

REGULAMIN PRZEWÓZÓW

w ramach pilotażu usługi indywidualnego transportu door-to-door dla mieszkańców Wrocławia z niepełnosprawnościami

1. Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady korzystania z pilotażowej usługi indywidualnego transportu door-to-door dla mieszkańców Wrocławia z niepełnosprawnościami, zwanej dalej „Usługą”.

Organizatorem Usługi jest Gmina Wrocław, zwana dalej „Miastem”. Przewozy wykonuje podmiot wybrany w otwartym konkursie ofert, zwany dalej „Operatorem”.

Regulamin jest wiążący dla Miasta, Operatora, osób wykonujących przewozy oraz użytkowników Usługi.

2. Definicje

- 1) pasażer lub użytkownik – osoba uprawniona i zakwalifikowana przez Operatora do korzystania z Usługi;
- 2) kurs – pojedynczy przejazd od wskazanego miejsca rozpoczęcia do wskazanego miejsca zakończenia, uprzednio potwierdzony przez Operatora;
- 3) opiekun lub osoba wspierająca – jedna osoba towarzysząca pasażerowi podczas kursu;
- 4) dostępne wejście – wejście do budynku, do którego kierowca może bezpiecznie dotrzeć i przy którym może udzielić asysty bez wchodzenia do prywatnego mieszkania ani przenoszenia osoby;
- 5) dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

3. Cel i charakter Usługi

Usługa jest przeznaczona dla mieszkańców Wrocławia z niepełnosprawnościami, którzy ze względu na niepełnosprawność mają trudności w samodzielnym korzystaniu z publicznego transportu zbiorowego.

Usługa uzupełnia miejski system mobilności. Nie zastępuje publicznego transportu zbiorowego, transportu sanitarnego, systemu ratownictwa medycznego ani przewozów wymagających opieki medycznej lub specjalistycznego zabezpieczenia.

4. Okres obowiązywania pilotażu

Pilotaż jest realizowany w okresie od 1 października do 31 grudnia 2026 r.

Rzeczywiste daty rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usługi określa umowa zawarta z Operatorem. Daty te muszą mieścić się w ramach czasowych wskazanych powyżej.

Późniejsze rozpoczęcie świadczenia Usługi nie powoduje przesunięcia terminu zakończenia pilotażu poza 31 grudnia 2026 r. i może skutkować odpowiednim skróceniem okresu faktycznego wykonywania przewozów.

Informację o ostatecznych datach rozpoczęcia i zakończenia przewozów Miasto podaje do publicznej wiadomości przed rozpoczęciem przyjmowania zgłoszeń kursów.

Udział w pilotażu nie stanowi gwarancji kontynuacji Usługi po zakończeniu okresu jego realizacji.

5. Miejsce i obszar realizacji

Miejsce rozpoczęcia i zakończenia każdego kursu musi znajdować się w granicach administracyjnych Wrocławia.

Z Usługi mogą korzystać osoby mieszkające we Wrocławiu. Potwierdzenie miejsca zamieszkania następuje na podstawie oświadczenia pasażera albo jego przedstawiciela ustawowego; nie wymaga się meldunku ani przedstawiania umowy najmu.

6. Zakres Usługi

- 1) wcześniej zamówione przejazdy, niebędące transportem ratunkowym, sanitarnym ani interwencyjnym, związane w szczególności z pracą, edukacją, planowym leczeniem, rehabilitacją, sprawami urzędowymi, kulturą, zakupami, sportem, działalnością społeczną i kontaktami rodzinnymi;
- 2) asystę od dostępnego wejścia do budynku/obiektu do pojazdu oraz od pojazdu do dostępnego wejścia do budynku/obiektu docelowego;
- 3) pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu, niewymagającą ręcznego podnoszenia ani przenoszenia pasażera, oraz bezpieczne użycie windy lub rampy;
- 4) bezpłatny przewóz jednej osoby wspierającej albo opiekuna, potrzebnego urządzenia wspomagającego mobilność, psa asystującego oraz jednej sztuki bagażu osobistego, której wymiary i masa umożliwiają jej bezpieczne umieszczenie w pojeździe bez ograniczenia dostępności i bezpieczeństwa przewozu. Przewóz bagażu o nietypowych wymiarach należy uzgodnić z Operatorem przy zgłaszaniu kursu.

Usługa nie obejmuje transportu sanitarnego, przewozów interwencyjnych, przewozu osób leżących, monitorowania parametrów życiowych ani przejazdów wymagających opieki medycznej.

7. Organizacja obsługi pasażera

Operator odpowiada za przyjmowanie zgłoszeń kwalifikacyjnych, rejestrację użytkowników, weryfikację dokumentów potwierdzających uprawnienie oraz aktywację uprawnienia do korzystania z Usługi.

Dokument stanowiący podstawę kwalifikacji pasażer albo jego przedstawiciel ustawowy okazuje Operatorowi jednorazowo w oryginale. Weryfikacja następuje przed aktywacją uprawnienia do korzystania z Usługi w uzgodnionym i dostępnym miejscu. W celu ułatwienia użytkownikom procesu kwalifikacji dopuszcza się w zależności od potrzeb i możliwości organizacyjnych Oferenta, przeprowadzenie dyżurów informacyjno-rejestracyjnych w wybranych instytucjach lub organizacjach pozarządowych działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami. Podczas takiego dyżuru możliwe będzie przekazanie informacji o Usłudze, wsparcie w zgłoszeniu oraz okazanie dokumentu stanowiącego podstawę kwalifikacji.

Operator podaje do publicznej wiadomości numer telefonu, adres poczty elektronicznej, godziny przyjmowania zgłoszeń kwalifikacyjnych oraz dostępne sposoby uzgodnienia miejsca i terminu okazania dokumentu.

KWALIFIKACJA DO USŁUGI

Operator przeprowadza kwalifikację do Usługi w terminie nie dłuższym niż pięć dni roboczych od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia i okazania dokumentu potwierdzającego spełnienie warunków korzystania z Usługi.

Jeżeli zgłoszenie jest niekompletne, dokument jest nieczytelny albo nie pozwala na potwierdzenie uprawnienia, Operator nie później niż w terminie trzech dni roboczych informuje osobę zgłaszającą się o

stwierdzonych brakach oraz wskazuje sposób i termin ich uzupełnienia. Termin na uzupełnienie braków nie może być krótszy niż siedem dni kalendarzowych. Termin kwalifikacji biegnie od dnia prawidłowego uzupełnienia zgłoszenia.

Uzupełnienie braków w wyznaczonym terminie powoduje podjęcie dalszej kwalifikacji w ramach dotychczasowego zgłoszenia. Brak uzupełnienia zgłoszenia w tym terminie powoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia i zakończenie postępowania kwalifikacyjnego. Nie stanowi to odmowy zakwalifikowania do Usługi ani nie wyklucza złożenia nowego zgłoszenia.

O wyniku kwalifikacji Operator informuje pasażera albo jego przedstawiciela ustawowego niezwłocznie, nie później niż w następnym dniu roboczym po zakończeniu weryfikacji, za pośrednictwem wskazanego kanału kontaktu.

W przypadku pozytywnego wyniku kwalifikacji Operator nadaje pasażerowi techniczny identyfikator użytkownika oraz przekazuje informację o dacie aktywacji i – jeżeli ma to zastosowanie – terminie ważności uprawnienia.

Pasażer może dokonać rezerwacji kursu po pozytywnym zakończeniu przez Operatora kwalifikacji do Usługi i aktywacji uprawnienia. Operator nie może żądać ponownego przedstawienia dokumentu stanowiącego podstawę kwalifikacji, chyba że upłynął termin jego ważności, dokument uległ zmianie albo powstały uzasadnione i udokumentowane wątpliwości dotyczące jego autentyczności, kompletności lub aktualności.

W drodze wyjątku Operator może warunkowo przyjąć zgłoszenie pierwszego kursu przed zakończeniem kwalifikacji, jeżeli uzgodniono okazanie oryginału dokumentu bezpośrednio przed rozpoczęciem tego kursu. Przewóz może rozpocząć się wyłącznie po pozytywnej weryfikacji dokumentu i aktywacji uprawnienia.

W przypadku odmowy zakwalifikowania do Usługi Operator przekazuje pasażerowi informację zawierającą krótkie uzasadnienie, wskazanie niespełnionego warunku oraz pouczenie o możliwości wystąpienia o ponowne rozpatrzenie sprawy.

Pasażer albo jego przedstawiciel ustawowy może wystąpić do Operatora o ponowne rozpatrzenie wyniku kwalifikacji w terminie siedmiu dni od dnia otrzymania informacji o odmowie. Wniosek może zawierać wyjaśnienia albo uzupełniające dokumenty. Operator rozpatruje go w terminie pięciu dni roboczych od dnia otrzymania kompletnego wniosku.

Ponownej weryfikacji dokonuje, w miarę możliwości organizacyjnych, osoba, która nie przeprowadzała pierwotnej kwalifikacji. Wynik ponownego rozpatrzenia wraz z uzasadnieniem jest przekazywany pasażerowi za pośrednictwem wskazanego kanału kontaktu.

Operator nie przekazuje Miastu dokumentów stanowiących podstawę kwalifikacji ani informacji o diagnozie, kodzie choroby, symbolu przyczyny niepełnosprawności lub szczegółowej podstawie wydania orzeczenia.

8. Użytkownicy uprawnieni

Do korzystania z Usługi uprawniona jest osoba mieszkająca we Wrocławiu, która posiada ważny dokument należący do poniższego zamkniętego katalogu:

- 1) orzeczenie o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności;
- 2) orzeczenie równoważne z orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności;

- 3) orzeczenie o całkowitej niezdolności do pracy i niezdolności do samodzielnej egzystencji, o niezdolności do samodzielnej egzystencji albo o całkowitej niezdolności do pracy;
- 4) ważne orzeczenie o zaliczeniu do I albo II grupy inwalidzkiej wydane przed 1 stycznia 1998 r.;
- 5) ważne orzeczenie o stałej albo długotrwałej niezdolności do pracy w gospodarstwie rolnym wydane przed 1 stycznia 1998 r.;
- 6) orzeczenie o niepełnosprawności wydane dla osoby poniżej 16. roku życia.

Operator nie prowadzi dodatkowej oceny medycznej ani funkcjonalnej i nie rozszerza katalogu dokumentów określonego powyżej.

Operator weryfikuje oryginał dokumentu poprzez sprawdzenie jego rodzaju, czytelności, terminu ważności oraz zgodności z katalogiem dokumentów określonym w niniejszym punkcie. Weryfikacja nie obejmuje oceny diagnozy, symbolu przyczyny niepełnosprawności ani szczegółowych informacji medycznych niewymaganych do ustalenia uprawnienia.

Operator nie wykonuje ani nie przechowuje kopii lub fotografii dokumentu. W ewidencji weryfikacji zapisuje wyłącznie:

- 1) kategorię dokumentu;
- 2) termin jego ważności, jeżeli został wydany na czas określony;
- 3) datę przeprowadzenia weryfikacji;
- 4) oznaczenie osoby dokonującej weryfikacji.

W odrębnym rejestrze użytkowników Operator może odnotować techniczny identyfikator pasażera, status aktywnego uprawnienia i okres jego obowiązywania, bez zapisywania diagnozy, kodu choroby, symbolu przyczyny niepełnosprawności ani innych szczegółowych danych medycznych.

Ponowne przedstawienie dokumentu może być wymagane wyłącznie w przypadku upływu terminu jego ważności, zmiany dokumentu, jego wcześniejszej nieczytelności albo powstania uzasadnionych i udokumentowanych wątpliwości dotyczących jego autentyczności, kompletności lub aktualności.

Brak ważnego dokumentu albo negatywny wynik kwalifikacji uniemożliwia rozpoczęcie przewozu i nie powoduje naliczenia opłaty za niewykonany kurs.

9. Osoby małoletnie i opiekun

Osoba małoletnia posiadająca wymagane orzeczenie może korzystać z Usługi wyłącznie z rodzicem, opiekunem prawnym albo wskazaną przez niego osobą pełnoletnią.

Jednemu pasażerowi może towarzyszyć jedna osoba wspierająca lub opiekun, przewożona bezpłatnie. Operator nie przejmuje obowiązków opieki nad osobą małoletnią.

Indywidualny fotelik lub inne urządzenie zabezpieczające dziecko zapewnia rodzic albo opiekun. Przy zgłaszaniu kursu należy poinformować Operatora o rodzaju urządzenia i sposobie jego mocowania. Urządzenie musi być odpowiednie dla przewożonego dziecka, dopuszczone do używania w pojeździe oraz możliwe do bezpiecznego zamocowania przy wykorzystaniu wyposażenia konkretnego pojazdu. Kierowca może pomóc w montażu, jednak nie rozpoczyna przewozu, jeżeli wymiary, konstrukcja albo sposób mocowania urządzenia uniemożliwiają jego bezpieczne zainstalowanie.

10. Opłata pasażera

Opłata pasażera wynosi 20,00 zł za każdy pojedynczy zrealizowany kurs. Za zrealizowany uważa się kurs, w ramach którego pasażer został przewieziony z uzgodnionego miejsca odbioru do potwierdzonego miejsca docelowego. Przejazd do miejsca docelowego i przejazd powrotny stanowią dwa odrębne kursy, wymagają odrębnego potwierdzenia i łącznie kosztują 40,00 zł. Opłaty nie pobiera się, jeżeli kurs nie został wykonany z przyczyn nie dotyczących pasażera.

Kurs zakończony przed miejscem docelowym na żądanie pasażera uznaje się za zrealizowany.

Opiekun albo osoba wspierająca jest przewożona bezpłatnie. Opłatę pobiera się po zrealizowaniu kursu, gotówką albo za pomocą co najmniej jednej powszechnie dostępnej metody płatności bezgotówkowej. Szczegółowe formy płatności bezgotówkowej, określa Operator i podaje je do wiadomości pasażerów przed rozpoczęciem świadczenia Usługi. Pasażer otrzymuje potwierdzenie dokonania płatności.

Nie pobiera się opłaty za kurs niewykonany albo przerwany z przyczyn nie dotyczących pasażera, w szczególności z powodu braku kierowcy lub pojazdu, awarii, błędu organizacyjnego Operatora, zamknięcia drogi, ekstremalnych warunków atmosferycznych, decyzji służb, zagrożenia bezpieczeństwa albo działania siły wyższej. Zasada ta nie dotyczy kursu zakończonego przed miejscem docelowym na żądanie pasażera.

Opłata za nieodwołany kurs, jeżeli jest dopuszczona umową, stanowi dochód Operatora, nie pomniejsza dotacji konkursowej i musi zostać wykorzystana na realizację zadania.

11. Dni i godziny funkcjonowania

- 1) od poniedziałku do piątku – w godzinach 6:00 - 22:00;
- 2) w soboty i niedziele – w godzinach 8:00 - 22:00;
- 3) w dni ustawowo wolne od pracy – Usługa nie jest świadczona.

Powyższe przedziały są godzinami wykonywania wcześniej potwierdzonych kursów.

12. Zgłoszenie, potwierdzenie i odwołanie kursu

Zgłoszenia kursów przyjmuje Operator:

- 1) telefonicznie – pod numerem: [NUMER TELEFONU WSKAZY PO OGŁOSZENIU WYNIKÓW]
- 2) pocztą elektroniczną – pod adresem: [ADRES E-MAIL WSKAZNY PO OGŁOSZENIU WYNIKÓW].

Powyższe kanały służą do składania nowych zgłoszeń, zmiany albo odwołania kursu oraz kontaktu dotyczącego kursów już potwierdzonych, z uwzględnieniem terminów i godzin określonych poniżej.

Nowe zgłoszenia telefoniczne przyjmuje Operator w dni robocze od godziny 6:00 do godziny 15:00.

Zgłoszenie musi wpłynąć najpóźniej na dwa dni robocze przed planowanym kursem.

Publiczny numer telefonu służy do nowych rezerwacji w dni robocze w godzinach 6:00 - 15:00, a poza tymi godzinami – w czasie funkcjonowania Usługi – do obsługi potwierdzonych kursów.

Wiadomość e-mail może wpłynąć całodobowo. Wiadomość otrzymaną po godzinie 15:00, w weekend albo dzień ustawowo wolny od pracy rejestruje się w następnym dniu roboczym.

Operator potwierdza albo odmawia przyjęcia kursu co do zasady w dniu zarejestrowania zgłoszenia do godziny 18:00, a najpóźniej w następnym dniu roboczym do godziny 10:00. Brak odpowiedzi Operatora nie oznacza przyjęcia kursu.

Rezygnację z kursu należy zgłosić najpóźniej do godziny 12:00, dnia poprzedzającego planowany kurs. Pierwsza spóźniona rezygnacja nie powoduje ograniczenia dostępu do Usługi. Druga spóźniona rezygnacja w okresie 30 kolejnych dni skutkuje wykluczeniem pasażera z dalszego korzystania z Usługi do końca okresu pilotażu. Operator informuje pasażera o wykluczeniu, wskazując jego podstawę i krótkie uzasadnienie. Z dniem przekazania informacji o wykluczeniu anulowaniu ulegają przyszłe, wcześniej potwierdzone kursy pasażera, bez naliczania z tego tytułu opłat. Pasażer zachowuje prawo do wystąpienia o ponowne rozpatrzenie sprawy na zasadach określonych w Regulaminie.

Ograniczenia nie stosuje się, jeżeli spóźniona rezygnacja wynikała z nagłej choroby, zdarzenia losowego, siły wyższej, awarii kanału komunikacji albo innej okoliczności niezależnej od pasażera. Operator nie może żądać dokumentacji medycznej ani informacji o diagnozie.

13. Przydzielanie kursów, nieobecność i rezerwacje cykliczne

Podstawową zasadą przydzielania kursów jest kolejność otrzymania prawidłowo złożonych zgłoszeń. Przed potwierdzeniem kursu pierwszeństwo przysługuje zgłoszeniom dotyczącym:

- 1) pracy;
- 2) edukacji, w tym szkoły, uczelni albo innej obowiązkowej formy kształcenia;
- 3) planowego leczenia;
- 4) rehabilitacji.

Wszystkie wymienione cele mają równy stopień pierwszeństwa. Jeżeli kilka zgłoszeń dotyczy celów uprzywilejowanych, o przyjęciu kursu decyduje kolejność ich prawidłowego złożenia. Kurs już potwierdzony nie może zostać odebrany pasażerowi z powodu późniejszego zgłoszenia dotyczącego celu uprzywilejowanego.

Przy zgłaszaniu kursu pasażer wskazuje jedną ogólną kategorię celu przejazdu:

- 1) praca;
- 2) edukacja;
- 3) planowe leczenie;
- 4) rehabilitacja;
- 5) sprawa urzędowa;
- 6) kultura, sport albo działalność społeczna;
- 7) zakupy, kontakty rodzinne albo inny cel objęty zakresem Usługi.

Jeżeli przejazd służy kilku celom, pasażer wskazuje cel główny. Operator nie może żądać dokumentów potwierdzających cel przejazdu, dokumentacji medycznej ani szczegółowego uzasadnienia potrzeby skorzystania z Usługi.

Operator odnotowuje datę i godzinę otrzymania zgłoszenia, wskazaną kategorię celu przejazdu oraz wynik jego rozpatrzenia.

Jedna osoba może standardowo zarezerwować maksymalnie cztery pojedyncze kursy tygodniowo. Dodatkowe kursy mogą zostać potwierdzone po obsłużeniu pozostałych prawidłowych zgłoszeń i nie mogą mieć charakteru cyklicznego. Kurs rozumiany jest jako pojedynczy przejazd od wskazanego miejsca rozpoczęcia do wskazanego miejsca zakończenia.

Rezerwacje cykliczne są dopuszczalne wyłącznie dla przejazdów do pracy, szkoły lub uczelni, planowego leczenia albo rehabilitacji, na okres nie dłuższy niż dwa tygodnie. Kontynuacja wymaga nowego zgłoszenia i nie zapewnia trwałego pierwszeństwa.

PRZEJAZDY ŁĄCZONE

Operator może połączyć w jednym przejeździe pojazdu kursy maksymalnie dwóch uprawnionych pasażerów, jeżeli pozwalają na to trasy, godziny przejazdów, możliwości techniczne pojazdu oraz wymagania dotyczące dostępności i bezpieczeństwa. Połączenie kursów wymaga uprzedniej zgody obu pasażerów albo ich przedstawicieli. Odmowa zgody nie może powodować odmowy przyjęcia zgłoszenia, obniżenia jego pierwszeństwa ani ograniczenia dostępu do Usługi.

Każda rezerwacja realizowana w ramach przejazdu łączonego pozostaje odrębnym kursem pasażera. Dla każdego kursu oddzielnie stosuje się zasady dotyczące potwierdzenia, opłaty w wysokości 20,00 zł, rezygnacji, nieobecności, rozpatrywania skarg oraz raportowania.

Przed wyrażeniem zgody Operator informuje pasażera o przewidywanej godzinie odbioru i dotarcia do miejsca docelowego. Połączenie kursów nie może powodować zmiany potwierdzonego miejsca odbioru lub miejsca docelowego ani naruszać celu i użyteczności któregośkolwiek z przejazdów. Opóźnienie, rezygnacja albo nieobecność jednego pasażera nie może powodować naliczenia opłaty ani zastosowania ograniczenia wobec drugiego pasażera.

Operator oznacza w ewidencji kursy wykonane w ramach przejazdu łączonego w sposób pozwalający odróżnić liczbę kursów pasażerskich od liczby przejazdów pojazdu.

PROCEDURA NIEZREALIZOWANYCH KURSÓW

Za nieodwołany kurs uznaje się potwierdzony kurs, który nie został wykonany z powodu nieobecności pasażera w uzgodnionym miejscu i czasie, jeżeli pasażer nie odwołał kursu w sposób określony w punkcie 12.

Za nieodwołany kurs Operator może naliczyć pasażerowi opłatę w wysokości 20,00 zł, jeżeli możliwość pobierania takiej opłaty została przewidziana w umowie zawartej pomiędzy Miastem a Operatorem.

Przed zarejestrowaniem nieobecności Operator podejmuje co najmniej trzy próby kontaktu telefonicznego z pasażerem albo jego przedstawicielem, pod numer telefonu, który został wskazany jako kanał kontaktu. W przypadku braku połączenia Operator przesyła wiadomość SMS na podany numer telefonu. Próby kontaktu, wysłane wiadomości, godzina przyjazdu pojazdu oraz czas oczekiwania kierowcy podlegają odnotowaniu w dokumentacji kursu.

Operator informuje pasażera o stwierdzonej nieobecności oraz umożliwia mu przedstawienie wyjaśnień w terminie trzech dni roboczych od dnia przekazania informacji. Do czasu bezskutecznego upływu tego terminu albo rozpatrzenia złożonych wyjaśnień opłata nie jest naliczana. Pasażer może wystąpić o ponowne rozpatrzenie rozstrzygnięcia Operatora na zasadach określonych w punkcie 23.

Operator odstępuje od naliczenia opłaty oraz od zastosowania ograniczenia, jeżeli przedstawione wyjaśnienia wskazują, że nieobecność albo brak możliwości terminowego odwołania kursu wynikały z naglej choroby, zdarzenia losowego, siły wyższej, awarii kanału komunikacji albo innej niezależnej od pasażera okoliczności. Operator nie żąda dokumentacji medycznej ani informacji o diagnozie.

Pierwsza spóźniona rezygnacja nie powoduje ograniczenia dostępu do Usługi. Druga spóźniona rezygnacja w okresie 30 kolejnych dni skutkuje wykluczeniem pasażera z dalszego korzystania z Usługi do końca okresu pilotażu.

Nieuiszczenie prawidłowo naliczonej i dopuszczanej umową opłaty w wyznaczonym terminie może skutkować czasowym wstrzymaniem przyjmowania nowych zgłoszeń pasażera do dnia zapłaty.

Naliczenie opłaty, przekazanie ostrzeżenia oraz zastosowanie ograniczenia wymagają odnotowania w dokumentacji Operatora.

14. Standard realizacji pojedynczego kursu

- 1) odbiór z dostępnego wejścia do budynku pod wskazanym adresem i dowóz do dostępnego wejścia do budynku docelowego;
- 2) pomoc w dojściu lub przemieszczeniu się do pojazdu i od pojazdu, przy wsiadaniu i wysiadaniu oraz przy obsłudze windy lub rampy;
- 3) prawidłowe unieruchomienie wózka oraz niezależne zabezpieczenie pasażera pasem bezpieczeństwa;
- 4) uwzględnienie zgłoszonych potrzeb komunikacyjnych i sensorycznych, o ile jest to zgodne z prawem i zasadami bezpieczeństwa;
- 5) poszanowanie godności, prywatności, samodzielności i prawa pasażera do informacji.

Usługa nie obejmuje wchodzenia do prywatnego mieszkania, przenoszenia pasażera lub wózka, czynności higienicznych, pielęgnacyjnych lub medycznych, noszenia ciężkich zakupów ani wewnętrznego eskortowania w budynku. Kierowca nie oczekuje na pasażera w miejscu docelowym. Powrót stanowi odrębny kurs.

Pojazd może przyjechać do 15 minut przed albo po uzgodnionej godzinie. Pasażer nie ma obowiązku rozpoczęcia przejazdu przed potwierdzoną godziną. Kierowca oczekuje maksymalnie 15 minut od uzgodnionej godziny rozpoczęcia kursu, a jeżeli pojazd przyjedzie po tej godzinie – maksymalnie 15 minut od chwili jego przyjazdu.

15. Odmowa, odwołanie, niewykonanie albo przerwanie przewozu

Operator może odmówić przyjęcia zgłoszenia przed potwierdzeniem kursu wyłącznie z powodu:

- braku aktywnego uprawnienia pasażera do korzystania z Usługi w rejestrze prowadzonym przez Operatora;
- złożenia zgłoszenia po wymaganym terminie;
- wskazania miejsca rozpoczęcia lub zakończenia kursu poza granicami Wrocławia;
- braku dostępności pojazdu lub kierowcy w żądanym terminie;
- konieczności zapewnienia transportu sanitarnego, opieki medycznej lub przewozu osoby leżącej;
- braku możliwości bezpiecznego zamocowania wózka, fotelika lub innego urządzenia albo przekroczenia udokumentowanej nośności urządzeń pojazdu;
- bezpośredniego i rzeczywistego zagrożenia dla życia, zdrowia lub bezpieczeństwa pasażera, kierowcy albo innych osób;



- zamiaru przewozu materiałów niebezpiecznych albo bagażu, którego nie można bezpiecznie umieścić w pojeździe;
- braku wymaganego opiekuna osoby małoletniej;
- obowiązywania wobec pasażera czasowego ograniczenia w przyjmowaniu nowych zgłoszeń, zastosowanego zgodnie z punktem 13.

Kurs już potwierdzony może zostać odwołany albo niewykonany przez Operatora wyłącznie wtedy, gdy jego realizacja stała się niemożliwa albo zagrażałaby bezpieczeństwu z powodu:

- nagłej awarii pojazdu lub urządzenia służącego do bezpiecznego przewozu pasażera, jeżeli Operator mimo podjęcia wymaganych działań nie może zapewnić odpowiedniego pojazdu zastępczego;
- wypadku albo innego zdarzenia drogowego;
- zamknięcia drogi, braku możliwości bezpiecznego dojazdu albo wprowadzenia czasowej organizacji ruchu uniemożliwiającej wykonanie kursu;
- ekstremalnych warunków atmosferycznych;
- polecenia, zakazu albo decyzji policji, straży pożarnej, pogotowia ratunkowego, zarządcy drogi lub innej uprawnionej służby;
- bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub bezpieczeństwa;
- siły wyższej albo innego nagłego zdarzenia pozostającego poza uzasadnioną kontrolą Operatora, którego skutkom nie można było zapobiec pomimo zachowania należytej staranności.

Wystąpienie jednej z powyższych okoliczności nie zwalnia Operatora z obowiązku podjęcia dostępnych i racjonalnych działań służących wykonaniu kursu, w szczególności zapewnienia pojazdu zastępczego, zmiany trasy albo zaproponowania innej godziny realizacji, jeżeli jest to możliwe i zgodne z potrzebami pasażera. Wystąpienie zdarzenia nadzwyczajnego nie wyłącza odpowiedzialności Operatora, jeżeli do niewykonania kursu przyczyniły się brak wymaganej sprawności pojazdu, niewykonanie obowiązkowych przeglądów, brak wymaganej zastępowalności personelu albo inne zaniedbanie organizacyjne Operatora.

Operator informuje pasażera o zagrożeniu niewykonaniem kursu niezwłocznie po uzyskaniu informacji o przeszkodzie. Informacja powinna wskazywać przyczynę, przewidywany czas trwania utrudnienia oraz – w miarę możliwości – proponowany alternatywny termin lub sposób realizacji przewozu.

Odwołanie albo niewykonanie kursu z przyczyn leżących po stronie Operatora lub z przyczyn niezależnych od pasażera nie powoduje naliczenia pasażerowi opłaty za kurs ani opłaty za nieodwołany kurs.

Rozpoczęty kurs może zostać przerwany wyłącznie w przypadku bezpośredniego zagrożenia dla życia, zdrowia lub bezpieczeństwa albo braku możliwości zgodnego z prawem i bezpiecznego kontynuowania przewozu. Operator zapewnia pasażerowi niezbędną pomoc, a w razie potrzeby zawiadamia właściwe służby.

Każda odmowa, odwołanie, niewykonanie albo przerwanie kursu wymaga wskazania konkretnej podstawy, krótkiego uzasadnienia oraz odnotowania w dokumentacji Operatora. Na żądanie pasażera Operator przekazuje mu informację o przyczynie w formie SMS albo wiadomości e-mail.

16. Prawa i obowiązki pasażera

Pasażer ma prawo w szczególności do bezpiecznej, dostępnej i niedyskryminującej obsługi, jasnej informacji o statusie zgłoszenia, poszanowania prywatności i godności, uzasadnienia odmowy oraz złożenia skargi.

Pasażer jest zobowiązany przekazać prawdziwe i niezbędne informacje dotyczące kursu, zgłosić potrzeby wpływające na jego bezpieczne wykonanie, stać się w uzgodnionym miejscu, stosować się do poleceń związanych z bezpieczeństwem oraz terminowo odwołać kurs, z którego nie może skorzystać.

17. Uprawnienia i obowiązki Operatora

Operator może wykonywać przewozy samodzielnie albo powierzyć ich wykonanie podwykonawcy wskazanemu w ofercie konkursowej. Powierzenie przewozów nie ogranicza odpowiedzialności Operatora wobec Miasta ani pasażera. Zmiana podwykonawcy wymaga uprzedniej pisemnej zgody Miasta i odpowiedniej zmiany umowy.

Operator albo wskazany w ofercie podmiot faktycznie wykonujący przewozy posiada co najmniej dwuletnie doświadczenie w zawodowym przewozie osób oraz wszystkie wymagane prawem zezwolenia, licencje, badania, ubezpieczenia i uprawnienia.

Operator organizuje dyspozytornię, prowadzi kwalifikację i rejestrację użytkowników, przyjmuje i potwierdza zgłoszenia, planuje przejazdy, zapewnia pojazdy i kierowców, wykonuje przewozy, pobiera opłaty, obsługuje skargi oraz prowadzi wymaganą dokumentację operacyjną.

Koordinacja zadania, rejestracja użytkowników, badanie jakości Usługi oraz miesięczne i końcowe raportowanie nie mogą zostać zlecone firmie zewnętrznej ani osobie fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą w zakresie objętym zleceniem.

Operator odpowiada za zgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych w swojej sferze działalności, w tym za działania personelu, podwykonawców i dostawców wykorzystywanych systemów informatycznych.

18. Pojazdy

Operator zapewnia przez cały okres pilotażu dwa sprawne, czyste, ogrzewane i klimatyzowane pojazdy dostępne dla osób z niepełnosprawnościami.

- 1) każdy pojazd umożliwia bezpieczny przewóz co najmniej jednej osoby pozostającej na wózku;
- 2) każdy pojazd posiada homologowaną windę albo homologowaną rampę o udokumentowanej nośności, umożliwiającą obsługę typowych cięższych wózków elektrycznych;
- 3) każdy pojazd posiada system mocowania wózka oraz niezależny pas bezpieczeństwa dla pasażera;
- 4) niedopuszczalne jest ręczne wnoszenie pasażera do pojazdu;
- 5) pojazdy spełniają wymagania techniczne, sanitarne, rejestracyjne i ubezpieczeniowe właściwe dla wykonywanych przewozów.

W razie awarii Operator zapewnia pojazd zastępczy spełniający powyższe wymagania nie później niż w ciągu 24 godzin. Do tego czasu reorganizuje przewozy z użyciem sprawnego pojazdu i informuje zainteresowanych pasażerów.

Identyfikację wizualną Usługi, w tym logotyp lub oznaczenie przewozów, opracowuje Miasto. Miasto może powierzyć przygotowanie koncepcji Operatorowi; w takim przypadku jej wykorzystanie wymaga uprzedniej pisemnej akceptacji Miasta.

Operator jest zobowiązany do zamontowania albo umieszczenia na pojazdach, w szczególności w formie oklejania, oznakowania zgodnego z zatwierdzoną identyfikacją wizualną Usługi. Obowiązek obejmuje pojazdy podstawowe oraz pojazdy zastępcze, o ile sposób i przewidywany okres ich wykorzystania pozwalają na zastosowanie oznakowania wskazanego przez Miasto.

19. Kierowcy i personel

Każdy kierowca musi posiadać wymagane prawem kwalifikacje i uprawnienia do pasażerskiego przewozu osób oraz znać język polski na poziomie co najmniej B2 według Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego. W przypadku kierowcy będącego cudzoziemcem znajomość języka polskiego na poziomie B2 musi być potwierdzona odpowiednim certyfikatem. Wymóg służy zapewnieniu bezbłędnej komunikacji z pasażerem, w szczególności przy ustalaniu jego potrzeb, udzielaniu asysty i reagowaniu w sytuacjach zagrożenia.

Wszystkie osoby wykonujące przewozy są przed rozpoczęciem pilotażu przeszkolone w zakresie:

- 1) obsługi windy lub rampy, mocowania wózka i zabezpieczania pasażera;
- 2) udzielania pierwszej pomocy;
- 3) komunikacji z osobami z różnymi niepełnosprawnościami, w tym z potrzebami sensorycznymi i komunikacyjnymi;
- 4) standardu asysty door-to-door, ochrony godności i niedyskryminacji;
- 5) procedur opóźnienia, awarii, odmowy i zdarzeń nadzwyczajnych.

Operator zapewnia rzeczywistą zastępowalność kierowców oraz personelu obsługującego zgłoszenia.

20. Ubezpieczenie

Operator i podmiot faktycznie wykonujący przewozy posiadają wszystkie ubezpieczenia wymagane prawem.

21. Rejestracja, badania jakości i ochrona danych

Operator jest samodzielnym administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z kwalifikacją do Usługi, weryfikacją dokumentów, rejestracją użytkowników, przyjmowaniem zgłoszeń, kontaktem z pasażerami, planowaniem i wykonywaniem kursów, pobieraniem opłat, obsługą nieobecności i skarg, zapewnieniem bezpieczeństwa przewozów, prowadzeniem bazy pasażerów oraz badaniem jakości Usługi.

Operator samodzielnie zapewnia właściwe podstawy przetwarzania danych, wykonuje obowiązki informacyjne, realizuje prawa osób, których dane dotyczą, zarządza upoważnieniami i dostępem do systemów, zapewnia bezpieczeństwo danych, obsługuje naruszenia ochrony danych oraz określa i stosuje okresy ich przechowywania, usuwania lub anonimizacji.

Operator nie wykonuje ani nie przechowuje kopii lub fotografii dokumentów stanowiących podstawę kwalifikacji. Nie gromadzi diagnoz, kodów chorób, symboli przyczyn niepełnosprawności ani szczegółowych danych medycznych niewymaganych do potwierdzenia uprawnienia. Pozyskuje wyłącznie dane oraz informacje o potrzebach funkcjonalnych, logistycznych, technicznych i komunikacyjnych niezbędne do sprawnej i bezpiecznej organizacji Usługi.

Operator prowadzi bazę pasażerów faktycznie korzystających z Usługi oraz raz w miesiącu przeprowadza wśród nich dobrowolne badanie ankietowe dotyczące w szczególności dostępności zgłoszeń, punktualności, bezpieczeństwa, jakości asysty i komunikacji, oceny pojazdów, przyczyn korzystania z Usługi oraz zgłaszanych problemów i potrzeb. Udział albo odmowa udziału w badaniu nie wpływa na możliwość dalszego korzystania z Usługi.

Po zakończeniu każdego miesiąca Operator przekazuje Miastu zestawienia dotyczące realizacji Usługi, wyniki badań ankietowych oraz analizę wniosków i rekomendowanych działań, co do zasady w formie zagregowanej lub zanonimizowanej, która nie pozwala Miastu zidentyfikować konkretnego pasażera. Raport końcowy jest przekazywany w terminie określonym w umowie.

Miasto jest administratorem wyłącznie danych osobowych przetwarzanych w związku z nadzorem i kontrolą realizacji zadania, rozliczeniem umowy, rozpatrywaniem skarg skierowanych do Miasta oraz wykonywaniem własnych obowiązków prawnych. Miasto nie prowadzi rejestru osób zakwalifikowanych i nie otrzymuje od Operatora dokumentów stanowiących podstawę kwalifikacji.

Operator udostępnia Miastu dane jednostkowe wyłącznie w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia konkretnej skargi, przeprowadzenia kontroli, wyjaśnienia wypadku lub innego zdarzenia zagrażającego bezpieczeństwu, dochodzenia albo obrony roszczeń lub wykonania obowiązku wynikającego z przepisów prawa. Udostępnienie danych wymaga wskazania celu i ograniczenia ich zakresu do informacji koniecznych w danej sprawie.

Miasto i Operator realizują obowiązki administratorów niezależnie w przypisanych im zakresach. Każdy z nich samodzielnie współpracuje z właściwym dla siebie inspektorem ochrony danych, jeżeli został on wyznaczony. Inspektor ochrony danych Miasta doradza i monitoruje wyłącznie działania Miasta, nie zatwierdza bieżących operacji przetwarzania prowadzonych przez Operatora i nie przejmuje jego odpowiedzialności.

Szczegółowe rozwiązania techniczne, organizacyjne i dokumentacyjne dotyczące ochrony danych określa Operator we własnych procedurach, a w zakresie przepływów danych pomiędzy Operatorem i Miastem – umowa albo odrębne uzgodnienie zgodne z rzeczywistym podziałem celów i sposobów przetwarzania.

22. Opóźnienia, awarie i zdarzenia nadzwyczajne

Przy przewidywanym opóźnieniu przekraczającym 15 minut Operator podejmuje próby kontaktu z pasażerem za pośrednictwem wskazanego przez niego preferowanego i dostępnego kanału. Jeżeli pasażer wskazał numer telefonu, Operator podejmuje co najmniej trzy próby połączenia, a przy braku kontaktu przesyła SMS. Jeżeli pasażer udostępnił adres poczty elektronicznej, Operator może również przesłać wiadomość e-mail. Próby kontaktu i wysłane wiadomości są rejestrowane.

W razie awarii, wypadku, zamknięcia drogi, ekstremalnych warunków atmosferycznych, decyzji służb, zagrożenia bezpieczeństwa, działania siły wyższej albo innego zdarzenia mogącego uniemożliwić wykonanie kursu Operator postępuje zgodnie z punktem 15.

Operator w pierwszej kolejności podejmuje racjonalne działania służące wykonaniu kursu, w szczególności zapewnia pojazd zastępczy, zmienia trasę albo uzgadnia z pasażerem inną godzinę

przejazdu. Jeżeli wykonanie kursu nie jest możliwe, Operator niezwłocznie informuje o tym pasażera, wskazuje przyczynę oraz odnotowuje zdarzenie w dokumentacji.

W przypadku zdarzenia zagrażającego życiu lub zdrowiu pierwszeństwo mają działania ratunkowe i zabezpieczenie pasażera. Obowiązek informacyjny może zostać wykonany po ustaniu bezpośredniego zagrożenia.

23. Skargi i ponowne rozpatrzenie odmowy

Pasażer albo jego przedstawiciel może wystąpić do Operatora o ponowne rozpatrzenie odmowy przyjęcia zgłoszenia, odwołania lub przerwania kursu, stwierdzenia nieusprawiedliwionej nieobecności, naliczenia opłaty za nieodwołany kurs albo zastosowania ograniczenia w przyjmowaniu nowych zgłoszeń.

Operator rozpatruje sprawę dotyczącą odmowy, odwołania lub przerwania kursu w terminie dwóch dni roboczych, a sprawę dotyczącą nieobecności, opłaty lub ograniczenia rezerwacji – w terminie pięciu dni roboczych. Do czasu rozstrzygnięcia zakwestionowana opłata nie jest wymagalna, a ograniczenie przyjmowania nowych zgłoszeń nie jest stosowane.

Skargi dotyczące sposobu realizacji Usługi, w szczególności zachowania personelu, opóźnień, bezpieczeństwa, dostępności, jakości asysty albo pobrania opłaty, Operator rozpatruje w terminie 14 dni kalendarzowych. W sprawie wymagającej dodatkowych ustaleń termin może zostać przedłużony do 30 dni, po uprzednim poinformowaniu pasażera o przyczynie opóźnienia.

Rozstrzygnięcie zawiera krótkie uzasadnienie i jest przekazywane pasażerowi za pośrednictwem wskazanego kanału kontaktu. Ponownego rozpatrzenia sprawę dokonuje koordynator zadania albo inna wyznaczona przez Operatora osoba. W miarę możliwości organizacyjnych nie powinna to być osoba, która podjęła pierwotne rozstrzygnięcie.

Po otrzymaniu odpowiedzi Operatora albo bezskutecznym upływie terminu na jej udzielenie pasażer może skierować skargę do Urzędu Miasta Wrocławia – za pośrednictwem Biura Wrocław Bez Barier. Skarga może zostać skierowana do Miasta, jeżeli dotyczy zagrożenia bezpieczeństwa, dyskryminacji, naruszenia godności, braku reakcji Operatora albo działania lub zaniechania Miasto.

Miasto rozpatruje skargę bez zbędnej zwłoki, co do zasady w terminie 14 dni kalendarzowych, z zastrzeżeniem terminów wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących. Operator przekazuje Miasto wyłącznie dane niezbędne do wyjaśnienia konkretnej sprawy.

Złożenie wniosku albo skargi nie może samo w sobie powodować ograniczenia dostępu pasażera do Usługi. Ponowne rozpatrzenie odmowy nie zapewnia wykonania kursu w pierwotnie żądanym terminie.

Dane kontaktowe Operatora: [DO UZUPEŁNIENIA].

Dane kontaktowe Miasta właściwe do składania skarg: [DO UZUPEŁNIENIA].

24. Identyfikacja wizualna, informacja i promocja Usługi

Informacje promocyjne i użytkowe dotyczące Usługi, w tym komunikaty doraźne, materiały prasowe, konferencje, posty w mediach społecznościowych, grafiki, nagrania oraz inne formy komunikacji publicznej, mogą być przygotowywane i publikowane przez Miasto albo przez Operatora.

Operator może opublikować albo rozpowszechnić materiał dotyczący Usługi wyłącznie po uprzednim przekazaniu jego projektu Miastu i uzyskaniu akceptacji Miasta co do treści, formy, identyfikacji wizualnej oraz planowanego kanału publikacji. Ograniczenie nie dotyczy indywidualnych komunikatów operacyjnych kierowanych do pasażera w związku z rezerwacją lub realizacją konkretnego kursu.

Miasto może określić obowiązkowe elementy komunikacji, w szczególności nazwę i logotyp Usługi, oznaczenia Gminy Wrocław, informacje o finansowaniu, dane kontaktowe oraz standard dostępności materiałów. Operator stosuje je we wszystkich zatwierdzonych materiałach i kanałach komunikacji.

Jeżeli materiał przygotowuje Operator, odpowiada on za uzyskanie i udokumentowanie odrębnej, dobrowolnej i konkretnej zgody na wykorzystanie wizerunku, głosu, wypowiedzi lub historii pasażera oraz za wykonanie związanych z tym obowiązków z zakresu ochrony danych. Publikacja materiału wymaga również uprzedniej akceptacji Miasta w zakresie jego treści, formy i zgodności z komunikacją Usługi; akceptacja ta nie oznacza przejęcia przez Gminę Wrocław odpowiedzialności za przetwarzanie danych prowadzone przez Operatora.

25. Zakończenie pilotażu i informacja dla użytkowników

Najpóźniej 14 dni przed zakończeniem przewozów Operator wysyła wszystkim użytkownikom jednolity komunikat zatwierdzony przez Miasto, wykorzystując wskazany przez pasażera preferowany i dostępny kanał kontaktu.

Komunikat wskazuje datę zakończenia pilotażu i informuje, że jego zakończenie nie gwarantuje automatycznej kontynuacji Usługi. Niedostarczenie wiadomości wymaga próby użycia drugiego dostępnego kanału kontaktu.

26. Postanowienia końcowe

Regulamin stanowi załącznik do umowy zawartej przez Miasto z Operatorem. W razie rozbieżności pierwszeństwo mają: bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, ogłoszenie i warunki konkursu, umowa wraz z załącznikami, zaakceptowana oferta Operatora, niniejszy Regulamin, a następnie instrukcje i materiały informacyjne.

Regulamin nie może ograniczać praw pasażera ani wprowadzać opłat, obowiązków lub podstaw odmowy niewynikających z dokumentacji nadrzędnej.

Zmiana Regulaminu w okresie pilotażu jest rozwiązaniem wyjątkowym. Wymaga uprzedniej pisemnej zgody Miasta, uzasadnienia i poinformowania użytkowników przed wejściem zmiany w życie. Zmiana nie działa wstecz ani co do zasady nie wpływa na kursy już potwierdzone.

Regulamin wchodzi w życie z dniem [DO UZUPEŁNIENIA].



DOLNOŚLĄSKIE FORUM INTEGRACYJNE
ul. Rуска 62 - 63, 50 - 079 Wrocław
NIP: 8951943780 REG: 020939032
KRS: 0000325923
kontakt@dfi.org.pl ** www.dfi.org.pl

DOLNOŚLĄSKIE FORUM INTEGRACYJNE
Kamil Chomentowski
Prezes Zarządu

DOLNOŚLĄSKIE FORUM INTEGRACYJNE
Marcin Łabęda
Wiceprezes Zarządu