres ważności identyfikatora;
  - f. pieczęć i podpis wystawcy.
5. Podczas kontroli biletów pasażer obowiązany jest bez wezwania okazać, a na prośbę podać bilet kontrolującemu (w przypadku korzystania z przejazdu ulgowego bilet wraz z dokumentem uprawniającym do przejazdu ulgowego), a osoba korzystająca z przejazdu bezpłatnego dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego.
  6. Pasażer, który podczas kontroli biletów, nie może okazać ważnego biletu za przejazd obowiązany jest do uiszczenia opłaty za przejazd wg podwyższonej taryfy. Pasażer otrzyma zwrot tej opłaty - pomniejszonej o opłatę manipulacyjną, jeżeli przy jej uiszczeniu oświadczy, że posiada okresowy bilet imienny, oraz okaże dowód osobisty lub inny dokument pozwalający na stwierdzenie jego tożsamości (w celu odnotowania) a następnie w ciągu 7 dni przedłoży w siedzibie firmy kontrolującej ważny imienny bilet okresowy.
  7. W przypadku, gdy pasażer nie posiada biletu lub dokumentu uprawniającego do ulgi albo bezpłatnego przejazdu i odmawia okazania dokumentu, kontrolujący ma prawo skorzystać z pomocy funkcjonariuszy Policji lub służb porządkowych, które z mocy prawa mają uprawnienia do ustalenia tożsamości osób.
  8. Bilety lub dokumenty uprawniające do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, co do których istnieje podejrzenie, że są sfalszowane, kierowca lub służby nadzoru ruchu zatrzymują za pokwitowaniem, sporządzając jednocześnie doniesienie na Policję.
  9. Pasażer, który odmawia uiszczenia należności i opłaty dodatkowej podczas kontroli w autobusie, może kontynuować podróż jeżeli legitymuje się dokumentem tożsamości i podpisze zobowiązanie do zapłaty należnej kwoty w terminie 7 dni od daty przyjęcia wezwania.

## **Rozdział 5**

### **Odpowiedzialność za szkody**

#### **§ 17**

1. Pasażer odpowiada wobec operatora za szkody powstałe wskutek uszkodzenia lub zniszczenia z jego winy pojazdu lub innych urządzeń w nim się znajdujących.
2. Pasażer odpowiada za szkody powstałe w związku z przewozem bagażu ręcznego lub zwierząt.
3. Operator odpowiada za szkody poniesione przez pasażerów, wynikające ze stanu technicznego pojazdów. Pasażer zgłasza kierowcy fakt powstania szkody w tym pojeździe.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody przez niego niezawinione powstałe między innymi wskutek:
  - a. przerw w ruchu albo zmian trasy jazdy pojazdu, spowodowanych siłą wyższą, przyczynami natury techniczno - eksploatacyjnej, zarządzeniem organów ruchu drogowego lub innych kompetentnych organów;
  - b. zachowania pasażerów w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

## **Rozdział 6**

### **Bezpieczeństwo**

#### **§ 18**

1. Pojazdy operatora wyposażone w urządzenia rejestrujące ich wnętrze (monitoring), zapewniają stały nadzór nad bezpieczeństwem przewożonych pasażerów i kierowców.
2. W uzasadnionych przypadkach, na pisemny wniosek, nagranie z monitoringu zostaje wydane, zewnętrznym służbom porządkowym (Policji; ITD), przedstawicielom sądu i prokuratury.
3. W uzasadnionych przypadkach, na pisemny wniosek pasażera, nagranie z monitoringu zostaje zabezpieczone i przedstawione wnioskującemu.
4. Wniosek o którym mowa w ust. 3, należy przesać w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zaistnienia zdarzenia.

#### **§ 19**

1. Stała łączność radiowa kierowcy z dyspozytorem, w sytuacji wypadku, zapewnia szybką reakcję na zaistniałą sytuację i wezwanie odpowiednich służb ratunkowych.

#### **§ 20**

1. W uzasadnionych przypadkach (np. zapalenie się pojazdu), kierowca podejmuje decyzję i przeprowadza ewakuację pasażerów z pojazdu.
2. Kierowca powiadamia dyspozytora o przeprowadzeniu ewakuacji i konieczności wezwania odpowiednich służb ratunkowych.
3. W sytuacji wymienionej w ust. 1, pasażer ma obowiązek bezwzględnie stosować się do ustnych poleceń kierowcy.

## **Rozdział 7**

### **Postępowanie z rzeczami znalezionymi**

#### **§ 21**

Sposób postępowania z rzeczami znalezionymi regulują:

- a) Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 14 czerwca 1966 r. w sprawie rzeczy znalezionych;
- b) Wewnętrzna instrukcja Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskowego, Bezpieczeństwem i Higieną Pracy pn. „Postępowanie z rzeczami znalezionymi” (nr ISO1/P01/PS01.1A)

## **Rozdział 8**

### **Skargi i wnioski**

#### **§ 22**

1. Prezes Zarządu Miejskiego Zakładu Komunikacji Spółka z o.o. w Koszalinie przyjmuje w sprawach skarg i wniosków w każdy wtorek w godz. od 12.00 do 14.00 w siedzibie firmy przy ul. Gnieźnieńskiej 9; 75-736 Koszalin, tel. 94/34-26-684; 94/342-30-21, fax 94/342-27-68, e-mail: mzk@mzk.koszalin.pl
2. Kierownik Działu Organizacji Przewozów przyjmuje osoby składające skargi i wnioski w dni robocze w godz. od 10.00 do 14.30, tel. 94/34-45-270, e-mail: przewozy@mzk.koszalin.pl
3. Przez całą dobę każdego dnia skargi i wnioski można także składać u dyspozytora MZK Sp. z o. o. w Koszalinie telefonicznie pod nr tel. 94/34-45-675.
4. Skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania komunikacji miejskiej mogą być składane pisemnie, telefonicznie, ustnie, pocztą elektroniczną; dane teled adresowe dostępne są na stronie internetowej Spółki: [www.mzk.koszalin.pl](http://www.mzk.koszalin.pl)
5. Wyjaśnienia i odwołania w sprawach związanych z kontrolą biletów, należy składać w siedzibie firmy kontrolującej wskazanej na druku opłaty dodatkowej.