

Załącznik nr 1 do SWZ: Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

(Znak sprawy: BOS.271.17.2023.BK)

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Nazwa zadania: „Świadczenie usług przewozowych w gminnej komunikacji publicznego transportu zbiorowego dla Gminy Popielów w 2024 r.”

Słownik:

- „Organizator” – Zamawiający czyli Gmina Popielów
- „Operator” – Wykonawca, zgodnie z zapisami SWZ
- „Opiekun” – osoba zatrudniona przez placówki oświatowe Gminy Popielów, która będzie podróżować na wybranych liniach

1. Przedmiotem zamówienia jest „Świadczenie usług przewozowych w gminnej komunikacji publicznego transportu zbiorowego dla Gminy Popielów w 2024 r.”.
2. Szczegółowy zakres przedmiotu zamówienia obejmuje świadczenie usług w zakresie regularnego przewozu osób na następujących liniach wchodzących w skład sieci komunikacyjnej, dla której organizatorem jest Gmina Popielów:

Lp.	nazwa linii	przewidywana długość linii komunikacyjnych, na których będą wykonywane przewozy autobusowe o charakterze użyteczności publicznej w km	przewidywane w km - rozkład jazdy dziennie	przewidywana dzienna ilość połączeń	przewidywana ilość dni, w których będą wykonywane połączenia	przewidywana praca przewozowa w roku 2024 /wozokilometry/
	1	2	3	4	5	6
1	Rybna - Popielów - Popielowska Kolonia - Wielopole - Popielów	17,5	17,5	1	187	3.272,5
2	Kurznie - Karłowice - Kuźnica Katowska - Karłowice - Stobrawa - Stare Kolnie - Popielów	28	28,0	1	187	5.236,0
3	Kaniów - Lubienia - Popielów - Nowe Siołkowice - Stare Siołkowice - Popielów	26	26,0	1	187	4.862,0
4	Popielów - Stare Kolnie - Stobrawa - Karłowice - Kuźnica Katowska - Karłowice - Kurznie	27	81,0	3	187	15.147,0

Lp.	nazwa linii	przewidywana długość linii komunikacyjnych, na których będą wykonywane przewozy autobusowe o charakterze użyteczności publicznej w km	przewidywane w km - rozkład jazdy dziennie	przewidywana dzienna ilość połączeń	przewidywana ilość dni, w których będą wykonywane połączenia	przewidywana praca przewozowa w roku 2024 /wozokilometry/
	1	2	3	4	5	6
5	Popielów - Stare Siołkowice - Nowe Siołkowice - Popielów - Lubienia - Kaniów	20	60,0	3	187	11.220,0
6	Popielów - Stare Kolnie - Rybna - Stare Kolnie - Popielów - Popielowska Kolonia - Wielopole	28	84,0	3	187	15.708,0
7	Kuźnica Katowska - Karłowice - Kurznie	8	40,0	5	252	10.080,0
8	Kurznie - Karłowice - Kuźnica Katowska	8	32,0	4	252	8.064,0
9	Popielów - Stare Kolnie - Rybna - Stare Kolnie - Stobrawa - Stobrawa Odłogi	23	69,0	3	252	17.388,0
10	Stobrawa Odłogi - Stobrawa - Stare Kolnie - Rybna - Stare Kolnie - Popielów	23	46,0	2	252	11.592,0
11	Kolonia Popielowska - Popielów - Stare Kolnie - Stobrawa - Odłogi Stobrawa - Stobrawa - Stare Kolnie - Rybna - Stare Kolnie - Popielów	30	60,0	2	252	15.120,0
12	Popielów - Kaniów - Lubienia - Popielów - Stare Siołkowice - Nowe Siołkowice - Popielów	31	62,0	2	252	15.624,0
13	Popielów - Stare Kolnie - Stobrawa - Karłowice - Kurznie - Karłowice - Kuźnica Katowska - Karłowice - Popielów	36	72,0	2	252	18.144,0
Razem			677,5			151.457,5

3. Szacowana ilość wozokilometrów do wykonania w okresie trwania umowy to ok. 151.457,5 wozokilometrów.
4. Poglądowy przebieg linii komunikacyjnych zawiera schemat linii stanowiący załącznik do Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia.
5. Usługi świadczone będą w dni robocze od poniedziałku do piątku, przy czym przewóz na liniach określonych w pkt. 2 ppkt. 1 – 6 (tabela) będzie odbywał się co najmniej we wszystkie dni zajęć szkolnych zgodnie z kalendarzem roku szkolnego ustalonego przez Ministra Edukacji i Nauki oraz dni, w których szkoła jest zobowiązana zapewnić uczniom zajęcia wychowawczo – opiekuńcze.
6. Operator zapewni przejazd opiekunom zatrudnionym przez placówki oświatowe na liniach określonych w pkt. 2 ppkt. 1 – 6 tabeli (jeden opiekun na linię).
7. Rozkład jazdy dla linii określonych w pkt. 2 ppkt. 7 – 13 tabeli powinny umożliwić pasażerom na podjęcie dalszej odpłatnej podróży poza teren Gminy Popielów, tj. do centrum miasta Brzeg oraz do centrum miasta Opole, a także powrót z tych miast.
8. Obsługa linii odbywać się będzie według opracowanych przez Operatora rozkładów jazdy, które przed rozpoczęciem usługi zostaną uzgodnione z Organizatorem i dopasowane do jego potrzeb.
9. Rozkłady jazdy dla linii określonych w pkt. 2- ppkt. 1-6 tabeli muszą uwzględniać potrzeby wynikające z organizacji pracy poszczególnych placówek oświatowych, a co za tym idzie muszą zostać uzgodnione i zaakceptowane przez dyrektorów poszczególnych placówek. Koordynację uzgadniania rozkładów jazdy pomiędzy operatorem a dyrektorami placówek będzie przeprowadzał Organizator.
10. Rozkłady jazdy dla linii określonych w pkt. 2 ppkt 1 - 6 tabeli muszą zapewniać usługi transportu osobowego – dowóz dzieci (uczniów) zamieszkających na terenie gminy Popielów do/z szkół i przedszkoli w trzech obwodach szkolnych:
 - 1) obwód ośmioletniej szkoły podstawowej i przedszkola w Popielowie, – przewidywaną liczbę uczniów z poszczególnych miejscowości określa Tabela Nr 1,
 - 2) obwód ośmioletniej szkoły podstawowej i przedszkola w Karłowicach – przewidywaną liczbę uczniów z poszczególnych miejscowości określa Tabela Nr 2,
 - 3) obwód ośmioletniej szkoły podstawowej i przedszkola w Starych Siołkowicach – przewidywaną liczbę uczniów z poszczególnych miejscowości określa Tabela Nr 3;

Tabela nr 1

Placówka, obwód, miejscowość	Liczba uczniów
PSP w Popielowie	
Kaniów	23
Lubienia	18
Popielów (Piastowska)	1
Nowe Siołkowice	5
Stare Siołkowice	1
PP Popielów	
Kaniów	7
Lubienia	8
Popielów (Piastowska)	0
Nowe Siołkowice	1
Stare Siołkowice	1
Razem	
PSP Popielów	
Rybna	21
Popielowska Kolonia	7

Popielów	14
PP Popielów	
Rybna	8
Popielowska Kolonia	3
Popielów	3
PSP Popielów	
Stobrawa	35
Stare Kolnie	10
PP Popielów	
Stobrawa	12
Stare Kolnie	6

Tabela nr 2

Placówka, obwód, miejscowość	Liczba uczniów
PSP w Karłowicach	
Kurznie	36
Kuźnica Katowska	3
PP Karłowice	
Kurznie	13
Kuźnica Katowska	2

Tabela nr 3

Placówka, obwód, miejscowość	Liczba uczniów
PSP w Starych Siołkowicach	
Nowe Siołkowice	15

11. Zgodnie z Uchwałą nr LXVII/492/2023 Rady Gminy w Popielowie z dnia 30 listopada 2023 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe w gminnych przewozach pasażerskich o charakterze użyteczności publicznej, dla których organizatorem jest Gmina Popielów usługi przewozowe w gminnych przewozach pasażerskich o charakterze użyteczności publicznej, dla których organizatorem jest Gmina Popielów są bezpłatne, wobec czego Operator nie pobiera od pasażerów żadnych opłat za realizowany przewóz.
12. Operator opracuje projekt regulaminu przewozu osób w transporcie zbiorowym i przedłoży go Organizatorowi do zatwierdzenia przed przystąpieniem do świadczenia usług, a także zapewni, że zatwierdzony przez Organizatora wyciąg z tego regulaminu będzie dostępny do wglądu pasażerów w wykorzystywanych środkach transportu.
13. Operator zapewni pojazdy umożliwiające korzystanie z usług przewozowych osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej (autobusy niskowejściowe lub niskopodłogowe), które przeznaczone będą na linie określone w pkt 2 wiersz 11-13 tabeli.
14. Operator przy realizacji zadania wykonywania autobusowych przewozów o charakterze użyteczności publicznej na określonych w pkt. 2 liniach komunikacyjnych zapewni tabor spełniający następujące minimalne warunki techniczne i organizacyjne:
 - 1) wszystkie autobusy muszą spełniać wymagania określone w art. 66 Ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. - Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 1047 z późn. zm.)
 - 2) autobusy muszą być sprawne pod względem techniczno-eksploatacyjnym oraz estetyczne i czyste wewnątrz i na zewnątrz. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Organizator może polecić

wykonawcy poddanie środka transportu dodatkowemu badaniu technicznemu na wskazanej okręgowej stacji kontroli pojazdów. W przypadku dodatkowych badań, koszty tych badań ponosi Operator.

- 3) każdy z autobusów niskowejściowych lub niskopodłogowych musi być wyposażony w co najmniej jedno miejsce dla osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich oraz każdy z autobusów musi być wyposażony w jedno miejsce dla osób starszych i osób z dzieckiem na rękę. Siedzenie to musi być zlokalizowane możliwie jak najbliżej drzwi i musi być oznaczone specjalnymi piktogramami lub wyróżnione innym kolorem obicia tapicerskiego. Miejsce do przewozu wózka inwalidzkiego musi być wyposażone w odpowiednie zabezpieczenia;
- 4) każdy z autobusów musi być wyposażony w drzwi otwierane automatycznie z miejsca kierowcy lub przez pasażera po nadaniu mu uprawnień przez kierowcę;
- 5) każdy z pojazdów musi być objęty systemem informacji pasażerskiej, tj. musi posiadać tablice przednie umożliwiające podanie kierunku jazdy (przystanek końcowy lub miejscowość końcową trasy), wewnątrz autobusów musi znajdować się tablica informacyjna zawierająca co najmniej mapę linii komunikacyjnej organizowanej przez Organizatora oraz wyciąg z regulaminu dla podróżnych;
- 6) wszystkie autobusy muszą posiadać sprawne urządzenia oświetlające wnętrze autobusu, zapewniające oświetlenie całego przedziału pasażerskiego, w tym w szczególności wszystkich miejsc, w których znajdują się jakiegokolwiek przeszkody dla pasażerów i umożliwiające odczytanie wszelkich informacji dla pasażerów umieszczonych wewnątrz autobusu,
- 7) wszystkie autobusy powinny posiadać klimatyzację całopojazdową lub wentylatory dachowe oraz przesuwne lub uchylne okna, co najmniej jedno na każdej z bocznych ścian pojazdu, które pasażerowie mogą otwierać i zamykać samodzielnie,
- 8) wszystkie autobusy muszą posiadać sprawną instalację do ogrzewania przedziału pasażerskiego, zapewniającą utrzymanie temperatury powietrza minimum +5°C;
- 9) wszystkie autobusy muszą być wyposażone w gaśnice przeciwpożarowe z aktualnym badaniem oraz młoteczkę do ewentualnego rozbicia szyb umieszczone w widocznych miejscach,
- 10) wszystkie autobusy muszą być objęte aktualnymi ubezpieczeniami OC,
- 11) wszystkie autobusy muszą posiadać aktualne przeglądy techniczne;
- 12) **na dzień realizacji umowy Operator oznakuje na własny koszt wszystkie autobusy logiem Organizatora, zgodnie ze wzorem przekazanym przez Organizatora po podpisaniu umowy oraz na własny koszt przygotowuje ulotki i materiały promocyjne dotyczące transportu zbiorowego na terenie Gminy Popielów, a także będzie prowadził aktualizację ulotek w przypadku zmian w rozkładzie jazdy.**
15. Operator w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia będzie dysponował i skieruje do jego realizacji n.w. pojazdy, które posiadają normę emisji spalin min. EURO 5, w tym co najmniej:
 - 1) 1 autobus o minimum 57 miejscach siedzących,
 - 2) 2 autobusy o minimum 45 miejsc siedzących,
 - 3) 2 autobusy niskopodłogowe o minimum 16 miejsc siedzących
 - 4) oraz będzie dysponował co najmniej 1 autobusem zastępczym na minimum 45 miejsc siedzących.
16. Operator w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia będzie dysponował oraz skieruje do realizacji przedmiotu umowy osoby posiadające odpowiednie uprawnienia do kierowania pojazdami, które będą im powierzone. Ilość osób (zwanych dalej: kierowcami) musi być wystarczająca do prowadzenia wszystkich pojazdów, które będą skierowane do realizacji przedmiotu umowy.
17. Organizator zastrzega sobie możliwość zwiększenia lub zmniejszenia pracy przewozowej w zależności od rzeczywistych potrzeb przewozowych lub przeorganizowania linii komunikacyjnych zgodnie ze swoimi potrzebami. Zmianie może ulec ilość wozokilometrów o ok +/- 10 % lub zmiana wielkości pojazdu, przy czym pojazd będzie musiał spełniać wymagania określone w SWZ oraz musi być zgodny z tym, który był podany w ofercie do obliczenia ilości punktów w kryteriach oceny ofert.
18. Operator będzie zobowiązany do punktualnej realizacji usług przewozowych zgodnie z opracowanymi rozkładami jazdy, uzgodnionymi i zatwierdzonymi przez Organizatora. W sytuacjach nadzwyczajnych, zaistniałych z przyczyn niezależnych od Organizatora, np. w przypadku zmiany organizacji ruchu,

Organizator może zmienić na okres krótkotrwały zakres usług przewozowych bez konieczności sporządzania aneksu do umowy.

19. Operator zobowiązany jest do umieszczania i aktualizowania rozkładów jazdy na przystankach, z których korzysta oraz utrzymywania tabliczek przystankowych w należytym stanie technicznym i estetycznym. Wymaganie to dotyczy każdej zmiany rozkładu jazdy oraz przypadków zniszczenia tabliczki przystankowej.
20. Operator uzyska na swój koszt wszelkie niezbędne zezwolenia/zaświadczenia wymagane przepisami prawa do świadczenia usług przewozowych będących przedmiotem niniejszej umowy.
21. Operator na wezwanie Organizatora dostarczy wszelkich informacji o realizacji umowy, w szczególności dotyczących:
 - 1) liczby i sposobu załatwiania skarg i reklamacji składanych przez pasażerów w związku z realizacją usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego,
 - 2) liczby kursów z podaniem daty i numeru linii, opóźnionych o więcej niż 15 minut względem rozkładu jazdy, przy czym jeżeli opóźnienie wynosiło więcej niż 15 minut, Operator załącza wyjaśnienia dotyczące powodów opóźnień,
 - 3) liczby niezrealizowanych kursów (wraz z podaniem przyczyny),
 - 4) liczby pasażerów w danym miesiącu na poszczególnych kursach, przy czym Operator ma obowiązek prowadzić w tym zakresie statystykę dzienną w podziale na linie i przystanki, która powinna zostać okazana Organizatorowi na jego żądanie.
22. W okresie realizacji umowy, gdy wynikać to będzie ze zmian organizacji ruchu lub uzasadnionych potrzeb przewozowych, Organizator ma prawo do żądania od Operatora:
 - 1) zmiany obowiązujących rozkładów jazdy w zakresie trasy, liczby kursów i godzin odjazdów;
 - 2) zmiany tras linii komunikacyjnych, zmiany liczby kursów wykonywanych na danej linii komunikacyjnej, do likwidacji linii komunikacyjnej;
 - 3) aktualizacji rozkładu jazdy zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez Organizatora, na zasadach określonych w ustawie o transporcie drogowym, ustawie o publicznym transporcie zbiorowym i ustawie Prawo przewozowe.
23. Aktualizacja rozkładu jazdy, skutkująca zwiększeniem planowanej liczby zaangażowanych pojazdów lub kierowców, może zostać dokonana za obopólną zgodą i na uzgodnionych warunkach.
24. Aktualizacja rozkładu jazdy niepowodująca zmiany liczby kursów, trasy, liczby wozokilometrów nie wymaga zmiany zawartej umowy na realizację przedmiotu zamówienia.
25. W przypadku zmian rozkładu wprowadzanych w związku z nieplanowaną zmianą w organizacji ruchu drogowego, na skutek awarii infrastruktury drogowej, kolizji z udziałem taboru itp., Operator zobowiązany jest przesłać Organizatorowi podstawowe dane niezbędne do wprowadzenia zmian funkcjonowania istniejącej linii,
26. W przypadku wystąpienia sytuacji krótkotrwałej lub awaryjnej trwającej do 24 godzin, Operator samodzielnie podejmuje decyzję o zmianie przebiegu tras poszczególnych linii komunikacyjnych, z wcześniejszym powiadomieniem Organizatora,
27. W przypadku awarii środków transportu, Operator zobowiązuje się do podstawienia transportu zastępczego do 30 minut od momentu wystąpienia zakłócenia (awarii).
28. Operator zobowiązany jest do uzgodnienia zasad korzystania z przystanków z odpowiednimi ich właścicielami lub zarządcami i ponoszenia opłat za korzystanie z nich.
29. Organizator zastrzega sobie prawo do przeprowadzania kontroli Operatora.
30. Operator zobowiązany będzie do przysyłania Organizatorowi miesięcznych sprawozdań (za miesiąc poprzedni) o wykonanej pracy przewozowej na poszczególnych liniach komunikacyjnych zawierających informację o wielkości zrealizowanego przebiegu autobusów podanej w wozokilometrach.
31. Operator obowiązany jest przekazać w formie pisemnej na żądanie Organizatora, informacje dotyczące popytu ze strony podróżnych, kosztów i przychodów związanych z publicznym transportem pasażerskim.

32. Operator zobowiązany jest zgłaszać w formie pisemnej Organizatorowi uwagi dotyczące realizowanych przewozów o charakterze użyteczności publicznej, w zakresie ilości pasażerów korzystających z autobusów, a także godzin przyjazdów i odjazdów z poszczególnych przystanków, na żądanie Organizatora.
33. Operator ponosi odpowiedzialność wobec pasażerów i osób trzecich za szkody, będące następstwem wykonywania przedmiotu umowy. W szczególności Operator odpowiada za szkody:
- 1) wynikające z uczestnictwa pojazdów Operatora w ruchu drogowym,
 - 2) wyrządzone pasażerom wskutek przedwczesnego odjazdu pojazdu,
 - 3) wyrządzone pasażerom wskutek opóźnionego odjazdu lub niezrealizowania kursu z winy Operatora,
 - 4) w przewożonych przez pasażerów rzeczach, jeżeli szkoda powstała z winy Operatora.
34. W okresie od dnia zawarcia umowy do ostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień rozpoczęcia wykonywania przedmiotu umowy, Operator zobowiązany jest dostarczyć organizatorowi kopie następujących polis ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej:
- 1) obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanych przez niego pojazdów. Suma gwarancyjna ubezpieczenia osoby kierującej pojazdem nie może być niższa niż określona w ustawie z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2022 r., poz. 2277 ze zm.) i nie mniejsza niż 700.000,00 zł,
 - 2) polisę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
35. Operator zobowiązany jest zapewnić ciągłość ubezpieczeń przez cały okres realizacji umowy. W wypadku gdy umowa ubezpieczenia zawarta jest na okres krótszy niż okres obowiązywania umowy o wykonanie przedmiotu zamówienia, Operator zobowiązuje się przedstawiać w kolejnych okresach obowiązywania umowy (lub obowiązywania polis) dowody ubezpieczeń zapewniające ich ciągłość. Operator dostarczy kopie polis w terminie do 5 dnia od upływu okresu obowiązywania poprzedniej umowy ubezpieczenia.
36. Operator na mocy umowy o realizację przedmiotu zamówienia odpowiedzialny będzie za realizację zadań i jako taki będzie stroną wszelkich roszczeń osób trzecich wynikających z zadań przez niego realizowanych.
37. W przypadku, gdy na mocy obowiązujących przepisów prawa albo orzeczenia sądu lub innego organu orzekającego, Organizator byłby zobowiązany do zaspokojenia roszczeń powstałych w związku z wykonywaniem przez Operatora zadań stanowiących przedmiot zamówienia, Operator niezwłocznie pokryje takie szkody lub zwróci Organizatorowi wszelkie kwoty, jakie zostały wypłacone osobom i podmiotom poszkodowanym.
38. Operator świadcząc usługi określone w umowie dot. realizacji przedmiotu zamówienia zobowiązany będzie zapewnić pasażerom wygodną i prawidłową obsługę realizowanego przewozu.
39. Operator zapewni w szczególności:
- 1) punktualność realizowanych usług (przyjazd i odjazd z poszczególnych przystanków zgodnie z rozkładem jazdy);
 - 2) podstawienie pojazdu zastępczego w przypadku awarii, jednak nie później niż w ciągu 30 minut od wystąpienia awarii;
 - 3) czystość pojazdów wewnątrz i na zewnątrz;
 - 4) prawidłowość i kompletność informacji o realizowanej usłudze w pojazdach oraz na przystankach;
 - 5) zabieranie pasażerów oczekujących na skorzystanie z usługi, w liczbie nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu; a to przy uwzględnieniu obowiązku doboru środka transportu do bieżących potrzeb;
 - 6) uprzejme zachowanie się personelu Operatora;
 - 7) szybkość i merytoryczność w rozpatrywaniu skarg pasażerów.

40. Kierowcy zobowiązani będą do świadczenia usług o wysokim standardzie i udzielania klientom wszelkich informacji na temat świadczonych przewozów.
41. Kierowcy w szczególności zobowiązani będą do udzielania wszelkiej pomocy osobom niepełnosprawnym, o zaawansowanym wieku, a także kobietom w ciąży lub z wózkami dziecięcymi.
42. Kierowcom zabrania się:
 - 1) palenia w pojeździe tytoniu i papierosów w każdej postaci (także elektronicznych);
 - 2) pozostawiania otwartych drzwi podczas jazdy;
 - 3) prowadzenia przez kierowcę podczas jazdy długotrwałych rozmów bezpośrednio lub przez telefon, przez długotrwałe rozmowy rozumie się rozmowy dłuższe niż czas przejazdu do kolejnego przystanku, rozmowy przez telefon komórkowy mogą odbywać się tylko przy wykorzystaniu zestawu słuchawkowego lub głośnomówiącego;
 - 4) prowadzenia autobusu z dwiema słuchawkami na uszach;
 - 5) przewożenia pasażerów w kabinie kierowcy lub obok kabiny kierowcy, w części autobusu pomiędzy szybą czołową, a barierką oddzielającą od przedziału pasażerskiego, nie dotyczy kontrolerów biletów dyspozytorów podczas dokonywania czynności służbowych w czasie jazdy autobusu.
43. Wszelkie skargi i reklamacje będą kierowane bezpośrednio do Operatora i będą przez niego rozpatrywane:
 - 1) odpowiedź na skargi i reklamacje Operator przekazuje osobie składającej w formie przez nią żądanej (ustnie, pisemnie, w formie komunikacji elektronicznej);
 - 2) w każdym przypadku złożenia skargi bądź reklamacji Operator dąży do wyjaśnienia i polubownego załatwienia sprawy z pasażerem;
 - 3) w przypadku skarg i reklamacji składanych do organizatora, Operator udziela Organizatorowi niezbędnych wyjaśnień dotyczących przedmiotowej sytuacji;
 - 4) w przypadku stwierdzenia zasadności skargi lub reklamacji Operator niezwłocznie podejmie działania w celu zapobieżenia nieprawidłowościom w przyszłości;
 - 5) skargi i reklamacje anonimowe nie podlegają rozpatrzeniu.
44. **Operator zamieści na swojej stronie internetowej rozkład jazdy i regulamin przewozu.** W przypadku braku takiej strony, Operator zobowiązany jest do stworzenia strony internetowej, na której od dnia rozpoczęcia usługi zamieszczone będą wymagane powyżej informacje. Przedmiotowe informacje Operator zobowiązany jest do niezwłocznej aktualizacji, w każdym przypadku ich zmiany, tak by w chwili rozpoczęcia realizacji przewozów zgodnie z nowym rozkładem, był on udostępniony na stronie internetowej.