

**ZARZĄDZENIE Nr 2465/2025**  
**PREZYDENTA MIASTA ŁODZI**  
**z dnia 28 listopada 2025 r.**

**w sprawie wprowadzenia „Regulaminu przewozu osób z niepełnosprawnościami”.**

Na podstawie art. 30 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2025 r. poz. 1153 i 1436)

**zarządzam, co następuje:**

§ 1. 1. W celu zaspokojenia potrzeb mieszkańców Miasta Łodzi, którzy z powodu niepełnosprawności nie mogą korzystać z gminnego transportu zbiorowego, realizowane są przewozy świadczone przez Zakład Przewozu Osób Niepełnosprawnych Miejskiego Przedsiębiorstwa Komunikacyjnego – Łódź Spółki z o.o., zwane dalej przewozami specjalnymi.

2. Zasady świadczenia przewozów specjalnych są określone w „Regulaminie przewozu osób z niepełnosprawnościami”, stanowiącym załącznik do zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Dyrektorowi Zarządu Dróg i Transportu.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem wydania.

**PREZYDENT MIASTA**

**Hanna ZDANOWSKA**

## REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

### Rozdział 1 Postanowienia ogólne – definicje

§ 1. 1. Ilekroć w Regulaminie przewozu osób z niepełnosprawnościami, zwanym dalej Regulaminem, jest mowa o:

- 1) MPK – należy przez to rozumieć Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne – Łódź Spółkę z o.o.;
- 2) ZPON lub Operatorze – należy przez to rozumieć Zakład Przewozu Osób Niepełnosprawnych MPK, adres: 91-340 Łódź, ul. Limanowskiego 147/149 (wjazd/wejście od ul. Grunwaldzkiej);
- 3) asyście – należy przez to rozumieć obecność przy osobie z niepełnosprawnością lub jej towarzyszenie (poza czynnościami opisanymi w § 1 ust. 1 pkt 16);
- 4) dyspozytorze – należy przez to rozumieć pracownika ZPON, przyjmującego zgłoszenia oraz nadzorującego realizację przewozów specjalnych;
- 5) innych usługach – należy przez to rozumieć dodatkowe czynności poza opisanymi w § 1 ust. 1 pkt 16);
- 6) lokalu – należy przez to rozumieć miejsce rozpoczęcia przewozu specjalnego (odbioru osoby z niepełnosprawnością) lub jego zakończenia (miejsce docelowe), tj. np. mieszkanie, placówkę służby zdrowia, dom pomocy społecznej, ośrodek terapii zajęciowej, szkołę, przedszkole;
- 7) opiekunie – należy przez to rozumieć prawnego opiekuna lub osobę towarzyszącą osobie z niepełnosprawnością podczas przewozu;
- 8) Organizatorze – należy przez to rozumieć Miasto Łódź reprezentowane przez Zarząd Dróg i Transportu;
- 9) osobie z niepełnosprawnością – należy przez to rozumieć osobę, posiadającą ważne, wydane przez właściwy organ, jedno z poniższych orzeczeń:
  - a) o niezdolności do samodzielnej egzystencji lub całkowitej niezdolności do pracy,
  - b) o znacznym albo umiarkowanym stopniu niepełnosprawności,
  - c) o niepełnosprawności w przypadku niepełnoletnich do 16. roku życia;
- 10) pasażerze – należy przez to rozumieć osobę z niepełnosprawnością, a w przypadku gdy przewóz odbywa się z udziałem opiekuna, również opiekuna;
- 11) pojazdzie – należy przez to rozumieć pojazd silnikowy, będący w dyspozycji Operatora, który ze względu na rodzaj konstrukcji i wyposażenie jest przeznaczony do przewozu osób z niepełnosprawnościami, w tym poruszających się na wózkach;
- 12) przewozie specjalnym, przewozie lub usłudze – należy przez to rozumieć świadczoną przez Operatora na rzecz osób z niepełnosprawnościami usługę przewozową w systemie „drzwi – drzwi”, realizowaną w oparciu o zamówienie na przewóz abonamentowy albo jednorazowy;

- 13) przewozie abonamentowym – należy przez to rozumieć usługę, wykonywaną w granicach administracyjnych Miasta Łodzi, określoną z góry, co do miejsca, czasu i terminu realizacji, zakładającą minimum 8 przejazdów pojedynczego pasażera w miesiącu kalendarzowym, przy czym rozróżnia się:
  - a) przewóz abonamentowy zbiorowy – wykonywany w oparciu o składane przez klientów instytucjonalnych zamówienia grupowe na miesięczne przejazdy cykliczne, np. do szkół, ośrodków szkolno-wychowawczych, ośrodków terapii zajęciowej itp., przewozy realizowane bez udziału opiekuna,
  - b) przewóz abonamentowy indywidualny – wykonywany w oparciu o składane przez indywidualnych klientów zamówienia na miesięczne przejazdy cykliczne;
- 14) przewozie okazjonalnym lub jednorazowym – należy przez to rozumieć usługę jednorazową, wykonaną w granicach administracyjnych Miasta Łodzi;
- 15) usłudze pozastrefowej – należy przez to rozumieć usługę jednorazową, wykonywaną w całości lub w części poza terenem administracyjnym Miasta Łodzi na obszarze Polski;
- 16) usłudze w systemie „drzwi – drzwi” – należy przez to rozumieć transport osoby z niepełnosprawnością do miejsca docelowego z uwzględnieniem udzielenia jej pomocy przy przemieszczeniu się od drzwi lokalu do pojazdu oraz z pojazdu do drzwi lokalu;
- 17) zamówieniu – należy przez to rozumieć przyjęte do realizacji przez Operatora zgłoszenie na przewóz specjalny;
- 18) karcie płatniczej – należy przez to rozumieć kartę, o której mowa w art. 2 pkt 15a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2025 r. poz. 611 i 1069);
- 19) RODO – należy przez to rozumieć rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1, z późn. zm. <sup>1</sup>);
- 20) Łodzi – należy przez to rozumieć Miasto Łódź;
- 21) zamawiającym, zgłaszającym, kliencie – należy przez to rozumieć osobę lub instytucję/placówkę zamawiającą przewóz specjalny.

## **Rozdział 2**

### **Przedmiot działania Organizatora i Operatora**

§ 2. 1. Przedmiotem działania Organizatora i Operatora jest organizacja oraz należyte wykonywanie przewozów specjalnych, realizowanych dla mieszkańców Łodzi, szczególnie dla dzieci i młodzieży z niepełnosprawnościami, objętych kształceniem specjalnym na podstawie ustawy z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe (Dz. U. z 2025 r. poz. 1043 i 1160).

2. Przewozy specjalne świadczone są przy zachowaniu następujących kryteriów:

- 1) w pierwszej kolejności do korzystania z przejazdów uprawnieni są uczniowie z niepełnosprawnościami, uczęszczający do wskazanej szkoły podstawowej lub ośrodka umożliwiającego realizację obowiązku szkolnego, którzy nie mogą korzystać z przewozów rozkładowych oraz uczniowie z niepełnosprawnością ruchową, z upośledzeniem umysłowym w stopniu umiarkowanym lub znacznym, uczęszczający do najbliższej wskazanej szkoły ponadpodstawowej, nie dłużej jednak niż do ukończenia 21. roku życia;
- 2) w drugiej kolejności do korzystania z przejazdów uprawnione są osoby z orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności, poruszające się na wózkach

---

<sup>1</sup> Zmiany wymienionego rozporządzenia zostały ogłoszone w Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018, str. 2 oraz w Dz. Urz. UE L 74 z 04.03.2021, str. 35.

- inwalidzkich oraz osoby z niepełnosprawnością z tytułu upośledzenia narządu ruchu, chorób neurologicznych lub upośledzenia umysłowego, posiadające znaczny lub umiarkowany stopień niepełnosprawności;
- 3) w dalszej kolejności do korzystania z przejazdów uprawnione są pozostałe osoby z orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności.

### **Rozdział 3** **Zasady świadczenia usług**

§ 3. 1. Przewozy specjalne realizowane są na terenie Łodzi z zachowaniem postanowień ust. 2.

2. Przewozy specjalne mogą być wykonywane poza terenem Łodzi na zasadach usługi pozastrefowej, przy czym ich świadczenie nie może ograniczać liczby zamówionych przewozów w granicach Łodzi.

3. Przewozy specjalne odbywają się we wszystkie dni tygodnia w godzinach od 6:15 do 21:00, z zachowaniem następujących zasad:

- 1) dla pasażerów wymienionych w § 2 ust. 2 pkt 1 usługa będzie świadczona w godzinach od 6:15 do 10:00 i od 14:15 do 18:00 od poniedziałku do piątku;
- 2) dla pasażerów wymienionych w § 2 ust. 2 pkt 2 i 3 usługa będzie świadczona w godzinach od 10:00 do 13:00 i od 18:00 do 21:00 od poniedziałku do piątku, a w dni ustawowo wolne od pracy w godzinach od 6:15 do 21:00.

4. W celu optymalnego wykorzystania pojazdów Operator może odstąpić od zasad opisanych w ust. 3.

5. W uzasadnionych przypadkach po wcześniejszym zgłoszeniu i przyjęciu zamówienia, przewozy wykonywane są również w godzinach nocnych.

§ 4. 1. Zgłoszenia ze szkół i ośrodków (klienci instytucjonalni) na przewóz abonamentowy zbiorowy powinny być składane najpóźniej z miesięcznym wyprzedzeniem przed rozpoczęciem roku szkolnego z zastrzeżeniem, że zapotrzebowanie na miesiąc kalendarzowy, którego przewóz dotyczy, będzie składane najpóźniej do 20. dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc abonamentowy.

2. Zgłoszenia na przewóz abonamentowy indywidualny (klienci indywidualni) powinny być składane najpóźniej do 20. dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc abonamentowy z zastrzeżeniem ust. 6. Zgłoszenia po tym terminie będą rozpatrywane z uwzględnieniem aktualnych możliwości przewozowych ZPON.

3. Zgłoszenia na przewóz jednorazowy należy składać nie wcześniej niż na 7 dni przed planowaną usługą.

4. Zgłoszenia na przewozy specjalne, z zachowaniem postanowień ust. 5, można składać do ZPON w następujących formach:

- 1) przewozy okazjonalne (jednorazowe) – osobiście w siedzibie ZPON lub telefonicznie pod numerem telefonu 42 672-14-15, we wszystkie dni tygodnia w godzinach od 6:30 do 21:30;
- 2) przewozy abonamentowe – osobiście w siedzibie ZPON, u kierowcy wykonującego usługę (zgłoszenie powinno być przekazane za potwierdzeniem) lub za pośrednictwem komunikacji elektronicznej.

5. Zgłoszenia abonamentowe wymagają formy pisemnej. Zgłoszenie abonamentowe nie jest równoznaczne z obowiązkiem jego realizacji po stronie Operatora.

6. Zgłoszenia na przewozy specjalne będą przyjmowane/realizowane do chwili wyczerpania możliwości transportowych.

§ 5. 1. Przewozy specjalne w systemie „drzwi – drzwi” są świadczone na podstawie zgłoszeń przyjętych do realizacji.

2. Operator nie świadczy asysty lub innych usług w miejscu początkowym i docelowym podróży oraz nie bierze odpowiedzialności za realizację przez osoby trzecie dodatkowych czynności, innych niż wskazane w § 1 ust. 1 pkt 16.

3. Operator nie świadczy usług medycznych, a także transportu pasażerów w pozycji leżącej.

4. Operator nie realizuje godzinowego najmu pojazdów oraz nie oczekuje na pasażera, z zastrzeżeniem przewozów specjalnych opisanych w § 1 ust. 1 pkt 16.

5. Wózek będący własnością Operatora, wykorzystywany do transportu osoby z niepełnosprawnością, przysługuje jej wyłącznie podczas przewozu.

§ 6. 1. Przed rozpoczęciem przewozu kierowca zobowiązany jest do sprawdzenia dokumentów, uprawniających pasażera do korzystania z przewozu. W tym celu zachowuje prawo m.in. do żądania okazania legitymacji o ustalonym stopniu niepełnosprawności, legitymacji osoby niepełnosprawnej, która nie ukończyła 16. roku życia lub aktualnego orzeczenia o stopniu niepełnosprawności wydanego przez Miejski Zespół ds. Orzekania o Niepełnosprawności.

2. Cel jazdy nie może być zmieniany w trakcie realizacji usługi. O wyborze trasy przejazdu decyduje kierowca z uwzględnieniem możliwości ustalenia optymalnej drogi przejazdu.

3. W celu optymalnego wykorzystania pojazdów dla świadczenia przewozów specjalnych, Operator ma prawo łączenia zamówień dla osób zabieranych z miejsc blisko siebie położonych.

4. Z przewozu bez opieki (bez udziału opiekuna) niepełnoletnia osoba z niepełnosprawnością może korzystać tylko po wyrażeniu pisemnej zgody przez jej opiekuna – dotyczy przewozów opisanych w § 1 ust. 1 pkt 13 lit. b oraz pkt 14.

5. W pojeździe obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu oraz spożywania alkoholu lub innych środków odurzających. Jednocześnie zabrania się przewozu osób, których stan wskazuje na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających.

6. Osoba z niepełnosprawnością oraz jej opiekun oczekujący na pojazd, powinni przebywać w ustalonym z dyspozytorem miejscu i wyznaczonym czasie. Czas oczekiwania przez kierowcę pojazdu na pasażera nie może być dłuższy niż 10 minut, licząc od momentu zgłoszenia gotowości wykonania przewozu. Po tym czasie kierowca informuje dyspozytora o niestawieniu się pasażera i za jego zgodą podejmuje kolejne zamówienie.

§ 7. 1. Realizacja przewozu abonamentowego odbywa się na podstawie określonych z góry (w momencie przyjmowania zgłoszenia do realizacji) szczegółów zamówienia, dotyczących wszystkich przejazdów w ramach abonamentu. Z zachowaniem postanowień ust. 3 nie ma możliwości zmiany miejsca rozpoczęcia lub zakończenia przewozu bądź terminu jego realizacji, a niestawienie się lub rezygnacja z usługi oznacza utratę prawa do wykonania danego przejazdu w ramach zamówienia.

2. W przypadku rezygnacji z przejazdu w ramach przewozu abonamentowego indywidualnego osoba, która zamówiła usługę, powinna niezwłocznie powiadomić o powyższym dyspozytora. Konsekwencją w przypadku niedopełnienia powyższego obowiązku może być odmowa przyjęcia od danej osoby kolejnych zgłoszeń na przewozy abonamentowe lub jednorazowe.

3. Operator może w ramach posiadanych możliwości przewozowych skorygować, w uzgodnieniu ze zgłaszającym, szczegóły zamówienia na przewóz abonamentowy, po uprzednim złożeniu przez klienta pisemnego wniosku.

4. Korekta zamówienia nie jest możliwa w dniu oraz w trakcie realizacji przewozu.

5. Realizacja przewozu abonamentowego zbiorowego odbywa się po uzgodnieniach i obustronnej akceptacji stron.

6. Operator w terminie do 7 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku poinformuje zamawiającego, czy jego realizacja jest możliwa.

§ 8. 1. Realizacja przewozu jednorazowego odbywa się na podstawie szczegółów ustalonych w momencie przyjmowania zgłoszenia do realizacji. Zmiana miejsca rozpoczęcia lub zakończenia przewozu bądź terminu jego realizacji jest możliwa wyłącznie w ramach posiadanych możliwości przewozowych.

2. Operator może w ramach posiadanych możliwości przewozowych skorygować w uzgodnieniu ze zgłaszającym szczegóły zamówienia na przewóz jednorazowy, o ile nie koliduje to z harmonogramem pozostałych przewozów.

3. W przypadku potrzeby skorygowania lub anulowania zamówienia na przewóz jednorazowy, zgłaszający zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Operatora, jednak nie później niż na godzinę przed planowaną realizacją usługi.

4. Korekta zamówienia nie jest możliwa w trakcie jego realizacji.

5. Rezygnując z usługi lub nie stawiając się na miejsce rozpoczęcia przewozu bez anulowania zamówienia stosownie do postanowień ust. 3, zamawiający ponosi konsekwencje, polegające na obowiązku wniesienia opłaty jak za przejazd jednorazowy. Ponadto dodatkową konsekwencją niedopełnienia obowiązku anulowania zamówienia może być odmowa przyjęcia kolejnych zgłoszeń na przewozy abonamentowe lub jednorazowe.

6. W przypadkach gdy rezygnacja z usługi jednorazowej lub niestawienie się pasażera na miejsce rozpoczęcia przewozu jednorazowego uzasadnione jest szczególnymi okolicznościami, Operator może zdecydować o odstąpieniu od pobierania opłaty.

## **Rozdział 4**

### **Obowiązki i uprawnienia Operatora**

§ 9. Operator ma obowiązek w szczególności:

- 1) przyjmowania zgłoszeń na wykonywanie przewozów specjalnych przy zachowaniu zasad określonych w § 4;
- 2) niezwłocznego informowania pasażerów o wszelkich nieprzewidzianych zmianach, dotyczących zamówionego przewozu, w tym o anulowaniu zamówienia czy zmianie terminu wykonania przewozu;
- 3) przestrzegania zasady, że prawo do korzystania z usług przewozowych według kryteriów, o których mowa w § 2, posiadają wyłącznie mieszkańcy Łodzi z niepełnosprawnością.

§ 10. 1. Operator ma prawo do:

- 1) łączenia zamówień w celu optymalnego wykorzystania pojazdów, w tym przy odstąpieniu w uzasadnionych przypadkach od zasad określonych w § 2 ust. 2 pkt 1;
- 2) odmowy przyjęcia zgłoszenia na wykonanie przewozu w określonym terminie, jeżeli wykroczać to będzie poza jego zdolność przewozową ze względu na wcześniej przyjęte zamówienia. W takim przypadku Operator uprawniony jest do prowadzenia uzgodnień warunków wykonania usługi w innym terminie, dogodnym dla pasażera;
- 3) odmowy przyjęcia zamówienia na wykonanie przewozu, jeśli pasażer zalega z płatnościami;
- 4) realizacji zleceń transportowych z tolerancją +/- 15 minut.

2. Przy przyjmowaniu lub weryfikacji zgłoszenia Operator ma prawo uzyskania niezbędnych dla realizacji usługi informacji, dotyczących m.in.:

- 1) imienia i nazwiska osoby z niepełnosprawnością lub osoby zgłaszającej w celu rejestracji w systemie;
- 2) potwierdzenia posiadania ważnego orzeczenia o niepełnosprawności, o którym mowa w § 6 ust. 1 (bez konieczności udostępniania szczegółowych danych medycznych, poza rodzajem orzeczenia);
- 3) informacji o rodzaju niepełnosprawności wyłącznie w zakresie niezbędnym do zapewnienia odpowiednich warunków przewozu (np. poruszanie się na wózku, konieczność pomocy przy wsiadaniu/wychodzeniu);
- 4) wieku, wagi pasażera (osoby z niepełnosprawnością) i ogólnego stanu zdrowia osoby z niepełnosprawnością, jeśli jest to niezbędne do realizacji przewozu;
- 6) zaopatrzenia ortopedycznego pasażera (wózek, balkonik, kule itp.);
- 7) informacji o potrzebie przewozu z opiekunem;
- 8) adresu pasażera z uszczegółowieniem miejsca rozpoczęcia i zakończenia przewozu;
- 9) danych kontaktowych (numer telefonu itp.) pasażera lub osoby zgłaszającej;
- 10) innych informacji, jeżeli są one niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowej realizacji usługi.

3. Operator zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usługi przewozu osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.

## **Rozdział 5**

### **Obowiązki i uprawnienia kierowcy zatrudnionego przy przewozie osób z niepełnosprawnościami**

§ 11. Kierowca przy wykonywaniu przewozu specjalnego zobowiązany jest w szczególności do:

- 1) realizacji usługi zgodnie z zamówieniem;
- 2) dołożenia szczególnej staranności przy obsłudze osoby z niepełnosprawnością poprzez udzielenie jej pomocy m.in. przy:
  - a) przemieszczaniu się z lokalu do pojazdu i z pojazdu do lokalu,
  - b) wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu,
  - c) zajęciu miejsca w pojeździe,
  - d) zakotwiczeniu wózka,
  - e) przekazaniu pod opiekę pracownika placówki medycznej, oświatowej, opiekuńczej bądź innej osoby wskazanej przez opiekuna;
- 3) taktownego i życzliwego zachowania wobec pasażerów;
- 4) pobierania opłat za przewóz pasażerów według obowiązującego cennika, potwierdzając wpłatę należności wydaniem pasażerowi paragonu. Faktura VAT może być wydana stosownie do postanowień § 16 ust. 4.

§ 12. 1. Kierowca ma prawo do sprawdzania dokumentów uprawniających pasażera do korzystania z przewozu, w szczególności gdy dysfunkcja nie jest widoczna.

2. Kierowca w porozumieniu z dyspozytorem ma prawo do:

- 1) odmowy wykonania przewozu w przypadku:
  - a) gdy stan lub zachowanie pasażera może zagrażać bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie,
  - b) braku uprawnień, o których mowa w § 6 ust. 1,
  - c) braku możliwości zapewnienia bezpiecznego transportu (przemieszczenia) pasażera do pojazdu ze względu m.in. na stan techniczny wózka, brak możliwości zakotwiczenia wózka, parametry techniczne klatki schodowej bądź samych schodów, wagę pasażera,

- przekraczającą normy obowiązujące przy ręcznych pracach transportowych, określone w przepisach bhp,
- d) zamiaru przewożenia przez pasażera bagażu, zagrażającego bezpieczeństwu lub utrudniającego przejazd innym osobom,
  - e) zamiaru przewożenia przez pasażera zwierząt domowych z wyłączeniem psa asystującego (wymagane jest zgłoszenie przy zamawianiu usługi);
- 2) uzależnienia wykonania przewozu od obecności opiekuna osoby z niepełnosprawnością, jeżeli stan tej osoby (znacznym stopień niepełnosprawności, brak możliwości nawiązania bezpośredniego kontaktu) może zagrażać jego bezpieczeństwu podczas transportu lub utrudniać przejazd.
3. W przypadku odmowy wykonania przewozu, o której mowa w ust. 2, dyspozytor sporządza stosowną notatkę, podając w niej okoliczności zdarzenia.
4. Kierowca zobowiązany jest do:
- 1) wykonywania czynności obsługi codziennej – według zakresu dla tej czynności (w zakres tych czynności wchodzi dbałość o czystość oraz stan techniczny pojazdu, w tym działań polegających na sprawdzeniu stanu zewnętrznego pojazdu, świateł, poziomu płynów technicznych, wyposażenia specjalistycznego niezbędnego do realizacji zleceń, uruchomieniu silnika i sprawdzeniu działania układu hamulcowego oraz kierowniczego);
  - 2) natychmiastowego zgłaszania dyspozytorowi ewentualnych usterek w pojeździe oraz sporządzenie stosownego raportu technicznego;
  - 3) dbania o wyposażenie pojazdu oraz urządzeń do wspomagania transportu po schodach.

## **Rozdział 6**

### **Uprawnienia i obowiązki pasażera**

- § 13. 1. Osoba z niepełnosprawnością ma prawo do:
- 1) korzystania z bezpłatnej pomocy ze strony kierowcy przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu oraz przemieszczaniu się od drzwi lokalu do pojazdu i odpowiednio z pojazdu do drzwi lokalu;
  - 2) podróżowania z opiekunem, z zachowaniem postanowień § 15 ust. 1;
  - 3) do przewozu bagażu podręcznego, z zachowaniem postanowień § 15 ust. 2.
2. Pasażer ma prawo żądać od kierowcy potwierdzenia wniesionej opłaty za przejazd poprzez wydanie potwierdzenia wniesionej opłaty: paragonu z kasy fiskalnej lub faktury VAT stosownie do postanowień § 16 ust. 4.
3. Osoba z niepełnosprawnością i/lub zamawiający mają prawo składania do Operatora wniosków i uwag dotyczących ich realizacji, a w sprawach spornych dotyczących świadczonych usług, występowania z wnioskami lub skargami do Organizatora.

- § 14. 1. Pasażer ma obowiązek przestrzegania poleceń kierowcy w zakresie bezpieczeństwa przewozu.
2. Pasażer odbywający przejazd w wózku inwalidzkim podczas przewozu, powinien być bezwzględnie zapięty we własny pas biodrowy. Ponadto nie może w czasie jazdy zwalniać zaczepów (blokad) mocujących wózek do podłogi pojazdu, przemieszczać się oraz wykonywać gwałtownych ruchów.
3. Osoba niezdolna do samodzielnej egzystencji lub ze znacznym stopniem niepełnosprawności powinna podróżować z opiekunem.
4. Niepełnoletnie osoby niepełnosprawne powinny podróżować z opiekunem. Przewóz bez opieki jest możliwy wyłącznie pod warunkiem uzyskania zgody opiekuna na samodzielny przewóz stosownie do postanowień § 6 ust. 4.

5. Zamawiający ma obowiązek udzielenia dyspozytorowi Operatora informacji, o których mowa w § 10 ust. 2.

6. W przypadku rezygnacji z usługi zgłaszający zobowiązany jest do powiadomienia o tym fakcie dyspozytora.

## **Rozdział 7**

### **Oplaty**

§ 15. 1. Przewozy specjalne realizowane są odpłatnie zgodnie z cennikiem opłat za korzystanie z przewozów specjalnych wprowadzonym odrębnym zarządzeniem Prezydenta Miasta Łodzi.

2. Opiekun podróżujący z osobą z niepełnosprawnością nie ma obowiązku uiszczania opłaty.

3. Osoba z niepełnosprawnością ma prawo do przewozu bagażu, jeżeli jego wymiary nie przekraczają 20 x 40 x 60 cm, przy czym narzędzia i przyrządy rehabilitacyjne są przewożone niezależnie od rozmiarów pod warunkiem, że elementy konstrukcyjne mieszczą się w przestrzeni pasażerskiej pojazdu, istnieje fizyczna możliwość ich zabezpieczenia i nie stwarzają zagrożenia dla osób w pojeździe.

4. Opłata za przewóz okazjonalny/jednorazowy lub pozastrefowy uiszczana jest gotówką lub kartą płatniczą u kierowcy bezzwłocznie po wykonaniu usługi.

5. Opłata za przewóz abonamentowy indywidualny wnoszona jest u kierowcy gotówką lub kartą płatniczą najpóźniej przy pierwszym przejeździe w miesiącu kalendarzowym, którego abonament dotyczy.

5. Opłata za przewóz abonamentowy zbiorowy wnoszona jest przelewem bankowym w terminie 14 dni od daty otrzymania przez klienta faktury VAT.

7. Opłacony abonament na przewozy specjalne nie podlega zwrotowi w żadnej formie (nadpłaconej kwoty lub przejazdów w ramach kolejnego abonamentu).

8. W przypadku braku opłaty za zamówienia stałe (abonamentowe) przejazdy zostaną wstrzymane do czasu jej uregulowania.

9. W uzasadnionych przypadkach, po uprzednim złożeniu pisemnego wniosku kierownik ZPON może zdecydować o przedłużeniu terminów płatności za zamówione przewozy abonamentowe maksymalnie o 14 dni.

§ 16. 1. Faktura VAT za przewozy abonamentowe zbiorowe jest wystawiana pierwszego dnia miesiąca, którego zamówienie dotyczy.

2. Faktura VAT za przewozy abonamentowe indywidualne jest wystawiana po uprzednim wniesieniu opłaty (naliczanej przy pierwszym przejeździe, którego abonament dotyczy) na podstawie paragonu fiskalnego, otrzymanego od kierowcy.

3. Fakturę VAT można uzyskać:

1) w siedzibie ZPON, z zastrzeżeniem ust. 4;

2) za pośrednictwem kierowcy ZPON w dniu realizacji kolejnej usługi. W przypadku przewozu okazjonalnego bądź usługi pozastrefowej potrzebę wystawienia faktury VAT należy zgłosić w chwili składania zamówienia.

4. Faktura VAT może być wystawiona w siedzibie ZPON jedynie w dni robocze w godzinach od 8:00 do 15:00.

## **Rozdział 8**

### **Odpowiedzialność za szkody**

§ 17. 1. Pasażer ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe podczas wykonywania przewozu, o ile powstały one z jego winy.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u pasażera na skutek:

- 1) zdarzeń niezależnych od Operatora;
- 2) nieprzestrzegania przez pasażera Regulaminu lub poleceń kierowcy dotyczących bezpieczeństwa.

## **Rozdział 9**

### **Ochrona danych osobowych**

§ 18. 1. Administratorem Danych Osobowych jest:

- 1) MPK-Łódź Spółka z o. o. z siedzibą w Łodzi, 90-132 Łódź, ul. Tramwajowa 6 – w stosunku do osób, dla których MPK wykonuje przewozy indywidualne abonamentowe lub okazjonalne oraz w stosunku do osób, których dane osobowe przekazał Urząd Miasta Łodzi lub właściwa miejska jednostka organizacyjna Łodzi w celu wykonania przez MPK powierzonych mu usług przewozów specjalnych, o których mowa w § 2 umowy;
- 2) właściwa miejska jednostka organizacyjna Łodzi lub Urząd Miasta Łodzi dla osób przewożonych na zlecenie tych podmiotów.

2. Dane kontaktowe do Inspektora Ochrony Danych MPK: [iodo@mpk.lodz.pl](mailto:iodo@mpk.lodz.pl).

3. W zakresie realizacji zadania publicznego dane osobowe są przetwarzane przez MPK na podstawie art. 6 pkt 1 lit. b i e RODO i art. 9 ust 2 lit b i g RODO. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych na potrzeby indywidualnego przewozu osób niepełnosprawnych jest art. 6 pkt 1 lit. b i f RODO i art. 9 ust 2 lit a RODO.

4. Dane osobowe są przetwarzane przez właściwą miejską jednostkę organizacyjną Łodzi lub Urząd Miasta Łodzi na podstawie art. 6 pkt 1 lit. c RODO i art. 9 ust 2 lit b i g RODO.

5. Dane osobowe są przetwarzane w celu:

- 1) przyjęcia zlecenia;
- 2) realizacji zlecenia;
- 3) realizacji płatności;
- 4) rozstrzygania sporów przed sądami i organami odwoławczymi.

6. Na podstawie art. 6 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz. U. z 2020 r. poz. 164 i 1747 oraz z 2025 r. poz. 1173) oraz na podstawie prawa podatkowego zebrane dane osobowe będą przetwarzane przez okres 5 lat.

7. Przewiduje się przekazanie powierzonych danych osobowych następującym podmiotom:

- 1) organom kontrolującym;
- 2) sądom;
- 3) innym uczestnikom postępowania w zakresie przewidzianym odrębnymi przepisami prawa.

8. Każdemu klientowi ZPON przysługuje prawo żądania od administratora danych dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania bądź wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania na warunkach określonych w RODO.

9. Każdemu klientowi ZPON przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych jego dotyczących narusza przepisy RODO.