REGULAMIN

przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego w pojazdach należących do Dolnośląskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. na liniach autobusowych realizowanych na zlecenie gminy Wrocław

Rozdział 1
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Regulamin określa zasady i warunki przewozu osób oraz bagażu ręcznego środkami lokalnego transportu zbiorowego wykonywanego przez **Dolnośląskie Linie Autobusowe Sp. z o.o.**

§ 2

Przez określenia użyte w niniejszym regulaminie należy rozumieć:

1) Przewoźnik - Dolnośląskie Linie Autobusowe Sp. z o.o. ;
2) środek lokalnego transportu zbiorowego/pojazd - autobus przewoźnika;
3) podróżny/pasażer - osoba fizyczna korzystająca ze świadczonej przez przewoźnika usługi przewozu;
4) kierujący - kierowca autobusu;
5) kontroler biletowy/kontroler - osoba upoważniona przez Prezydenta Wrocławia do kontroli dokumentów przewozu osób;
6) bilet - każdy nośnik potwierdzający wniesienie opłaty za przejazd środkami lokalnego transportu zbiorowego;
7) skasowanie biletu papierowego - umieszczenie na bilecie papierowym, za pomocą kasownika, numeru z datą potwierdzającą jego ważność w danym pojeździe i o danym czasie;
8) kasownik - dwufunkcyjne urządzenie zainstalowane na pokładzie pojazdu umożliwiające zakup biletu w formie elektronicznej lub skasowanie biletu papierowego;
9) wezwanie do zapłaty - dokument w formie papierowej wystawiany przez kontrolera pasażerowi, który podróżował bez ważnego biletu;
10) przejazd techniczny - przejazd autobusu niedostępny dla pasażerów;
11) uchwała - nr XLVII/1094/17 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 19 października 2017 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe świadczone środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Gminę Wrocław oraz sposobu ustalania wysokości opłaty dodatkowej i manipulacyjnej;
12) dokument potwierdzający tożsamość-w przypadku obywatela polskiego: dowód osobisty, paszport lub inny dokument ze zdjęciem, na podstawie którego możliwe jest ustalenie tożsamości osoby, w tym również dokument elektroniczny (np. mDowód, mLegitymacja); w przypadku cudzoziemca - paszport lub inny dokument ze zdjęciem, na podstawie którego możliwe jest ustalenie tożsamości osoby, w tym również dokument elektroniczny;
13) token – skrócony numer i bezpieczny identyfikator karty płatniczej w systemie URBANCARD, niezbędny do identyfikacji transakcji zakupu biletów komunikacji miejskiej/międzygminnej i weryfikacji zgłoszenia reklamacyjnego.

§ 3

1. Przewoźnik realizuje usługi przewozu na zlecenie Gminy Wrocław na podstawie umów przewozowych.
2. Usługi przewozu są odpłatne, a zasady odpłatności określa odpowiednio uchwała lub porozumienie.
3. Pasażerowie oraz obsługa autobusów, pracownicy nadzoru ruchu i kontrolerzy biletów są zobowiązani przestrzegać postanowień niniejszego regulaminu.

4. Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe powinien powiadomić o jej znalezieniu obsługę autobusu.

§ 4

1. Przewoźnik zobowiązany jest do zapewnienia pasażerom bezpiecznego i punktualnego przejazdu oraz profesjonalnej obsługi.
2. Kierujący jest zobowiązany do udzielania informacji pasażerowi o przebiegu linii komunikacyjnej na życzenie pasażera podczas postoju na przystanku oraz poinformowania o nagłej zmianie trasy w momencie zaistnienia takiej okoliczności.
3. Przewoźnik zobowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania przewozu, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności, np. utrudnienia w przewozie przez tzw. „korki", wypadki komunikacyjne, manifestacje, klęski żywiołowe, anomalie pogodowe lub ograniczenia wynikające z wprowadzenia stanu epidemii.
4. Kierowca autobusu zobowiązany jest do zatrzymania pojazdu jak najbliżej krawędzi peronu za wyjątkiem sytuacji, gdy jest to niemożliwe ze względu na: stan nawierzchni, zablokowanie przez inny pojazd lub ze względu na bezpieczeństwo pasażerów wysiadających lub oczekujących na przystanku.
5. W razie spowodowania zatrzymania lub zmiany trasy autobusu bez uzasadnionej przyczyny, Przewoźnik może dochodzić od sprawcy zatrzymania lub zmiany trasy autobusu pokrycie kosztów rzeczywistej szkody.

Rozdział 2
ZASADY POBIERANIA OPŁAT

1. Opłatę za przejazd liniami 9xx określają Porozumienia Międzygminne.
2. Opłatę za przejazd liniami miejskimi określa uchwała Rady Miejskiej Wrocławia nr XLVII/1094/17 z dnia 19 października 2017 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe świadczone środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Gminę Wrocław oraz sposobu ustalania wysokości opłaty dodatkowej i manipulacyjnej.
3. Uprawnienia do przejazdów bezpłatnych oraz ulgowych na liniach miejskich i międzygminnych określa wyżej wymieniona uchwała.

§ 5

1. Pasażer nie posiadający ważnego biletu lub prawa do bezpłatnych przejazdów, po wejściu do pojazdu zobowiązany jest niezwłocznie nabyć lub skasować bilet.
2. Bilety ulgowe są ważne wyłącznie z dokumentem potwierdzającym prawo do ulgi.
3. Pasażer uprawniony do bezpłatnych przejazdów zobowiązany jest posiadać dokument potwierdzający to prawo.
4. Pasażer nie może odstępować lub oddawać innej osobie biletu jednorazowego, czasowego lub imiennego biletu okresowego.
5. Nieważny jest bilet jednorazowy użyty przez inną osobę korzystającą z przewozu na podstawie tego biletu.
6. Nieważny jest bilet zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie jego treści.

§ 6

1. Bilety na przejazd liniami miejskimi lub międzygminnymi można nabyć:

1) w kasownikach – tylko bilety jednorazowe, czasowe i grupowe. W przypadku linii międzygminnych tylko bilety jednorazowe;
2) w dowolnym punkcie sprzedaży należącym do systemu URBANCARD z uwzględnieniem pkt 1 – wszystkie rodzaje biletów.

2. Wykaz wszystkich punktów sprzedaży dostępny jest na stronie www.urbancard.pl
3. Nośnikami biletów okresowych na linie określone w ust. 1 są karty URBANCARD (EP). Karty URBANCARD (EP) można wyrobić w Biurach Obsługi Klienta URBANCARD (wykaz Biur dostępny na stronie www.urbancard.pl) lub poprzez stronę www.urbancard.pl
4. Kierowca nie prowadzi sprzedaży biletów.

Rozdział 3
KONTROLA BILETOWA

§ 7

1. Kontrolę dokumentów przewozu osób może dokonywać podmiot uprawniony przez Gminę Wrocław.
2. Kontrolerzy biletowi zobowiązani są podczas kontroli biletów posiadać identyfikator służbowy umieszczony w widocznym miejscu.
3. Identyfikator służbowy kontrolera zawiera: zdjęcie kontrolera, numer kontrolera, datę wystawienia oraz okres ważności, zakres upoważnienia, pieczęć i podpis wystawcy oraz hologram.
4. Kontrola biletów odbywa się w pojeździe.
5. Pasażer zobowiązany jest:

1) posiadać przy sobie ważny bilet na przejazd lub po wejściu do pojazdu bezzwłocznie zakupić bilet w formie elektronicznej lub skasować bilet papierowy;
2) na żądanie kontrolera biletowego okazać ważny bilet na przejazd oraz dokumenty uprawniające do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów w sposób umożliwiający odczytanie z nich danych;
3) w przypadku braku ważnego biletu i braku dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości lub odmowy okazania tego dokumentu, pasażer zobowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli lub innym miejscu wskazanym przez kontrolera do czasu przybycia funkcjonariusza policji lub innych organów porządkowych, które mają uprawnienia do podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości;
4) nie odstępować innym podróżnym skasowanych biletów.

6. Pasażerowi, który nie posiada ważnego biletu lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, kontroler wystawia wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej oraz należności za przewóz.
7. Gdy przyczyną braku ważnego biletu na przejazd jest problem techniczny nieleżący po stronie pasażera, co zostanie potwierdzone w procesie odwoławczym, opłata dodatkowa zostanie anulowana. W pozostałych przypadkach braku ważnego biletu za przejazd, jeżeli należność zostanie uregulowana w terminie 7 dni, opłata dodatkowa ulega obniżeniu zgodnie z przepisami uchwały.
8. Gdy przyczyną braku ważnego biletu za przejazd jest zablokowana w kasownikach mobilnych karta płatnicza, co zostanie potwierdzone w procesie odwoławczym, opłata dodatkowa zostanie anulowana pod warunkiem, że pasażer nieświadomie korzystał z zablokowanej karty. W sytuacjach, w których brak ważnego biletu wynika z innych okoliczności leżących po stronie pasażera, a należność zostanie uregulowana w terminie 7 dni, opłata dodatkowa ulega obniżeniu zgodnie z przepisami uchwały.
9. Jeżeli wskazana w wezwaniu do zapłaty należność nie zostanie uregulowana w terminie 14 dni od daty wystawienia wezwania do zapłaty, pasażer zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie.
10. Jeżeli wskazana w wezwaniu do zapłaty należność nie zostanie uregulowana w terminie 3 miesięcy od daty wystawienia wezwania do zapłaty, sprawa o zapłatę należności zostanie skierowana na drogę postępowania sądowego i egzekucyjnego.
11. Niepodpisanie/nieodebranie przez pasażera wystawionego wezwania do zapłaty nie wstrzymuje procesu dochodzenia należności na drodze postępowania sądowego i egzekucyjnego.

12. W przypadku awarii pojazdu lub innych zdarzeń uniemożliwiających przewoźnikowi wykonanie przewozu pojazdem, w którym podróżny skasował bilet papierowy lub zakupił bilet w formie elektronicznej, podróżnemu przysługuje prawo kontynuowania jazdy innym pojazdem tej linii lub innej, przebiegającej tą samą trasą.

Rozdział 4
WARUNKI PRZEWOZU OSÓB

§ 8

1. W czasie przewozu pasażer zobowiązany jest przestrzegać powszechnie obowiązujących przepisów prawa i norm zachowania się w miejscach publicznych oraz postanowień niniejszego regulaminu, a w szczególności:
1) stosować się do napisów i piktogramów o charakterze porządkowym;
2) o ile to możliwe, przechodzić do wnętrza pojazdu tak, aby nie blokować drzwi i nie utrudniać ich otwarcia i zamknięcia;
3) trzymać się uchwytów lub poręczy podczas jazdy;
4) zapiąć pas bezpieczeństwa w przypadku zajęcia miejsca pasażerskiego siedzącego wyposażonego w pas;
5) stosować się do poleceń porządkowych kierującego, szczególnie w przypadkach dotyczących bezpieczeństwa;
6) w przypadku znalezionej rzeczy w pojeździe, przekazać ją kierującemu.
2. Podróżnym zabrania się w szczególności:
1) samowolnego otwierania drzwi w pojeździe w czasie jazdy;
2) nieuzasadnionego sygnalizowania zatrzymania pojazdu;
3) wsiadania i wysiadania z pojazdu po sygnale oznaczającym zamykanie drzwi;
4) podchodzenia do krawędzi peronu przystanku w chwili podjeżdżania pojazdu na przystanek;
5) niszczenia wyposażenia pojazdu, zanieczyszczania go i zaśmiecania;
6) umieszczania na lub w pojeździe graffiti lub innych rysunków, napisów i naklejek;
7) wychylania się i opierania o drzwi pojazdu podczas jazdy;
8) siadania na barierkach i opierania się o przegub w pojeździe;
9) palenia w pojeździe tytoniu i e-papierosów oraz spożywania napojów alkoholowych i zażywania środków odurzających i psychoaktywnych;
10) spożywania artykułów żywnościowych mogących zabrudzić odzież innych pasażerów lub zanieczyścić wnętrze pojazdu;
11) wchodzenia do pojazdu w łyżworolkach lub wrotkach;
12) przewożenia urządzeń transportu osobistego (UTO), w tym hulajnóg elektrycznych, deskorolek elektrycznych, monocykli elektrycznych oraz rowerów elektrycznych;
13) grania na instrumentach muzycznych i korzystania z urządzeń nagłaśniających bez zgody przewoźnika, oraz głośnych rozmów (również telefonicznych);
14) żebrania, kwestowania, naklejania plakatów i ogłoszeń, rozdawania ulotek oraz materiałów reklamowych bez zgody przewoźnika;
15) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów w czasie jazdy lub postoju;
16) wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych;
17) przebywania w pojeździe w trakcie przejazdu technicznego;
18) przekraczania w pojeździe bariery oddzielającej kierowcę od przewożonych pasażerów ustanawianej na czas epidemii, za wyjątkiem konieczności zgłoszenia kierującemu informacji o zauważonym stanie bezpośredniego zagrożenia życia i zdrowia pasażerów znajdujących się w pojeździe.

§ 9

Podróżny zamierzający wysiąść z pojazdu lub wsiąść do pojazdu na przystanku „na życzenie" zobowiązany jest wcześniej zasygnalizować to kierującemu poprzez naciśnięcie przycisku „STOP”, a w

przypadku oczekiwania na przystanku poprzez gest uniesionej ręki, tak aby kierujący mógł bezpiecznie zatrzymać pojazd w strefie przystankowej.

§ 10

1. Kierujący może odmówić przewozu lub zażądać opuszczenia pojazdu przez podróżnego zagrażającego bezpieczeństwu i porządkowi przewozu, a w szczególności:
1) zachowującego się agresywnie wobec innych podróżnych lub kierującego pojazdem;
2) uciążliwego dla podróżnych m.in. wydzielającego nieprzyjemny lub odrażający zapach; używającego słów uznawanych za wulgarne, obnażającego się;
3) niestosującego się do wezwań kierującego pojazdem;
4) niestosującego się do postanowień, o których mowa w § 12-15 Regulaminu.
2. W wyjątkowych przypadkach kierujący pojazdem, w celu uzyskania pomocy, może zjechać z trasy celem oczekiwania na przybycie Policji lub Straży Miejskiej.
3. Kierujący nie ma obowiązku udostępniania przestrzeni pasażerskiej podczas odbywania przerwy przeznaczonej na odpoczynek.

§ 11

Przewoźnik udostępnia w pojazdach gniazda USB do ładowania urządzeń elektronicznych, nie ponosi jednak odpowiedzialności za szkody wynikłe z ich nieprawidłowego użytkowania.

Rozdział 5
ZASADY PRZEWOZU OSÓB O SPECJALNYCH POTRZEBACH

§ 12

1. Przewoźnik wskazuje i oznacza piktogramem miejsca przeznaczone dla:
1) osób z dzieckiem na ręku oraz kobiet ciężarnych;
2) osób z niepełnosprawnościami oraz o ograniczonych możliwościach poruszania się;
3) osób poruszających się na wózkach inwalidzkich;
4) osób poruszających się na wózkach dziecięcych;
5) rowerów;
6) psa towarzyszącego.
2. Pierwszeństwo w zajmowaniu miejsc wymienionych w ust. 1, pkt 3, 4, 5 przysługuje w następującej kolejności:
1) osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim;
2) osoba poruszająca się na wózku dziecięcym;
3) rower.
3. Liczba miejsc wyznaczonych na przewóz osób wymienionych w ust. 1, pkt 3 i 4, określona jest na tabliczce znajdującej się przy kabinie kierującego.
4. W przypadku przewożenia przez pasażera bagażu lub zwierząt w miejscu określonym w ust. 1, pkt. 3 i 4, pasażer zobowiązany jest do niezwłocznego zwolnienia miejsca na każde żądanie pasażera poruszającego się na wózku inwalidzkim lub pasażera z wózkiem dziecięcym i ustawienia bagażu lub zwierzęcia zgodnie z zapisami § 13.
5. W przypadku przewożenia przez pasażera roweru w miejscu określonym w ust. 1, pkt 3 i 4, pasażer zobowiązany jest do niezwłocznego zwolnienia miejsca na każde żądanie pasażera poruszającego się na wózku inwalidzkim lub pasażera z wózkiem dziecięcym i opuszczenia pojazdu w sytuacji, kiedy w pojeździe nie ma dostępnych kolejnych wyznaczonych miejsc do przewozu roweru.
6. Dopuszcza się korzystanie ze środków transportu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich o napędzie elektrycznym, pod warunkiem spełnienia następujących wymagań:
1) niezwłocznie po ustawieniu wózka w miejscu do tego przeznaczonym, należy wyłączyć sterowanie wózka i zaryglować hamulec;

2) masa łączna osoby podróżującej na wózku inwalidzkim razem z wózkiem jest mniejsza od nośności platformy zabudowanej w pojeździe, która jest podana na klapie rampy.
7. Ze względów bezpieczeństwa z przewozu nie mogą korzystać osoby z niepełnosprawnościami poruszające się pojazdami zasilanymi akumulatorowo, innymi niż wózek inwalidzki (np. skuter inwalidzki, trójkołowiec).
8. Każdorazowo kierujący pojazdem podejmuje działania ułatwiające korzystanie ze środków transportu osobom z niepełnosprawnościami, w tym również poruszających się na wózkach inwalidzkich.
9. Ze względów bezpieczeństwa pasażer poruszający się na wózku inwalidzkim lub pasażer z wózkiem dziecięcym powinien ustawić wózek tyłem do kierunku jazdy, równolegle do osi pojazdu i tyłem dziecka do kierunku jazdy.
10. Osoba z niepełnosprawnością, poruszająca się na wózku w celu wjazdu/ wyjazdu do/ z pojazdu jest zobowiązana do skorzystania z platformy (rampy) z pomocą kierującego.
11. Pasażer podróżujący z dzieckiem w wózku dziecięcym zobowiązany jest ustawić wózek dziecięcy w pojeździe na stanowisku dla niego wskazanym, w sposób zabezpieczający dziecko przed wypadnięciem z wózka podczas nagłego hamowania pojazdu.
12. Stanowiska na wózek inwalidzki i wózek dziecięcy wyposażone są w przyciski, za pomocą których pasażer może sygnalizować kierującemu pojazdem chęć opuszczenia pojazdu na najbliższym przystanku, szczególnie w sytuacji, gdy będzie potrzeba skorzystania z rampy.
13. W przypadku awarii pojazdu i konieczności ewakuacji pasażerów kierujący jest zobowiązany do udzielania asysty osobie z niepełnosprawnością zapewniając tym samym tej osobie bezpieczne opuszczenie pojazdu.

Rozdział 6
WARUNKI PRZEWOZU BAGAŻU RĘCZNEGO

§ 13

1. Pasażer może przewozić w pojeździe bagaż, który nie zagraża bezpieczeństwu i porządkowi przewozu, nie zasłania widoczności kierującemu, nie utrudnia przejścia podróżnym i nie utrudnia korzystania innym podróżnym z miejsc przeznaczonych w pojeździe do siedzenia.
2. Bagaż pasażera przewożony jest bezpłatnie.
3. Przewóz rowerów i hulajnóg (z wyłączeniem elektrycznych) może odbywać się pod warunkiem, że nie utrudniają one przejścia w pojeździe, nie narażają na szkodę osób lub mienia innych pasażerów, nie zasłaniają widoczności kierującemu oraz nie zagrażają bezpieczeństwu ruchu.
4. Przewóz hulajnogi (z wyłączeniem elektrycznej) dopuszczalny jest po jej złożeniu.
5. Pasażer z rowerem lub hulajnogą zobowiązany jest do stosowania się do zaleceń przewoźnika zawartych na piktogramach, które zostały umieszczone przy drzwiach na zewnątrz i wewnątrz pojazdu.
6. Pasażer przewożący rower i zajmujący miejsce wyznaczone również dla osoby na wózku inwalidzkim lub osoby przewożącej dziecko w wózku dziecięcym jest zobowiązany do niezwłocznego ustąpienia tego miejsca osobie uprawnionej i opuszczenia pojazdu wraz z rowerem.
7. Zabrania się przewożenia przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. przedmiotów o ostrych krawędziach, niezabezpieczonych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami, itp.).
8. Zabrania się przewożenia przedmiotów o nieprzyjemnym, odrażającym, intensywnym zapachu, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych.
9. Zabrania się przewożenia przedmiotów i urządzeń, których przewóz środkami transportu publicznego jest zabroniony w instrukcji użytkowania tych urządzeń lub na podstawie odrębnych przepisów.

§ 14

1. W pojeździe mogą być przewożone małe zwierzęta domowe w rozumieniu art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt, jeżeli nie są uciążliwe dla podróżnych. Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w transporterze zapewniającym odizolowanie zwierzęcia od pasażerów.
2. Dozwolony jest przewóz psów w liczbie nie większej niż jeden pies pod opieką podróżnego, który posiada aktualne, niezbędne świadectwo szczepienia psa, a pies trzymany jest na smyczy i ma założony kaganiec.
3. Dozwolony jest przewóz psa asystującego pod warunkiem wyposażenia go w uprząż oraz posiadania przez osobę z niepełnosprawnością certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba z niepełnosprawnością nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

§ 15

1. W pojeździe dozwolony jest przewóz nienabitej broni palnej krótkiej, myśliwskiej i sportowej, pod warunkiem posiadania przy sobie zezwolenia na broń. W takim przypadku podróżny może również przewozić amunicję, która musi być zabezpieczona w sposób uniemożliwiający dostęp do niej osobom nieupoważnionym.
2. Ograniczenia, o których mowa w ust. 1, nie stosuje się do broni palnej przewożonej przez osoby uprawnione do jej noszenia ze względu na pełnione funkcje.

§ 16

Nadzór nad przewożonym bagażem i zwierzętami należy do pasażera.

Rozdział 7
PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH MONITORING WIZYJNY

1. Pojazdy należące do Przewoźnika są wyposażone w monitoring wizyjny.
2. Administratorem monitoringu umieszczonego w pojazdach jest: Dolnośląskie Linie Autobusowe Sp. z o.o, z siedzibą we Wrocławiu 51-162 przy ul. Jana Długosza 60, e-mail dla@dla.com.pl, tel. 717 828 131, fax. 717 828 133.
3. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych: iod@dla.com.pl, tel. 501 403 481.
4. Celem przetwarzania Państwa danych jest zapewnienie bezpieczeństwa osób i ich mienia w pojazdach i mienia Przewoźnika na podstawie art. 6 ust. 1 pkt. b i pkt. f RODO i tylko w tym celu Państwa dane są zbierane.
5. Celem potwierdzenia prawidłowości wykonywania usługi przewozu obraz z monitoringu wizyjnego może zostać udostępniony Gminie Wrocław.
6. Odbiorcami danych są instytucje upoważnione z mocy prawa (m.in. Policja).
7. Posiadacie Państwo prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Dane przechowywane są przez okres 21 dni, a po tym czasie są trwale niszczone.

Rozdział 8
UDOSTĘPNIENIE SIECI WIFI

Niektóre autobusy Przewoźnika wyposażone są w otwarte sieci WiFi, korzystanie z sieci WiFi odbywa się na podstawie Regulaminu korzystania z sieci WiFi umieszczonego w autobusie oraz na stronie internetowej Przewoźnika: www.dla.com.pl

Rozdział 9
PRZYJMOWANIE REKLAMACJI, SKARG I WNIOSKÓW

§ 17

1. Wnioski i skargi oraz reklamacje w sprawach związanych z przewozem osób i bagażu w przewozach realizowanych na zlecenie Gminy Wrocław mogą być składane:
1) elektronicznie poprzez wypełnienie e-formularza na stronie: www.dla.com.pl
2) osobiście: Wrocław 51-162 przy ul. Jana Długosza 60
3) pisemnie na adres: Wrocław 51-162 przy ul. Jana Długosza 60
4) telefonicznie pod numerem: 717 828 131
5) mailowo na adres: reklamacje@dla.com.pl
2. Wnioski i skargi oraz reklamacje, o których mowa w ust. 1, mogą być składane osobiście, telefonicznie lub pocztą elektroniczną w terminie najpóźniej 7 dni od momentu zajścia zdarzenia ze względu na czas przechowywania zapisu z monitoringu pojazdu.
3. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia skargi, wniosku należy podać numer linii, datę zdarzenia, godzinę kursu i kierunek podróży oraz o ile to możliwe, numer boczny pojazdu, numer przystanku (słupka).
4. Reklamacje (odwołania od wezwania do zapłaty) mogą być składane: osobiście, pisemnie, mailowo i elektronicznie – dane kontaktowe wskazane są na wezwaniu do zapłaty;
5. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji należy podać datę zdarzenia, numer otrzymanego wezwania do zapłaty oraz numer token transakcji. Wygenerowanie numeru token możliwe jest:
1) poprzez przyłożenie karty do jednego z czytników znajdujących się w jednym z Biur Obsługi Pasażera lub Biur Obsługi Klienta URBANCARD;
2) poprzez przyłożenie karty do kasownika znajdującego się w pojeździe;
3) na stronie głównej www.urbancard.pl „HISTORIA BILETÓW NABYTYCH W KASOWNIKACH" (dotyczy wyłącznie historii biletów nabytych w kasownikach z wykorzystaniem fizycznej karty płatniczej). Każdy pasażer może uzyskać skrócony numer token dla swojej fizycznej Zbliżeniowej Karty Płatniczej.
6. Odpowiedź na reklamację, skargę, wniosek zostanie udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie do 30 dni od dnia jej przyjęcia.
7. Wnioski o udzielenie ulgi w postaci umorzenia, odroczenia, rozłożenia na raty należności za przejazd bez biletu wraz z oświadczeniem majątkowym, o którym mowa w Uchwale Nr XLVII/1415/10 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 18 marca 2010 r. w sprawie szczegółowych zasad, sposobu i trybu umarzania, odraczania lub rozkładania na raty spłaty należności pieniężnych mających charakter cywilnoprawny przypadających Gminie Wrocław lub jej jednostkom organizacyjnym oraz wskazania organu i osób do tego uprawnionych, składane są w formie pisemnej z własnoręcznym podpisem wnioskodawcy. Mogą one zostać złożone osobiście w godzinach pracy BOP lub zostać przesłane pocztą tradycyjną. Złożone za pośrednictwem BOP wnioski, przekazywane są do Wydziału Transportu Urzędu Miejskiego we Wrocławiu do dalszego procedowania.
8. Wnioski i zapytania dotyczące stanu zadłużenia pasażera przyjmowane mogą być w formie elektronicznej, pod warunkiem, że pasażer poda w korespondencji dane umożliwiające weryfikację tożsamości wnioskującego np. numer PESEL, adres zamieszkania, numer dokumentu tożsamości.
9. Rzeczy znalezione w środkach transportu przekazuje się do właściwego punktu przechowywania rzeczy znalezionych. Rzeczy nieodebrane przez osobę uprawnioną w terminie określonym w przepisach prawa przekazywane są właściwemu organowi zgodnie z ustawą o rzeczach znalezionych.

10. Zasady przechowywania rzeczy znalezionych określa odrębny regulamin przewoźnika. (regulamin na podstawie Rozporządzenia Ministrów Gospodarki Terenowej i Ochrony Środowiska, Komunikacji oraz Żeglugi z dnia 12 lipca 1972 r. w sprawie postępowania z rzeczami znalezionymi w środkach transportu publicznego oraz w pomieszczeniach i urządzeniach związanych z tym transportem)

Rozdział 10
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 18

We wszystkich nieuregulowanych w niniejszym regulaminie sprawach oraz w sprawach roszczeń wynikających z przewozu mają zastosowanie przepisy ustawy Kodeks cywilny oraz ustawy Prawo przewozowe.

Niniejszy regulamin opracowany został na podstawie:
1) ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe;
2) uchwały Nr XLVII/1094/17 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 19 października 2017 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe świadczone środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Gminę Wrocław oraz sposobu ustalania wysokości opłaty dodatkowej i manipulacyjnej.