**Załącznik nr 2 do umowy nr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Zasady świadczenia usług przewozowych.**

1. **Higiena i estetyka.**
   1. Autobus realizujący usługę powinien mieć czystą karoserię, zamiecione wnętrze, czyste szyby, uszczelki, uchwyty, poręcze, siedzenia.
2. **Kultura obsługi pasażerów.**
   1. **Kierowca autobusu realizującego usługę zobowiązany jest do:**
      1. Kulturalnej obsługi pasażerów.
      2. Udzielania niezbędnych wyjaśnień w zakresie realizowanej usługi.
      3. Wykonywania przewozu zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności dotyczącymi bezpiecznej i płynnej jazdy, zakazu palenia w autobusie, zakazu prowadzenia rozmów przez telefon niewyposażony w zestaw słuchawkowy.
3. **Punktualna realizacja przewozów.**
   1. Za odjazd punktualny uważa się każdy odjazd z przystanku nie później niż 5 minut w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy.
   2. Za odjazd niepunktualny uważa się każdy odjazd z przystanku spóźniony o więcej niż 5 minut, nie więcej niż 30 minut w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy.
   3. Za odjazd niezrealizowany uważa się każdy odjazd, który:
      1. Nie został wykonany;
      2. Nastąpił przed czasem ustalonym w rozkładzie jazdy;
      3. Opóźniony o więcej niż 30 minut w stosunku do czasu ustalonego w rozkładzie jazdy.
   4. Nie uważa się za niepunktualny bądź niezrealizowany odjazdu, w którym opóźnienie nastąpiło z przyczyn niezależnych od kierowcy lub Operatora.
4. **Sprzedaż biletów.**
   1. Bilety jednorazowe sprzedawane są u kierowcy bezpośrednio przed rozpoczęciem przewozu.
   2. Bilety miesięczne sprzedawane są u kierowcy oraz w siedzibie Operatora.
   3. Sprzedawane bilety uwzględniają przysługujące pasażerom prawo do skorzystania z ulg ustawowych.
   4. Informacja o sposobie dystrybucji biletów, w tym o adresie, godzinach pracy biura zostaje upubliczniona w każdym autobusie realizującym usługę.
5. **Kontrola biletów.**
   1. Do kontroli biletów upoważnieni są wyznaczeni pracownicy Organizatora oraz osoby wyznaczone przez Operatora**.**
6. **Skargi i reklamacje.**
   1. Wszelkie skargi i reklamacje składane bezpośrednio do Operatora są rozpatrywane przez Operatora.
   2. Odpowiedź na skargi i reklamacje Operator przekazuje osobie składającej w formie przez nią żądanej (ustnie, pisemnie, w formie komunikacji elektronicznej).
   3. W każdym przypadku złożenia skargi bądź reklamacji Operator dąży do wyjaśnienia i polubownego załatwienia sprawy z pasażerem.
   4. W przypadku skarg i reklamacji składanych do Organizatora, Operator udziela Organizatorowi niezbędnych wyjaśnień dotyczących przedmiotowej sytuacji.
   5. W przypadku stwierdzenia zasadności skargi lub reklamacji Operator niezwłocznie podejmie działania w celu zapobieżenia nieprawidłowościom w przyszłości.
   6. Skargi i reklamacje anonimowe nie podlegają rozpatrzeniu.
   7. Operator przekazuje Organizatorowi miesięczne sprawozdanie dotyczące wpływających skarg i reklamacji w terminie do 5 dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczy sprawozdanie.
   8. Sprawozdanie Operator sporządza według następującego wzoru:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data i godzina zdarzenia | Miejsce zdarzenia | Krótka treść zgłoszonych zastrzeżeń | Sposób rozpatrzenia skargi/reklamacji |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |