

**REGULAMIN REALIZACJI I KORZYSTANIA ZE SPECJALISTYCZNEGO PRZEWOZU
OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI,
ORGANIZOWANEGO PRZEZ M.ST. WARSZAWA TERMINIE od 2 stycznia 2021 r.**

Niniejszy Regulamin określa warunki realizacji i korzystania z usług specjalistycznego przewozu osób z niepełnosprawnościami, zwanych dalej „przewozami”, organizowanych na zlecenie Miasta Stołecznego Warszawy – Centrum Usług Społecznych „Społeczna Warszawa”, zwanego dalej „CUS” realizowanych **dwoma rodzajami pojazdów**:

- 1) przewóz pojazdami specjalistycznymi – Usługi Transportowe Marek Włostowski**
z siedzibą w Otwocku Wielkim (05-480) przy ul. Górnej 20,
- 2) przewóz pojazdami niespecjalistycznymi/osobowymi – „Wawa Taxi” Sp. z o.o.**
z siedzibą w Warszawie (00-351) przy ul. Zajęczej 15.

zwanych dalej „Przewoźnikiem”, na warunkach uzgodnionych w umowach z CUS oraz niniejszego Regulaminu.

I. Ogólne warunki realizacji i korzystania z przewozów.

1. Przewoźnik realizuje usługę dopuszczonymi do ruchu pojazdami:
 - 1.1 specjalistycznymi – dostosowanymi do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, zwanymi dalej „specjalistycznymi”, spełniającymi poniższe warunki:
 - a) wyposażonymi w szyny lub inne urządzenia do mocowania wózków dla osób z niepełnosprawnościami oraz rampy lub windy umożliwiające wjazd wózkami z osobą z niepełnosprawnością do pojazdu,
 - b) przystosowanymi do przewozu co najmniej dwóch osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózkach, z uwzględnieniem wymogów technicznych dotyczących wózków elektrycznych,
 - c) zapewniającymi minimum dwa miejsca siedzące dla opiekunów,
 - d) załogę pojazdu specjalistycznego stanowi kierowca i pomocnik – przeszkoleni w zakresie udzielania pierwszej pomocy oraz w zakresie opieki nad osobami z niepełnosprawnościami;
 - 1.2 niespecjalistycznymi/osobowymi – zwanymi dalej „osobowymi”.
2. Pojazdy są odpowiednio oznakowane (znak promocyjny m.st. Warszawy, napis: Miejski Transport Osób Niepełnosprawnych – na boku samochodu w przypadku pojazdów specjalistycznych lub na bocznej szybie w przypadku pojazdów osobowych).
3. Przewoźnik świadczy usługi wyłącznie osobom uprawnionym.
4. **Osobami uprawnionymi**, zwanymi dalej „korzystającym” są pełnoletni mieszkańcy Warszawy, posiadający jedno z nw. ważnych orzeczeń:
 - a) o niepełnosprawności w stopniu znacznym lub umiarkowanym, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji i zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych,
 - b) o całkowitej niezdolności do pracy i niezdolności do samodzielnej egzystencji lub o niezdolności do samodzielnej egzystencji lub o całkowitej niezdolności do pracy zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych,
 - c) o zaliczeniu do I lub II grupy inwalidzkiej, których orzeczenie zostało wydane przed 01.01.1998 r. i nie utraciło swej mocy,
 - d) o stałej albo długotrwałej niezdolności do pracy osób w gospodarstwie rolnym, których orzeczenie zostało wydane przed 01.01.1998 r. i nie utraciło swej mocy,
 - e) znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności potwierdzonym przez inny równoważny dokument.

4.1 W przypadku przewozów pojazdami specjalistycznymi – uprawnioną jest wyłącznie osoba, która nie jest w stanie samodzielnie korzystać z transportu publicznego ze względu na posiadaną niepełnosprawność ruchową; pierwszeństwo mają osoby, które poruszają się na wózku.

4.2 W przypadku przewozów pojazdami osobowymi – uprawnioną jest wyłącznie osoba, która nie jest w stanie samodzielnie korzystać z transportu publicznego ze względu na posiadaną niepełnosprawność; pierwszeństwo mają osoby z niepełnosprawnością ruchową, intelektualną, wzroku.

5. Usługa nie pełni funkcji transportu medycznego i w związku z tym nie jest świadczona dla osób wymagających przewozu w pozycji leżącej.
6. Specjalistyczny przewóz osób z niepełnosprawnościami obejmuje przewozy jednorazowe – realizowane pojazdami specjalistycznymi i osobowymi.
7. **Wszelkie informacje w zakresie spraw związanych z korzystaniem z przewozów pojazdami specjalistycznymi, można uzyskać pod numerami telefonów Przewoźnika: (22) 298 59 00 lub 720 915 300, a także drogą elektroniczną wysyłając zapytanie na adres e-mailowy: bus@specjaltrans.pl**
8. **Wszelkie informacje w zakresie spraw związanych z korzystaniem z przewozów pojazdami osobowymi, można uzyskać pod numerem telefonu Przewoźnika: (22) 333 44 44, a także drogą elektroniczną wysyłając zapytanie na adres e-mailowy: centrala@wawataxi.pl.**
9. Przewoźnik na podstawie zgłoszeń korzystających, planuje i opracowuje trasy przejazdu w celu skrócenia czasu oczekiwania na realizację usługi.
10. Przewoźnik zapewni system komputerowej rejestracji przewozów oraz będzie przekazywał do CUS miesięczne zestawienie zrealizowanych przewozów sporządzone w programie Excel, zawierające w szczególności następujące dane: imię i nazwisko korzystającego, numer telefonu, adres początkowy kursu, adres końcowy kursu, datę i godzinę realizacji kursu.
11. W celu realizacji usługi oraz celem rejestracji w swoim systemie/oprogramowaniu Przewoźnik otrzymuje od korzystającego informacje na temat:
 - 11.1 danych osobowych korzystającego: imię i nazwisko, adres zamieszkania oraz adres mailowy, numeru telefonu do korzystającego lub osoby upoważnionej,
 - 11.2 adresu podstawienia samochodu (miejsce rozpoczęcia przewozu),
 - 11.3 miejsca odebrania korzystającego, np. sprzed budynku, z pomieszczenia, piętro, winda, podjazd, rodzaj schodów itp.,
 - 11.4 adresu miejsca docelowego (koniec przewozu),
 - 11.5 godziny rozpoczęcia usługi oraz godziny, na którą trzeba dotrzeć na dane miejsce,
 - 11.6 czy przy danej usłudze potrzebny jest pomocnik (dotyczy wyłącznie przewozów realizowanych pojazdami specjalistycznymi),
 - 11.7 czy kierowca ma pomóc korzystającemu dotrzeć „od drzwi do drzwi” (dotyczy wyłącznie przewozów realizowanych pojazdami specjalistycznymi),
 - 11.8 wieku, ogólnego stanu zdrowia i wagi osoby,
 - 11.9 posiadania stosownego orzeczenia,
 - 11.10 rodzaju ograniczenia ruchowego (innej niepełnosprawności),
 - 11.11 zaopatrzenia ortopedycznego korzystającego (wózek, balkonik, kule, itp.),
 - 11.12 zakresu usługi, np. przewóz osoby poruszającej się o kulach, na wózku, z innymi dysfunkcjami, konieczność zapewnienia przez Przewoźnika lekkiego składanego wózka lub schodolazu znajdującego się w jego dyspozycji.
12. Korzystający ma obowiązek umożliwić Przewoźnikowi zamocowanie wózka na czas podróży.
13. Korzystający zapewni pomoc osoby trzeciej w przypadku, gdy zachodzi konieczność przeniesienia korzystającego o masie wraz z wózkiem przekraczającej 100 kg.
14. Świadczenie przewozu pojazdami specjalistycznymi odbywa się w systemie „od drzwi do drzwi”, tzn. kierowca i pomocnik zapewniają pomoc w wyjściu ze wskazanego miejsca i dotarciu do punktu docelowego wyznaczonego przez korzystającego, jego opiekuna prawnego lub asystenta.
15. Korzystający ma prawo podróżować w towarzystwie opiekuna zgłoszonego u Przewoźnika i/lub psa asystującego. Opiekun korzystającego i/lub pies, odbywają podróż nieodpłatnie.

16. Osobą towarzyszącą nie może być osoba wymagająca pomocy kierowcy.
17. Psy (z wyłączeniem psów asystujących) należy przewozić w kagańcu i na smyczy. Po stronie korzystającego leży obowiązek zapobiegania zabrudzeniom wnętrza pojazdu.
18. Przewoźnikowi nie wolno przewozić osoby towarzyszącej jako wyłącznego pasażera przewozu.
19. W trakcie przewozu obowiązuje całkowity zakaz konsumpcji artykułów spożywczych oraz napojów alkoholowych (nie dotyczy wody pitnej oraz napojów bezalkoholowych).
20. Korzystający może przewozić ze sobą maksymalnie 2 bagaże, pod warunkiem, że jeden z nich nie przekroczy wymiarów 20 cm x 40 cm x 60 cm (plus/minus 5 cm), natomiast drugi nie przekroczy wymiarów 70 cm x 35 cm x 35 cm (plus/minus 5 cm).
21. Korzystający nie może przewozić bagażu, który zagraża bezpieczeństwu podczas podróży.
22. Nie przewiduje się możliwości wynajmu samochodu na kilka godzin.
23. Opłatę za przewóz korzystający uiszcza bezpośrednio u Przewoźnika, na zasadach określonych w szczegółowych warunkach realizacji i korzystania z przewozów w części II ust. 1 i 2.
24. Dopuszcza się możliwość łączenia przewozów realizowanych pojazdami specjalistycznymi dla korzystających zabieranych z miejsc blisko położonych, przy czym czas takiego przewozu nie może wydłużyć się o więcej niż 1 godzinę w związku z jego połączeniem z innym przewozem / innymi przewozami.
25. Pracownicy Przewoźnika w trakcie realizacji usługi nie mogą wykonywać innych zleceń poza zleconą usługą przewozu osób z niepełnosprawnościami. Przewoźnik nie bierze odpowiedzialności za realizację dodatkowych czynności wykonywanych przez pracowników na prośbę korzystających.
26. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach realizacji przewozów jest CUS. Dane osobowe, w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji przewozów zostaną powierzone Przewoźnikowi, na podstawie zawartej pomiędzy CUS a Przewoźnikiem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych – zgodnie z art. 28 RODO.
27. W przypadku, gdy korzystający musi zmienić godzinę podstawienia samochodu lub anulować zlecenie, zobowiązany jest jak najwcześniej poinformować o tym Przewoźnika.
28. W przypadku, gdy korzystający jest nieobecny lub nie jest gotowy do drogi w czasie uzgodnionym, kierowca o zaistniałym fakcie informuje dyspozytora i w uzgodnieniu z nim po 10 minutach oczekiwania odjeżdża (ze względu na kursy łączone i liczbę zleceń).
29. W przypadku trzykrotnej w danym miesiącu rezygnacji z usługi po przybyciu pojazdu na miejsce wskazane w zamówieniu, Przewoźnik, w porozumieniu z dyrektorem CUS, może odmówić przyjęcia kolejnego zlecenia w trakcie trzech kolejnych miesięcy.
30. Przewoźnik, w porozumieniu z dyrektorem CUS, może odmówić przyjęcia zlecenia na przewóz osobie, która trzykrotnie w danym roku kalendarzowym narusza niniejszy Regulamin.
31. W przypadkach uzasadnionych ważnym interesem społecznym, dyrektor CUS może wydać opinię odstąpienia od zapisów Regulaminu, na wniosek osoby lub Przewoźnika.
32. Skargi na sposób realizacji przez Przewoźnika przewozu korzystających, a także uwagi i wnioski dotyczące poprawy jakości świadczonych usług przyjmuje i rozpatruje dyrektor CUS.
33. Wszelkie zmiany Regulaminu wynikające w trakcie trwania przewozów podlega obowiązkowi pisemnej akceptacji CUS oraz publikacji na stronie internetowej CUS.

II. Szczegółowe warunki realizacji i korzystania z przewozów jednorazowych.

1. PRZEWOZY JEDNORAZOWE.

- 1.1 Przewozy jednorazowe wykonywane są pojazdami **specjalistycznymi** i **osobowymi** do 30 km w granicach administracyjnych m.st. Warszawy. W celu leczenia, rehabilitacji lub dowozu do pracy korzystających do 20 km od granic m.st. Warszawy.

- 1.2 Przewozy jednorazowe świadczone są od poniedziałku do piątku w godz. 6.00 - 22.00, a w soboty i niedziele w godz. 8.00 – 22.00, z wyjątkiem dni świątecznych.
- 1.3 Korzystający jest zobowiązany posiadać przy sobie i przedstawić do wglądu kierowcy pojazdu dokument (lub jego kopię) potwierdzający aktualnie posiadane uprawnienia.
- 1.4 W przypadku przewozów pojazdami specjalistycznymi – korzystający zgłaszają Przewoźnikowi, brak możliwości samodzielnego korzystania z transportu publicznego ze względu na niepełnosprawność ruchową. Pierwszeństwo mają osoby, które poruszają się na wózku.
- 1.5 Korzystający z przewozów pojazdami osobowymi zobowiązany jest do oczekiwania na pojazd w miejscu gdzie kierowca ma możliwość bezpiecznego zaparkowania.
- 1.6 Korzystający ponosi odpłatność za zryczałtowaną długość przewozu **w jedną stronę w wysokości 20 zł brutto.**
- 1.7 W przypadku, gdy korzystający chciałby zamówić przewóz w dwie strony, zobowiązany jest zamówić dwa kursy przewozowe (dojazd i powrót), za które jest zobowiązany każdorazowo uiścić opłatę w wysokości 20 zł brutto.
- 1.8 Zlecenia jednorazowe przyjmowane są u Przewoźnika:
 - a) **specjalistyczne – z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem,**
 - b) **osobowe – z co najmniej 30 minutowym wyprzedzeniem.** W przypadku, gdy Korzystający chciałby przesunąć godzinę podstawienia samochodu lub anulować zlecenie, zobowiązany jest poinformować o tym Dyspozytornię – z co najmniej 15 minutowym wyprzedzeniem na terenie Warszawy oraz z co najmniej 30-minutowym poza Warszawą. Kurs realizowany jest bez dodatkowych przystanków (czyli z punktu A do punktu B) i możliwie najkrótszą z dostępnych tras.
- 1.9 Przewoźnik na przewozy specjalistyczne przyjmuje zlecenia w dni powszednie w godzinach od 8.00 do 18.00 pod numerami telefonów (22) 298 59 00 lub 720 915 300, oraz na adres e-mailowy: bus@specjaltrans.pl . Po godz. 18.00 oraz w soboty, niedziele i dni świąteczne zlecenia rejestrowane są automatycznie. W przypadku, gdy na dany termin jest wolny samochód, w kolejnym dniu roboczym Przewoźnik, zachowując kolejność zgłoszeń, oddzwania i informuje korzystającego o możliwości przyjęcia zlecenia.
- 1.10 Przewoźnik na przewozy osobowe przyjmuje zlecenia przez całą dobę pod numerem telefonu (22) 333 4444 na hasło: „Wawa Taxi bez barier”.
- 1.11 W każdym przypadku o terminie realizacji zamówienia decyduje kolejność zgłoszeń. Priorytetowo będą realizowane zlecenia dotyczące usługi przewozu w przypadku leczenia, rehabilitacji lub dowozu do pracy, placówki wsparcia dziennego.
- 1.12 Przewoźnik przy przyjmowaniu zlecenia w pierwszej kolejności weryfikuje, czy dana osoba uprawniona jest do korzystania z przewozu.
- 1.13 W przypadku, gdy w zgłoszonym przez korzystającego terminie nie ma możliwości realizacji zlecenia, korzystający zostaje wpisany na listę rezerwową. W momencie zwolnienia samochodu (anulacja rezerwacji/zapisu) Przewoźnik informuje telefonicznie korzystającego o przyjęciu zlecenia.
- 1.14 Po zakończeniu przewozu na podstawie paragonu wydrukowanego z kasy fiskalnej korzystający reguluje płatność u kierowcy. Na podstawie tego dokumentu jest możliwe wystawienie faktury przez Przewoźnika. Korzystający zgłasza taką potrzebę Przewoźnikowi.