



Załącznik nr 1 do SWZ

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Świadczenie usług przewozowych w gminnej komunikacji publicznego transportu zbiorowego dla Gminy Turawa w 2024 roku

1. Przedmiotem zamówienia jest „Świadczenie usług przewozowych w gminnej komunikacji publicznego transportu zbiorowego dla Gminy Turawa w 2024 roku”.
2. Szczegółowy zakres przedmiotu zamówienia obejmuje świadczenie usług w zakresie regularnego przewozu osób na następujących liniach wchodzących w skład sieci komunikacyjnej, dla której organizatorem jest Gmina Turawa:
 - 1) Zawada – Węgry – Osowiec – Bierdzany - Ligota Turawska-Zakrzów Turawski-Kadłub Turawski-Rzędów-Marszałki-Turawa-Kotórz Mały-Zawada (długość trasy 48 km) oczekiwana dzienna liczba połączeń - 9
 - 2) Zawada-Kotórz Mały-Turawa-Marszałki-Rzędów-Kadłub Turawski-Zakrzów Turawski- Ligota Turawska - Bierdzany – Osowiec – Węgry – Zawada (długość trasy 48 km) oczekiwana dzienna liczba połączeń - 9
 - 3) Zakrzów Turawski-Kadłub Turawski-Rzędów-Turawa-Kotórz Mały-Zawada (długość trasy 22,4 km) oczekiwana dzienna liczba połączeń - 2
 - 4) Rzędów-Turawa-Marszałki-Kotórz Mały-Węgry-Osowiec-Trzęsina-Osowiec (długość trasy 21,0 km) oczekiwana dzienna liczba połączeń - 5
 - 5) Zawada-Kotórz Mały-Kotórz Wielki-Turawa-Marszałki (długość trasy 18,7 km) oczekiwana dzienna liczba połączeń - 5
 - 6) Zakrzów Turawski-KadłubTurawski-Ligota Turawska (długość trasy 7,2 km) oczekiwana dzienna liczba połączeń - 8
 - 7) Turawa Park-Węgry-Zawada-Osowiec-Trzęsina-Jezioro Srebrne-Turawa-Kotórz Wielki-Jezioro Średnie-Jezioro Turawskie (długość trasy 32,0 km) oczekiwana dzienna liczba połączeń - 10
3. Szacowana ilość wozokilometrów do wykonania w okresie trwania umowy tj. to ok. **314 594,40** wozokilometrów.
4. Poglądowy przebieg linii komunikacyjnych zawiera schemat linii stanowiący załącznik do Szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia.
5. Na liniach określonych w punkt 2 ppkt 1) i 2) usługi świadczone będą od **poniedziałku do niedzieli**, natomiast przewóz na liniach określonych w pkt. 2 ppkt 3) -6) będzie odbywał się - we wszystkie dni zajęć szkolnych zgodnie z kalendarzem roku szkolnego ustalonego przez Ministra Edukacji Narodowej oraz dni, w których szkoła jest zobowiązana zapewnić uczniom zajęcia wychowawczo – opiekuńcze. Przewóz na linii

określonej w pkt. 2 ppkt 7) obejmuje sezon wakacyjny od poniedziałku do niedzieli oraz soboty poza wakacjami.

6. Obsługa linii odbywać się będzie według opracowanych przez Operatora rozkładów jazdy, które przed rozpoczęciem usługi zostaną uzgodnione z Organizatorem i dopasowane do jego potrzeb.
7. Rozkłady jazdy dla linii określonych od pkt. 2- ppkt. 4) do 6) muszą uwzględniać potrzeby wynikające z organizacji pracy poszczególnych placówek oświatowych.
8. Rozkłady jazdy dla linii określonych w pkt.2 ppkt od 4) do 6) muszą zapewniać usługi transportu osobowego – dowóz dzieci (uczniów) zamieszkałych na terenie gminy Turawa do/z szkół i przedszkoli do następujących placówek oświatowych:

1. Publiczna Szkoła Podstawowa w Ligocie Turawskiej

Lp.	Miejscowość zamieszkania dziecka	Planowana liczba dowożonych w roku szkolnym 2023/2024
1	Zakrzów Turawski	61
2	Kadłub Turawski	46
	Razem	107

2. Publiczna Szkoła Podstawowa w Turawie

Lp.	Miejscowość zamieszkania dziecka	Planowana liczba dowożonych w roku szkolnym 2023/2024
1	Rzędów	22
2	Kotórz Wielki	10
3	Kotórz Mały	42
4	Turawa	4
5	Turawa-Marszałki	30
	Razem	108

3. Publiczna Szkoła Podstawowa w Osowcu

Lp.	Miejscowość zamieszkania dziecka	Planowana liczba dowożonych w roku szkolnym 2023/2024
1	Osowiec-Trzęsina	7
2	Turawa	7
3	Rzędów	1
	Razem	15

4. Publiczna Szkoła Podstawowa w Zawadzie

	Miejscowość zamieszkania dziecka	Planowana liczba dowożonych w roku szkolnym 2023/2024
	Kotórz Mały	8

Gmina Turawa planowana liczba dowożonych szkolnym 2023/2024: 238.

Planowane (orientacyjne) trasy i godziny dowozu i odbioru uczniów z placówek oświatowych kształtują się następująco:

PSP ZAWADA I PSP OSOWIEC

Do PSP Turawa i PSP Osowiec

7.15	Rzędów 1	
7.17	Rzędów 2	
7.20	Turawa (Rybaczówka)	
7.30	Turawa (szkoła)	
7.35	Turawa (szkoła)	
7.37	Turawa (biblioteka)	
7.40	Turawa (ul. Opolska)	
7.46	Osowiec (szkoła)	
7.49	Trzęsina	
7.55	Osowiec (szkoła)	

Z PSP Turawa i PSP Osowiec

13.20	Turawa (szkoła)	
13.25	Rzędów	
13.40	Osowiec (szkoła)	
13.45	Trzęsina	
13.55	Turawa	
13.57	Turawa (biblioteka)	
13.59	Turawa (szkoła)	
14.02	Turawa-Marszałki	
14.07	Turawa (Rybaczówka)	
14.10	Rzędów	

Do PSP Turawa i PSP Zawada

7.10	Kotórz Mały	
7.12	Kotórz Mały (kolej)	
7.15	Kotórz Mały	
7.20	Kotórz Wielki	
7.25	Turawa (szkoła)	
7.27	Turawa-Marszałki	
7.32	Turawa (szkoła)	
7.37	Kotórz Wielki	
7.40	Kotórz Mały	
7.42	Kotórz Mały	
7.45	Kotórz Mały	
7.50	Zawada Szkoła	

Z PSP Turawa i PSP Zawada

13.20	Turawa (szkoła)	
13.23	Turawa-Marszałki	
13.27	Kotórz Wielki	
13.30	Kotórz Mały	
13.33	Kotórz Mały (kolej)	
13.35	Kotórz Mały (w kierunku Zawady)	
14.20	Turawa (szkoła)	
14.23	Turawa-Marszałki	
14.27	Kotórz Wielki	
14.30	Kotórz Mały	
14.33	Kotórz Mały (kolej)	
14.35	Kotórz Mały	

14.20	Turawa (szkoła)				
14.25	Rzędów			14.40	Zawada Szkoła
				14.42	Kotórz Mały
15.20	Osowiec (szkoła)			14.44	Kotórz Mały (kolej)
15.25	Trzęsina			14.46	Kotórz Mały
15.35	Turawa			14.50	Kotórz Wielki
15.37	Turawa (biblioteka)			14.55	Turawa (szkoła)
15.39	Turawa (szkoła)			15.20	Zawada (szkoła)
15.40	Turawa-Marszałki			15.22	Kotórz Mały
15.45	Turawa (Rybaczówka)			15.24	Kotórz Mały (kolej)
15.50	Rzędów			15.26	Kotórz Mały
				15.30	Kotórz Wielki
			15.35 Turawa (szkoła)		

PSP LIGOTA TURAWSKA

Przystanek	Pn	Wt	Śr	Czw	Pt
Zakrzów Turawski (boisko)	07:20	07:20	07:20	07:20	07:20
Zakrzów Turawski	07:22	07:22	07:22	07:22	07:22
Zakrzów Turawski	07:24	07:24	07:24	07:24	07:24
Kadłub Turawski	07:30	07:30	07:30	07:30	07:30
Ligota Turawska	07:35	07:35	07:35	07:35	07:35
Bierdzany	7.40	7.40	7.40	7.40	7.40
Ligota Turawska	07:45	07:45	07:45	07:45	07:45
Kadłub Turawski	07:50	07:50	07:50	07:50	07:50
Zakrzów Turawski (przedszkole)	08:00	08:00	08:00	08:00	08:00
Zakrzów Turawski (boisko)	08:05	08:05	08:05	08:05	08:05
Zakrzów Turawski (boisko)	08:15	08:15	08:15	08:15	08:15
Zakrzów Turawski	08:17	08:17	08:17	08:17	08:17
Zakrzów Turawski	08:19	08:19	08:19	08:19	08:19
Kadłub Turawski	08:25	08:25	08:25	08:25	08:25
Ligota Turawska	08:30	08:30	08:30	08:30	08:30
Ligota Turawska	13:20	13:20	13:20	13:20	13:20
Kadłub Turawski	13:25	13:25	13:25	13:25	13:25
Kadłub Turawski	13:30	13:30	13:30	13:30	13:30

Zakrzów Turawski	13:35	13:35	13:35	13:35	13:35
Zakrzów Turawski	13:37	13:37	13:37	13:37	13:37
Zakrzów Turawski (przedszkole)	na żądanie	na żądanie	na żądanie	na żądanie	na żądanie
Zakrzów Turawski (boisko)	13:40	13:40	13:40	13:40	13:40
Zakrzów Turawski (przedszkole)	13:45	13:45	13:45	13:45	13:45
Kadłub Turawski	13:50	13:50	13:50	13:50	13:50
Ligota Turawska	13:55	13:55	13:55	13:55	13:55
Bierdzany	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00
Ligota Turawska	14:15	14:15	14:15	14:15	14:15
Kadłub Turawski	14:20	14:20	14:20	14:20	14:20
Kadłub Turawski	na żądanie	na żądanie	na żądanie	na żądanie	na żądanie
Zakrzów Turawski	14:23	14:23	14:23	14:23	14:23
Zakrzów Turawski	14:25	14:25	14:25	14:25	14:25
Zakrzów Turawski (przedszkole)	14:27	14:27	14:27	14:27	14:27
Zakrzów Turawski (boisko)	14:30	14:30	14:30	14:30	14:30

Szczegółowe rozkłady dla tras 4-6 muszą zostać zaakceptowane przez Dyrektorów Placówek oświatowych i przedstawione do akceptacji Zamawiającemu.

9. Rozkłady jazdy dla linii określonych w pkt. 2- ppkt. 1-3 powinny umożliwić pasażerom na podjęcie dalszej podróży poza terenem Gminy Turawa, tj. do centrum miasta Opola oraz powrót.
10. Zgodnie z Uchwałą nr LIII/405/2023 Rady Gminy Turawa z dnia 26 czerwca 2023 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym w zakresie zadania o charakterze użyteczności publicznej w gminnych przewozach pasażerskich, dla których organizatorem jest Gmina Turawa **są bezpłatne, wobec czego Operator nie pobiera od pasażerów żadnych opłat za realizowany przewóz.**
11. Operator opracuje projekt regulaminu przewozu osób w transporcie zbiorowym i przedłoży go Organizatorowi do zatwierdzenia przed przystąpieniem do świadczenia usług, a także zapewni, że zatwierdzony przez Organizatora wyciąg z tego regulaminu będzie dostępny do wglądu pasażerów w wykorzystywanych środkach transportu.
12. Operator przy realizacji zadania wykonywania autobusowych przewozów o charakterze użyteczności publicznej na określonych w pkt. 2 liniach komunikacyjnych zapewni tabor spełniający następujące minimalne warunki techniczne:
 - 1) wszystkie autobusy muszą spełniać wymagania określone w art. 66 Ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. - Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 1047 z późn. zm.)
 - 2) autobusy muszą być sprawne pod względem techniczno-eksploatacyjnym oraz estetyczne i czyste wewnątrz i na zewnątrz. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Zamawiający na własny koszt może polecić wykonawcy poddanie środka transportu dodatkowemu badaniu technicznemu na wskazanej okręgowej stacji kontroli pojazdów. W przypadku negatywnego wyniku badań, koszty tych badań ponosi Operator.
 - 3) każdy z autobusów niskowejściowych lub niskopodłogowych musi być wyposażony w co najmniej jedno miejsce dla osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich oraz każdy z autobusów musi być

wyposażony w jedno miejsce dla osób starszych i osób z dzieckiem na ręku. Siedzenie to musi być zlokalizowane możliwie jak najbliżej drzwi i musi być oznaczone specjalnymi piktogramami lub wyróżnione innym kolorem obicia tapicerskiego. Miejsce do przewozu wózka inwalidzkiego musi być wyposażone w odpowiednie zabezpieczenia;

- 4) każdy z autobusów musi być wyposażony w drzwi otwierane automatycznie z miejsca kierowcy lub przez pasażera po nadaniu mu uprawnień przez kierowcę;
- 5) każdy z pojazdów musi być objęty systemem informacji pasażerskiej, tj. musi posiadać tablice przednie umożliwiające podanie kierunku jazdy (przystanek końcowy lub miejscowość końcową trasy), wewnątrz autobusów musi znajdować się tablica informacyjna zawierająca co najmniej mapę linii komunikacyjnej organizowanej przez Organizatora oraz wyciąg z regulaminu dla podróżnych;
- 6) wszystkie autobusy muszą posiadać sprawne urządzenia oświetlające wnętrze autobusu, zapewniające oświetlenie całego przedziału pasażerskiego, w tym w szczególności wszystkich miejsc, w których znajdują się jakiegokolwiek przeszkody dla pasażerów i umożliwiające odczytanie wszelkich informacji dla pasażerów umieszczonych wewnątrz autobusu,
- 7) wszystkie autobusy powinny posiadać klimatyzację całopojazdową lub wywietrzniki dachowe oraz przesuwne lub uchylne okna, co najmniej jedno na każdej z bocznych ścian pojazdu, które pasażerowie mogą otwierać i zamykać samodzielnie,
- 8) wszystkie autobusy muszą posiadać sprawną instalację do ogrzewania przedziału pasażerskiego, zapewniającą utrzymanie temperatury powietrza minimum +5°C;
- 9) na dzień realizacji umowy wszystkie autobusy muszą być oznakowane logiem Organizatora. Dopuszcza się zastosowanie logo Operatora na tablicach kierunkowych lub wyświetlaczach. Wzór oznakowania Organizator uzgodni z Operatorem i przekaze Operatorowi po podpisaniu umowy.
13. Organizator zastrzega sobie możliwość zwiększenia lub zmniejszenia pracy przewozowej w zależności od rzeczywistych potrzeb przewozowych.
14. Operator będzie zobowiązany do realizacji usług przewozowych zgodnie z opracowanymi rozkładami jazdy, uzgodnionymi i zatwierdzonymi przez Organizatora. W sytuacjach nadzwyczajnych, zaistniałych z przyczyn niezależnych od Organizatora, np. w przypadku zmiany organizacji ruchu, Organizator może zmienić na okres krótkotrwały zakres usług przewozowych bez konieczności sporządzania aneksu do umowy.
15. Operator zobowiązany jest do umieszczania i aktualizowania rozkładów jazdy na przystankach, z których korzysta oraz utrzymywania tabliczek przystankowych w należyłym stanie technicznym i estetycznym. Wymaganie to dotyczy każdej zmiany rozkładu jazdy oraz przypadków zniszczenia tabliczki przystankowej.
16. Operator na wezwanie Organizatora dostarczy wszelkich informacji o realizacji umowy.
17. W okresie realizacji umowy, gdy wynikać to będzie ze zmian organizacji ruchu lub uzasadnionych potrzeb przewozowych, Organizator ma prawo do żądania od Operatora:
 - 1) zmiany obowiązujących rozkładów jazdy w zakresie trasy, liczby kursów i godzin odjazdów;
 - 2) zmiany tras linii komunikacyjnych, zmiany liczby kursów wykonywanych na danej linii komunikacyjnej, do likwidacji linii komunikacyjnej;
 - 3) aktualizacji rozkładu jazdy zgodnie z wytycznymi przekazanymi przez Organizatora, na zasadach określonych w ustawie o transporcie drogowym, ustawie o publicznym transporcie zbiorowym i ustawie Prawo przewozowe.
18. Aktualizacja rozkładu jazdy, skutkująca zwiększeniem planowanej liczby zaangażowanych pojazdów lub kierowców, może zostać dokonana za obopólną zgodą i na uzgodnionych warunkach.
19. Aktualizacja rozkładu jazdy niepowodująca zmiany liczby kursów, trasy, liczby wozokilometrów nie wymaga zmiany niniejszej umowy.
20. W przypadku zmian rozkładu wprowadzanych w związku z nieplanowaną zmianą w organizacji ruchu drogowego, na skutek awarii infrastruktury drogowej, kolizji z udziałem taboru itp., Operator zobowiązany jest przesłać Organizatorowi podstawowe dane niezbędne do wprowadzenia zmian funkcjonowania istniejącej linii,

21. W przypadku wystąpienia sytuacji krótkotrwałej lub awaryjnej trwającej do 24 godzin, Operator samodzielnie podejmuje decyzję o zmianie przebiegu tras poszczególnych linii komunikacyjnych, z wcześniejszym powiadomieniem Organizatora,
22. W przypadku awarii środków transportu, Operator zobowiązuje się do podstawienia transportu zastępczego do 30 minut od momentu wystąpienia zakłócenia (awarii).
23. Operator zobowiązany jest do uzgodnienia zasad korzystania z przystanków z odpowiednimi ich właścicielami lub zarządcami i ponoszenia ustalonych opłat za korzystanie z nich.
24. Organizator przeprowadza kontrole Operatora, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
25. Cena za wozokilometr podana w ofercie jest ceną kompletną i jednoznaczną.
26. Organizator określa następujące zasady zmian umowy w zakresie wynagrodzenia należnego Operatorowi, w przypadku zmiany:
 - a) zmiany obowiązujących przepisów, jeżeli zgodnie z nimi konieczne będzie dostosowanie treści umowy do aktualnego stanu prawnego,
 - b) w zakresie terminu, częstotliwości usług i sposobu wykonania Umowy w przypadku, gdy niezbędna jest zmiana sposobu wykonania lub terminu, częstotliwości realizacji Przedmiotu Umowy, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego oraz konieczna w celu prawidłowego wykonania Umowy,
 - c) wystąpienia siły wyższej, rozumianej jako wydarzenie lub okoliczność wyjątkową, niezależną od strony, której nie można było w racjonalny sposób uniknąć lub zaradzić, mającej wpływ na realizację umowy wywołanych przyczynami zewnętrznymi, które w sposób obiektywny uzasadniają potrzebę tej zmiany, niepowodująca zachwiania równowagi ekonomicznej pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym,
 - d) w zakresie zmniejszenia wynagrodzenia Wykonawcy i zasad płatności tego wynagrodzenia w przypadku zmniejszenia zakresu Przedmiotu Umowy wykonawczej w stosunku do Przedmiotu opisanego w SIWZ ,
 - e) zmiany stawki podatku od towarów i usług, wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3 - 5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 2207) oraz zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, jeżeli zmiany będą miały wpływ na koszty wykonania Przedmiotu Umowy – w terminie 30 dni od daty wejścia w życie przepisów dokonujących tych zmian. Każda ze Stron, może zwrócić się do drugiej o przeprowadzenie negocjacji w sprawie odpowiedniej zmiany wynagrodzenia.
 - f) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę – Wykonawca przedkłada Zamawiającemu wykaz zatrudnionych do realizacji umowy pracowników, dla których ma zastosowanie zmiana wraz z kalkulacją kosztów wynikającą z przedmiotowej zmiany, które mają bezpośredni wpływ na zaoferowaną cenę jednostkową,
 - g) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne – Wykonawca przedkłada Zamawiającemu wykaz personelu, który realizuje przedmiot umowy i dla którego ma zastosowanie zmiana wraz z kalkulacją kosztów wynikającą z przedmiotowej zmiany, które mają bezpośredni wpływ na zaoferowaną cenę jednostkową,
 - h) w przypadku zmiany lub rezygnacji z podwykonawcy lub zmiany zakresu prac powierzonego podwykonawcy,
 - i) zmian wynikających ze zmiany Regulaminu porządkowego w przewozie osób na terenie Gminy Turawa oraz innych aktów prawa miejscowego warunkujących realizację przedmiotu zamówienia,
27. Operator obowiązany jest przedstawić na każde żądanie Organizatora wszelkich informacji, danych, wycień oraz stosownych dowodów potwierdzających zasadność żądania Operatora zmiany wynagrodzenia.
28. Operator zobowiązany będzie do przysyłania Organizatorowi do 5 dnia każdego miesiąca tabelarycznych, miesięcznych sprawozdań (za miesiąc poprzedni) o wykonanej pracy przewozowej na poszczególnych liniach komunikacyjnych zawierających:

- 1) informację o wielkości zrealizowanego przebiegu autobusów podanej w wozokilometrach dla każdej linii,
 - 2) liczbę i sposób załatwiania skarg i reklamacji składanych przez pasażerów w związku z realizacją usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego,
 - 3) wyjaśnienia dotyczące niezrealizowanych kursów na danej linii z podaniem daty i numeru linii oraz informacje o opóźnieniach w realizacji poszczególnych kursów, jeżeli opóźnienie wynosiło więcej niż 15 minut.
 - 4) liczbę pasażerów korzystających z przewozów autobusowych na każdej linii osobno, z wyłączeniem dzieci korzystających z przewozów do/z gminnych jednostek oświatowych (szkół i przedszkoli), przy czym Operator ma obowiązek prowadzić w tym zakresie statystykę dzienną w podziale na linie i przystanki, która powinna zostać okazana Organizatorowi na jego żądanie.
29. Operator zobowiązany jest do posiadania obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanych przez niego pojazdów. Suma gwarancyjna ubezpieczenia osoby kierującej pojazdem nie może być niższa niż określona w ustawie z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2022 r., poz. 2277 ze zm.)
30. Operator ponosi odpowiedzialność wobec Organizatora, pasażerów i osób trzecich za szkody, będące następstwem wykonywania przewozów.
- 1) w przypadku, gdyby wobec Organizatora skierowane zostały jakiekolwiek roszczenia powstałe w związku z przewozami realizowanymi przez Operatora na podstawie niniejszej umowy lub wynikające z niewywiązania się przez Operatora z obowiązków wynikających z umowy, Operator przejmie wszelką odpowiedzialność z tego tytułu i we własnym zakresie zaspokoi te roszczenia lub zwróci Organizatorowi wszelkie wypłacone przez niego kwoty.
 - 2) w przypadku, gdy na mocy obowiązujących przepisów prawa albo orzeczenia sądu lub innego organu orzekającego Organizator byłby zobowiązany do zaspokojenia roszczeń powstałych w związku z przewozami realizowanymi przez Operatora na mocy niniejszej umowy, Operator niezwłocznie pokryje w pełni takie szkody lub zwróci Organizatorowi wszelkie wypłacone przez niego kwoty.
31. Operator świadcząc usługi określone w niniejszej umowie zobowiązany jest zapewnić pasażerom wygodną i prawidłową obsługę realizowanego przewozu.
32. Operator zapewnia w szczególności:
- 1) punktualność realizowanych usług (przyjazd i odjazd z poszczególnych przystanków zgodnie z rozkładem jazdy);
 - 2) podstawienie pojazdu zastępczego w przypadku awarii, jednak nie później niż w ciągu 30 minut od wystąpienia awarii;
 - 3) czystość pojazdów wewnątrz i na zewnątrz;
 - 4) prawidłowość i kompletność informacji o realizowanej usłudze w pojazdach oraz na przystankach;
 - 5) zabieranie pasażerów oczekujących na skorzystanie z usługi, w liczbie nie większej niż liczba miejsc określona w dowodzie rejestracyjnym pojazdu;
 - 6) grzeczne i miłe zachowanie się personelu Operatora;
 - 7) szybkość i merytoryczność w rozpatrywaniu skarg pasażerów.
33. Kierowcy zobowiązani są do świadczenia usług o wysokim standardzie i udzielania klientom wszelkich informacji na temat świadczonych przewozów.
34. Kierowcy w szczególności zobowiązani są do udzielania wszelkiej pomocy osobom niepełnosprawnym, o zaawansowanym wieku a także kobietom w ciąży.
35. Kierowcom zabrania się:
- 1) palenia w pojeździe tytoniu i papierosów w każdej postaci (także elektronicznych);
 - 2) pozostawiania otwartych drzwi podczas jazdy;
 - 3) prowadzenia przez kierowcę podczas jazdy długotrwałych rozmów bezpośrednio lub przez telefon, przez długotrwałe rozmowy rozumie się rozmowy dłuższe niż czas przejazdu do kolejnego przystanku,

rozmowy przez telefon komórkowy mogą odbywać się tylko przy wykorzystaniu zestawu słuchawkowego lub głośnomówiącego;

- 4) prowadzenia autobusu z dwiema słuchawkami na uszach;
 - 5) przewożenia pasażerów w kabinie kierowcy lub obok kabiny kierowcy, w części autobusu pomiędzy szybą czołową, a barierką oddzielającą od przedziału pasażerskiego, nie dotyczy kontrolerów biletów dyspozytorów podczas dokonywania czynności służbowych w czasie jazdy autobusu.
36. Wszelkie skargi i reklamacje składane bezpośrednio do Operatora są rozpatrywane przez Operatora:
- 1) odpowiedź na skargi i reklamacje Operator przekazuje osobie składającej w formie przez nią żądanej (ustnie, pisemnie, w formie komunikacji elektronicznej);
 - 2) w każdym przypadku złożenia skargi bądź reklamacji Operator dąży do wyjaśnienia i polubownego załatwienia sprawy z pasażerem;
 - 3) w przypadku skarg i reklamacji składanych do organizatora, Operator udziela Organizatorowi niezbędnych wyjaśnień dotyczących przedmiotowej sytuacji;
 - 4) w przypadku stwierdzenia zasadności skargi lub reklamacji Operator niezwłocznie podejmie działania w celu zapobieżenia nieprawidłowościom w przyszłości;
 - 5) skargi i reklamacje anonimowe nie podlegają rozpatrzeniu.
37. Operator, podwykonawca Operatora wykonujący czynności w zakresie realizacji zamówienia jest zobowiązany do zatrudnienia osób na podstawie umowy o pracę tj. osób wykonujących czynności w ramach niniejszego zamówienia, gdzie wykonanie tych czynności polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy. Na Operatorze ciąży obowiązek zapewnienia, aby również podwykonawcy spełniali wszystkie wymogi względem osób zatrudnionych na umowę o pracę. Wymóg zatrudniania przez Operatora, podwykonawcę osób zatrudnionych na umowę o pracę dotyczy osób, które wykonują czynności bezpośrednio związane z wykonywaniem usługi tj.: wymóg w zakresie zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Operatora dotyczy osób wykonujących czynności kierowania pojazdem w zakresie realizacji zamówienia.