

ZARZĄDZENIE NR450...../2011/P
PREZYDENTA MIASTA POZNANIA
z dnia14 07.2011.....r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu przewozów określającego warunki obsługi podróżnych, odpraw oraz przewozu osób i rzeczy w lokalnym transporcie zbiorowym (komunikacji miejskiej) organizowanym przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu.

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, Dz. U. z 2011 r. Nr 5, poz. 13), w związku z art. 4 ust. 1 pkt 9 oraz art. 47 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2011 r. Nr 5, poz. 13), zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się Regulamin przewozów określający warunki obsługi podróżnych, odpraw oraz przewozu osób i rzeczy w lokalnym transporcie zbiorowym (komunikacji miejskiej) organizowanym przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu, stanowiący załącznik do zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się dyrektorowi Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA POZNANIA


Ryszard Grobelny

UZASADNIENIE
DO PROJEKTU ZARZĄDZENIA
PREZYDENTA MIASTA POZNANIA

w sprawie **wprowadzenia Regulaminu przewozów określającego warunki obsługi podróżnych, odpraw oraz przewozu osób i rzeczy w lokalnym transporcie zbiorowym (komunikacji miejskiej) organizowanym przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu.**

Zgodnie z art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z 2011 r. Nr 5, poz. 13), organizator publicznego transportu zbiorowego może wydać regulamin określający warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu osób i rzeczy. Przepis ten posługuje się pojęciem „organizatora publicznego transportu zbiorowego”. Przedmiotowe pojęcie zostało zawarte w art. 4 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2011 r. Nr 5, poz. 13). Ustawodawca rozumie pod nim właściwą jednostkę samorządu terytorialnego albo ministra właściwego do spraw transportu, zapewniającego funkcjonowanie publicznego transportu zbiorowego na danym obszarze.

W tym wypadku organizatorem publicznego transportu zbiorowego jest Miasto Poznań, które wykonuje zadania w ww. zakresie za pomocą Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu.

Stosownie do art. 47 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2011 r. Nr 5, poz. 13), w regulaminie przewozu osób w publicznym transporcie zbiorowym określa się w szczególności warunki obsługi podróżnych, warunki odprawy oraz przewozu osób i bagażu, a także wskazuje się podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji.

Wprowadzenie Regulaminu przewozów określającego warunki obsługi podróżnych, odpraw oraz przewozu osób i rzeczy w lokalnym transporcie zbiorowym (komunikacji miejskiej) organizowanym przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu, jako zbioru praw i obowiązków odnoszących się do podróżnych oraz personelu obsługi, umożliwi jednoznaczne uregulowanie praw i obowiązków zarówno organizatora przewozów

i operatorów, jak i pasażerów. Wprowadzenie regulaminu pozwoli również ujednoczyć zasady obowiązujące wszystkich przewoźników świadczących usługi przewozu osób w ramach publicznego transportu zbiorowego na terenie Poznania i gmin, z którymi zawarte zostały odpowiednie porozumienia międzygminne, oraz dostosować zasady świadczonych usług przewozowych do zmieniających się realiów.

W świetle powyższego, przyjęcie zarządzenia jest zasadne.

p.o. Dyrektora

Rafał Kupś

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom, positioned over the printed name 'Rafał Kupś'.

Załącznik do Zarządzenia Nr. ⁴⁵⁰...../2011
Prezydenta Miasta Poznania
z dnia ^{14.07.2011}.....

**REGULAMIN PRZEWOZÓW
OKREŚLAJĄCY WARUNKI OBSŁUGI PODRÓŻNYCH, ODPRAW
ORAZ PRZEWOZU OSÓB I RZECZY W LOKALNYM TRANSPORCIE
ZBIOROWYM (KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ), ORGANIZOWANYM PRZEZ
ZARZĄD TRANSPORTU MIEJSKIEGO W POZNANIU**

Spis treści

Rozdział 1 – Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział 2.....	3
1. Obowiązki organizatora przewozów i operatorów wobec pasażera.....	3
2. Prawa i obowiązki pasażera.....	3
3. Zasady dotyczące przewozu rzeczy.....	5
4. Prawa i obowiązki prowadzącego pojazd.....	7
5. Odpowiedzialność operatorów.....	8
6. Informacja o komunikacji miejskiej.....	8
Rozdział 3.....	9
1. Zasady wnoszenia opłat za przejazd pojazdami komunikacji miejskiej.....	9
2. Bilety jednorazowe.....	9
3. Bilety okresowe.....	11
4. Zwroty biletów okresowych.....	11
5. Bilety prorodzinne.....	12
Rozdział 4 – Kontrola biletowa.....	13
Rozdział 5 – Skargi i wnioski.....	16

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad korzystania przez pasażerów z usług przewozowych w ramach lokalnego transportu zbiorowego (komunikacji miejskiej) na terenie Poznania i gmin, z którymi zawarte zostały odpowiednie porozumienia międzygminne, organizowanych przez jednostkę budżetową Miasta Poznania – Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu.
2. Regulamin określa zakres kompetencji Organizatora przewozów i Operatorów oraz treść zawieranej z pasażerem umowy przewozu.
3. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - 1) **lokalny transport zbiorowy (komunikacja miejska)** – przewozy świadczone na zlecenie ZTM przez Operatorów, w ramach regularnych lub regularnych specjalnych linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy;
 - 2) **organizator przewozów** – jednostka budżetowa Miasta Poznania powołana przez Radę Miasta Poznania dla organizacji i zarządzania komunikacją miejską w Poznaniu i na terenie gmin objętych porozumieniami międzygminnymi w zakresie organizacji lokalnego transportu zbiorowego, zwana dalej Zarządem Transportu Miejskiego lub w skrócie ZTM;
 - 3) **operator** – przewoźnik wykonujący na podstawie umowy zawartej z ZTM usługi przewozowe w zakresie lokalnego transportu zbiorowego (komunikacji miejskiej);
 - 4) **pojazd** – środek transportu wykorzystywany przez Operatora w komunikacji miejskiej, posiadający wszystkie niezbędne dokumenty dopuszczenia do ruchu;
 - 5) **przewóz** – transport osób i zabranych ze sobą rzeczy, wykonywany przez Operatorów na podstawie umowy zawartej z ZTM;
 - 6) **pasażer** – osoba, która zawarła umowę przewozu;
 - 7) **przystanek komunikacyjny** – miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów z pojazdu na danej linii komunikacyjnej, oznakowane znakiem D-15 lub D-17, w którym umieszcza się informacje dotyczące w szczególności godzin odjazdów środków transportu;
 - 8) **dokument przewozu** – dokument uprawniający pasażera do przejazdu środkiem lokalnego transportu zbiorowego.
4. Zasady zdefiniowane w Regulaminie obowiązują w szczególności organizatora przewozów, pasażerów oraz operatorów lub przewoźników, z którymi ZTM zawarł stosowne umowy o świadczenie usług w ramach komunikacji miejskiej, z wyjątkiem kolei.

Rozdział 2

1. Obowiązki organizatora przewozów i operatorów wobec pasażera

§ 2

Do obowiązków ZTM należy:

1. zapewnienie określonego poziomu usług przewozowych, świadczonych przez operatorów na poszczególnych liniach komunikacyjnych;
2. nadzór nad własną i będącą w użytkowaniu operatorów infrastrukturą przystankową, dworcową i torowo-sieciową;
3. analiza i rozpatrywanie skarg i wniosków oraz reklamacji dotyczących funkcjonowania komunikacji miejskiej w celu ciągłego podnoszenia jakości wykonywanych usług przewozowych.

§ 3

Operatorzy zobowiązani są do zapewnienia bezpiecznego przejazdu pasażerom.

§ 4

Operatorzy zobowiązani są do zapewnienia kulturalnej obsługi w pojazdach oraz w użytkowanych przez siebie punktach nadzoru ruchu.

§ 5

Pojazdy eksploatowane w komunikacji miejskiej winny być oznaczone:

- 1) logo ZTM w pasie nadokiennym od strony drzwi z przodu pojazdu;
- 2) logo operatora;
- 3) indywidualnym numerem taborowym na każdej ścianie pojazdu oraz we wnętrzu, na tylnej ścianie kabiny kierującego pojazdem lub motorniczego;
- 4) numerem brygady obsługującej daną linię, umieszczonym w prawym dolnym rogu przedniej szyby;
- 5) w przypadku pojazdów niskopodłogowych – piktogramem osoby niepełnosprawnej, umieszczonym na przedniej ścianie pojazdu.

§ 6

Operatorzy zobowiązani są do utrzymywania w sprawności technicznej kasowników zamontowanych w pojazdach.

§ 7

Operatorzy zobowiązani są do ekspozycji rozkładów jazdy na przystankach komunikacyjnych, których dany rozkład jazdy dotyczy.

§ 8

Operatorzy umieszczają w widocznym miejscu pojazdu informację dla pasażerów, o której mowa w § 36 ust. 2 pkt 2.

2. Prawa i obowiązki pasażera

§ 9

1. Umowę przewozu zawiera się poprzez zajęcie miejsca w pojeździe.
2. Pasażer, który zawarł umowę przewozu, ma prawo do przejazdu środkami komunikacji miejskiej w sposób gwarantujący jego bezpieczeństwo w ramach czasowych określonych w rozkładzie jazdy.

§ 10

Pasażer ma obowiązek posiadania ważnego dokumentu przewozu.

§ 11

Podczas kontroli dokumentów przewozu pasażer ma obowiązek okazania kontrolerowi ważnego dokumentu przewozu.

§ 12

W trakcie wsiadania do pojazdu, przebywania w pojeździe i wysiadania z pojazdu, pasażer powinien stosować się do napisów i piktogramów o charakterze porządkowym, które umieszczono wewnątrz i na zewnątrz pojazdu.

§ 13

1. Pasażer powinien wsiadać do pojazdu i wysiadać z pojazdu wyłącznie na przystankach komunikacyjnych.
W szczególnie uzasadnionych przypadkach, z zachowaniem maksymalnej ostrożności, dopuszczalne jest wysiadanie z pojazdu poza przystankami.
2. W przypadku zamiaru wejścia do pojazdu lub wyjścia z pojazdu na przystanku komunikacyjnym oznaczonym „nż.” (na żądanie), pasażer zobowiązany jest:
 - a) stanąć na przystanku w widocznym dla prowadzącego pojazd miejscu i zasygnalizować ręką intencję wejścia do pojazdu,
 - b) nacisnąć w pojeździe odpowiednio oznaczony przycisk sygnalizujący kierowcy zamiar wyjścia z pojazdu.
3. Na przystankach początkowych pasażer może wsiąść do pojazdu wyłącznie po zakończeniu przez kierującego pojazdem czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy oraz po zakończeniu przerwy przysługującej kierującemu pojazdem.
4. Pasażer zobowiązany jest do samodzielnego otwarcia drzwi pojazdu wyposażonego w odpowiednio oznakowane przyciski do ich otwierania. Obowiązek nie dotyczy osób niewidomych i niedowidzących, poruszających się za pomocą białej laski lub psa przewodnika.
5. Pasażer ma prawo wsiadać i wysiadać z pojazdów wszystkimi drzwiami, z wyjątkiem pojazdów, w których w drzwiach przednich, z przyczyn technicznych, nie można zapewnić swobodnego przejścia pasażerów w obydwie strony. Drzwi w tych pojazdach muszą być specjalnie oznakowane, określając jednoznacznie, czy służą do wsiadania, czy wysiadania.
6. Pasażer nie może korzystać z drzwi stanowiących niezależne wejście do kabiny prowadzącego pojazd.

§ 14

Osoby niepełnosprawne, w tym poruszające się na wózkach inwalidzkich, oraz osoby z wózkami dziecięcymi, mogą, w przypadku autobusu wyposażonego w tzw. „przyklęk” umożliwiający obniżenie wejścia do pojazdu podczas postoju na przystanku, skorzystać z tej funkcji technicznej pojazdu, pod warunkiem, że przed podjechaniem pojazdu na przystanek oczekują na pojazd w widocznym miejscu i zasygnalizują zamiar odbycia przejazdu albo przed opuszczeniem pojazdu poinformują o swoim zamiarze prowadzącego pojazd poprzez naciśnięcie odpowiednio oznaczonego przycisku.

§ 15

Pasażerowi nie wolno wsiadać i wysiadać z pojazdu po sygnale odjazdu.

§ 16

1. Pasażer zajmujący miejsce wyznaczone w pojeździe dla kobiet ciężarnych i osób z dzieckiem na rękę oraz dla osób niepełnosprawnych, ma bezwzględny obowiązek zwolnienia ich w razie zgłoszenia chęci zajęcia tego miejsca przez osoby, dla których jest ono przeznaczone.
2. W pojazdach niskopodłogowych, wyposażonych w stanowisko dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, pasażer powinien umożliwić osobom uprawnionym ustawienie wózka w wyznaczonym miejscu.
3. O ile w pojeździe niskopodłogowym nie ma osoby niepełnosprawnej poruszającej się na wózku inwalidzkim, pasażer zobowiązany jest do umożliwienia ustawienia wózka dziecięcego na stanowisku dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich.

§ 17

Pasażerom zabrania się:

- 1) palenia tytoniu i używania e-papierosów w pojeździe, na przystankach i dworcach;
- 2) spożywania posiłków i napojów w pojeździe;
- 3) otwierania drzwi pojazdu podczas jazdy;
- 4) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu;
- 5) zanieczyszczania i zaśmiecania pojazdu oraz niszczenia jego urządzeń i wyposażenia;
- 6) siadania na barierkach ochronnych zamontowanych w pojazdach;
- 7) przebywania w pojeździe na łyżworolkach, wrotkach lub podobnych urządzeniach;
- 8) przebywania w promieniu pracy skrzydeł drzwi w czasie ich uruchamiania oraz przebywania w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi sterowanych fotokomórką, w sposób uniemożliwiający ich zamknięcie;
- 9) przebywania w kabinie kierującego pojazdem lub motorniczego podczas jazdy;
- 10) przebywania na przednim pomoście poza barierkami wyznaczającymi przestrzeń dla pasażerów i ograniczania widoczności prowadzącemu pojazd;
- 11) nieuzasadnionego używania hamulca bezpieczeństwa i sygnału alarmowego;
- 12) podchodzenia do krawędzi platformy przystankowej w momencie podjeżdżania pojazdu na przystanek;
- 13) przewożenia zabranych ze sobą rzeczy w sposób utrudniający podróż innym pasażerom;
- 14) grania na instrumentach muzycznych;
- 15) rażącego zakłócania spokoju w pojeździe.

§ 18

Pasażer, który bez uzasadnionej przyczyny spowoduje zatrzymanie lub zmianę trasy pojazdu, podlega opłacie dodatkowej, do nałożenia której uprawnione są osoby wymienione w § 51.

3. Zasady dotyczące przewozu rzeczy i zwierząt domowych

§ 19

Pasażer ma obowiązek nadzorowania w czasie przejazdu przewożonych przez siebie rzeczy i zwierząt domowych.

§ 20

1. Zabrane ze sobą rzeczy należy przewozić w sposób niezagrażający bezpieczeństwu i porządkowi w pojeździe, niestwarzający możliwości wyrządzenia szkody, nieprzeszkadzający współpasażerom i nienarażający ich na niewygodę.
2. Zabrania się przewożenia w pojazdach:
 - 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom lub uszkodzić albo zanieczyścić pojazd, a także przedmiotów o nieprzyjemnym zapachu, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych;
 - 2) broni, z wyłączeniem dopuszczenia do przewozu broni będącej w posiadaniu funkcjonariuszy uprawnionych do jej przewozu na podstawie odrębnych przepisów.

§ 21

Na miejscach przeznaczonych do siedzenia nie wolno umieszczać zabranych ze sobą rzeczy i zwierząt domowych.

§ 22

1. Przewóz zabranych ze sobą przez pasażera rzeczy nie podlega opłacie.
2. Maksymalne wymiary rzeczy, o których mowa w ust. 1, nie mogą przekroczyć następujących wielkości:
 - 1) dla rzeczy nieforemnych 90 x 75 x 40 (cm);
 - 2) dla rzeczy podłużnych 12 x 12 x 220 (cm);
 - 3) dla rzeczy płaskich 100 x 90 x 10 (cm);
 - 4) dla instrumentów muzycznych 130 x 70 x 50 (cm).
3. Wymiary określone w ust. 2 nie dotyczą rowerów, wózków inwalidzkich i wózków dziecięcych.
4. Przewóz rzeczy o wymiarach większych niż określone w ust. 2 podlega opłacie dodatkowej, na zasadach określonych w § 56, do nałożenia której uprawnione są osoby wskazane w § 51.

§ 23

1. Rower może być przewożony tylko w oznakowanym piktogramem miejscu w pojeździe, w taki sposób, aby nie zagrażał bezpieczeństwu oraz nie mógł zabrudzić odzieży współpasażerów i elementów wyposażenia pojazdu.
2. Zabrania się przewozu roweru w zatłoczonym pojeździe.
3. Kierujący pojazdem ma prawo nie wyrazić zgody na przewóz roweru, jeśli w jego ocenie warunki określone w ust. 1 nie zostały spełnione.

§ 24

1. Postanowienia Regulaminu o przewozie rzeczy stosuje się odpowiednio do przewozu zwierząt domowych.
2. Zwierzęta domowe uciążliwe dla pasażerów (np. z powodu hałasu, zapachu itp.) mogą być przewożone pod warunkiem, że zostały umieszczone w odpowiednim pojemniku (np. w koszu, skrzynce, klatce), zapewniającym odizolowanie zwierzęcia od pasażerów.
3. Psy mogą być przewożone, jeśli znajdują się na uwięzi i mają nałożony kaganiec.

4. Prawa i obowiązki prowadzącego pojazd

§ 25

Prowadzący pojazd musi znać zasady pierwszej pomocy medycznej i zapisy niniejszego Regulaminu.

§ 26

Prowadzący pojazd ma obowiązek noszenia podczas pracy ubioru służbowego.

§ 27

Prowadzący pojazd ma obowiązek umieszczania identyfikatora (numeru służbowego) w widocznym dla pasażera miejscu.

§ 28

Prowadzący pojazd ma obowiązek udzielenia informacji pasażerowi o przebiegu linii komunikacyjnej lub miejscu wywieszenia w pojeździe informacji o taryfach i Regulaminie Przewozów, chyba że udzielenie tej informacji w sposób istotny mogłoby naruszyć bezpieczeństwo jazdy lub spowodować opóźnienie w realizacji rozkładu jazdy.

§ 29

1. Kierujący autobusem zobowiązany jest do równoległego podjazdu autobusem do krawędzi przystankowej, tak aby podłoga autobusu znajdowała się jak najbliżej krawędzi przystankowej, z wyjątkiem sytuacji, gdy:
 - 1) stan nawierzchni zatoki przystankowej uniemożliwia taki podjazd;
 - 2) zatoka blokowana jest przez inne pojazdy;
 - 3) przy krawędzi przystanku zebrały się wody opadowe, a podjazd zagraża zabrudzeniem pasażerów;
 - 4) osoby oczekujące na przystanku staną zbyt blisko krawędzi, tak że zbyt bliski podjazd groziłby uderzeniem któregoś z pasażerów lusterkiem.
2. W przypadku pojazdu niskopodłogowego wyposażonego w rampę, prowadzący pojazd zobowiązany jest do udzielenia pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim.
3. W przypadku zamiaru skorzystania z przejazdu przez osobę niewidomą lub niedowidzącą, poruszającą się za pomocą białej laski lub psa przewodnika, prowadzący pojazd zobowiązany jest do otwarcia wszystkich drzwi pojazdu, aby pasażer nie musiał korzystać z przycisków otwierania drzwi.
4. Przed ruszeniem pojazdu z przystanku prowadzący pojazd musi poprzedzić ten zamiar akustycznym sygnałem odjazdu.
Informacja ta nie dotyczy pojazdów wyposażonych w automatyczny system informacji o zamykaniu drzwi.
5. Sygnał odjazdu może nastąpić dopiero po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wsiadające są już wewnątrz pojazdu, a wysiadające opuściły pojazd.
6. Prowadzącemu pojazd zabrania się ruszania z przystanku przed zamknięciem wszystkich drzwi.

§ 30

W przypadku naruszenia porządku, prowadzący pojazd zobowiązany jest do podjęcia niezbędnych działań mających na celu usunięcie z pojazdu osób stanowiących zagrożenie dla pozostałych pasażerów bądź do dojazdu do najbliższego komisariatu Policji albo innych służb porządkowych.

§ 31

Na dworcach i pętłach krańcowych kierujący pojazdem jest zobowiązany do podjechania na peron lub przystanek początkowy najpóźniej minutę przed planowanym czasem odjazdu, wynikającym z rozkładu jazdy.

§ 32

W celu ujęcia pasażera, który nie posiada ważnego dokumentu przewozu, prowadzący pojazd ma obowiązek stosowania się do poleceń kontrolerów biletów dotyczących otwierania i zamykania drzwi.

§ 33

Kierującemu pojazdem zabrania się podczas jazdy:

- 1) palenia tytoniu;
- 2) spożywania posiłków i napojów;
- 3) otwierania drzwi pojazdu;
- 4) rozmów przez telefon komórkowy;
- 5) rozmów z pasażerami; z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w § 28;
- 6) przewożenia pasażerów w kabinie kierującego pojazdem lub motorniczego, z wyłączeniem osób prowadzących szkolenie w zakresie techniki jazdy;
- 7) otwierania drzwi poza przystankami, w celu umożliwienia wsiadania i wysiadania pasażerom, z wyjątkiem sytuacji awaryjnych, z zachowaniem względów bezpieczeństwa pasażerów.

5. Odpowiedzialność operatorów

§ 34

Operator nie ponosi wobec pasażerów odpowiedzialności za szkody spowodowane:

- 1) jazdą bez trzymania się przeznaczonych do tego uchwytów lub poręczy;
- 2) przebywaniem na stopniach pojazdu podczas jazdy;
- 3) wychylaniem się z pojazdu i opieraniem się o drzwi podczas jazdy;
- 4) zachowaniami wymienionymi w § 17.

§ 35

1. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w pojeździe mogą zostać niedopuszczone do przewozu lub usunięte z pojazdu.
2. Osoby uciążliwe dla współpasażerów lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd mogą być usunięte z pojazdu, chyba że naruszyłyby to zasady współżycia społecznego.

6. Informacja o komunikacji miejskiej

§ 36

1. ZTM zobowiązany jest do udzielania informacji o zasadach funkcjonowania komunikacji miejskiej oraz o warunkach korzystania z usług przewozowych, w miejscach powszechnie dostępnych, między innymi:
 - 1) na dworcach i przystankach – w zakresie dotyczącym Regulaminu przewozów, taryfy opłat oraz ulg i zwolnień z opłat;
 - 2) w punkcie informacji telefonicznej – w zakresie dotyczącym taryfy opłat, rozkładów jazdy, połączeń komunikacyjnych, Regulaminu przewozów, uprawnień do ulg

- i zwolnień z opłat za przejazdy, sposobu składania skarg, wniosków, reklamacji i odwołań oraz aktualnych komunikatów;
Numer telefonu podany na wywieszce „Taryfa opłat” czynny jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 8⁰⁰ do 16⁰⁰;
- 3) w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie ZTM – w zakresie dotyczącym taryfy opłat, rozkładów jazdy, połączeń komunikacyjnych, Regulaminu przewozów, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, sposobu składania skarg, wniosków, reklamacji i odwołań oraz aktualnych komunikatów, we wtorki, środy i piątki od 7³⁰ do 15³⁰ oraz w poniedziałki i czwartki od 9⁰⁰ do 17⁰⁰;
 - 4) na stronie internetowej organizatora – w zakresie dotyczącym rozkładów jazdy, Regulaminu przewozów, taryfy opłat, opłat dodatkowych, punktów sprzedaży biletów, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, komunikatów o zmianach w sieci komunikacyjnej.
2. Operatorzy, w sposób uzgodniony z ZTM, informują pasażerów:
- 1) na przystankach – o rozkładzie jazdy linii zatrzymujących się na danym przystanku;
 - 2) wewnątrz pojazdów – o taryfie opłat, opłatach dodatkowych, Regulaminie przewozów oraz zasad kontroli biletów na podstawie materiałów dostarczonych przez ZTM, o zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez operatora;
 - 3) w centrali nadzoru ruchu operatora – o rozkładach jazdy, taryfie opłat, opłatach dodatkowych, punktach sprzedaży biletów i o zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez operatora;
 - 4) w punktach nadzoru ruchu operatora na pętlach krańcowych – o rozkładzie jazdy i taryfie opłat.

Rozdział 3

1. Zasady wnoszenia opłat za przejazd pojazdami komunikacji miejskiej

§ 37

Uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych wynikają z przepisów ustawowych oraz uchwał Rady Miasta Poznania w sprawie ustanowienia zwolnień i ulg w opłatach za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym.

§ 38

1. Sieć połączeń komunikacyjnych w komunikacji miejskiej, organizowanej przez ZTM, podzielona jest na trzy strefy taryfowe: A, B oraz C.
2. Strefę A stanowi obszar administracyjny Miasta Poznania.
3. Wykaz miejscowości leżących w strefach B i C znajduje się w uchwale Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym.
4. Pasażer ma obowiązek posiadania biletu ważnego w strefie, w której realizuje przejazd.
5. Pasażer posiadający uprawnienia do przejazdów ulgowych uiszcza opłatę za przejazd biletami ulgowymi.
6. Pasażer ma obowiązek posiadania indywidualnego biletu na przejazd, z wyjątkiem przejazdu na podstawie biletu krótkookresowego grupowego.

2. Bilety jednorazowe

§ 39

ZTM stosuje następujące rodzaje biletów jednorazowych:

- 1) bilety jednorazowe czasowe:
 - a) obowiązują w sieci tramwajowej i autobusowej,

- b) upoważniają do przesiadek w trakcie okresu ważności biletu, z zastrzeżeniem, iż czas przeznaczony na przesiadkę nie przedłuża okresu ważności biletu,
 - c) są ważne od momentu skasowania w kasowniku przez czas podany na bilecie papierowym, a w przypadku pozyskania biletu elektronicznego za pomocą telefonu komórkowego, do godziny określonej w bilecie elektronicznym,
 - d) w przypadku przesiadki z pojazdu linii komunikacyjnej zwykłej do pojazdu linii komunikacyjnej pospiesznej, pasażer posiadający ważny bilet jednorazowy czasowy na linii zwykle zobowiązany jest do skasowania odrębnego biletu na linii komunikacyjne pospieszne,
 - e) w przypadku przesiadki z pojazdu linii komunikacyjnej pospiesznej do pojazdu linii komunikacyjnej zwykłej i nocnej, bilety skasowane w pojeździe linii komunikacyjnej pospiesznej zachowują ważność na czas oznaczony na bilecie, liczony od momentu jego skasowania.
- 2) bilety jednorazowe jednorazowe autobusowe:
- a) obowiązują tylko w komunikacji autobusowej,
 - b) nie upoważniają do przesiadek,
 - c) są ważne na przejazd kursem pojazdu po trasie linii komunikacyjnej lub na odległość podanej na bilecie liczby przystanków liczonych od nadrukowanego przez kasownik numeru przystanku, na którym bilet został skasowany.

§ 40

1. Bilety papierowe ważne są jedynie z umieszczonym na nich logo ZTM, bilety elektroniczne w telefonie komórkowym z logo ZTM i unikalnym kodem numerycznym, a w przypadku biletów sprzedawanych przez kierujących pojazdami na liniach komunikacyjnych zorganizowanych w ramach porozumień międzygminnych – wydruki z kas fiskalnych.
2. Niedopuszczalne jest łączenie nominałów jakichkolwiek biletów.
3. Pasażer korzystający z papierowego biletu jednorazowego kasowania ma obowiązek skasowania biletu w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu, niezwłocznie po ruszeniu pojazdu.
4. Pasażer korzystający z papierowego biletu jednorazowego zakupionego za pośrednictwem automatu wewnątrz pojazdu lub zakupionego u prowadzącego pojazd w formie wydruku z kasy fiskalnej, nie ma obowiązku kasowania biletu w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu.
5. Pasażer korzystający z elektronicznego biletu jednorazowego, zakupionego przez telefon komórkowy, ma obowiązek zakończyć proces jego pozyskiwania niezwłocznie po ruszeniu pojazdu.
6. Bilet należy zachować przez cały czas trwania przejazdu.

§ 41

1. Okres ważności papierowego biletu jednorazowego określany jest na podstawie rodzaju biletu i wydruku z kasownika lub automatu wewnątrz pojazdu albo wydruku z kasy fiskalnej.
2. Okres ważności biletu elektronicznego określają dane: data (dzień, miesiąc i rok) i czas (godzina, minuta i sekunda) pozyskania biletu oraz data i czas ważności biletu.

§ 42

1. W przypadku niewłaściwego wydruku na bilecie papierowym, należy skasować bilet ponownie, drugim jego końcem w innym kasowniku tego samego pojazdu.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających przejazd, skasowany bilet zachowuje ważność w całości na opłacony czas przejazdu, pod warunkiem ponownego skasowania tego samego biletu z drugiej strony w ciągu 60 minut od chwili wystąpienia tej okoliczności (dotyczy biletów czasowych) lub na opłaconą liczbę przystanków następnym autobusem na danej linii komunikacyjnej (dotyczy biletów jednorazowych autobusowych).

§ 43

1. W przypadku zmiany taryfy opłat, niewykorzystane bilety jednorazowe w formie papierowej podlegają wymianie w punktach sprzedaży biletów ZTM, przez okres 3 miesięcy od dnia wprowadzenia zmiany, za określoną dopłatą.
2. Po terminie, określonym w ust. 1, bilety o nieaktualnych nominałach tracą ważność.

3. Bilety okresowe

§ 44

Obowiązują następujące rodzaje biletów okresowych:

- 1) krótkookresowe, sieciowe, ważne na 24, 48 i 72 godz. oraz na 7 dni, na okaziciela;
- 2) długookresowe, sieciowe, ważne na dany miesiąc kalendarzowy, na okres 30 dni lub 3, 6, 9, 10 i 12 miesięcy, imienne lub na okaziciela;
- 3) długookresowe na trasę do 6, 18 lub 24 przystanków, ważne na dany miesiąc kalendarzowy, na okres 30 dni lub 3 miesięcy, imienne;
- 4) długookresowe liniowe, imienne.

§ 45

1. Bilety, o których mowa w § 44 pkt 2, 3 i 4, są ważne przez okres zapisany w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego.
2. Bilety na trasę do 6, 18 lub 24 przystanków ważne są wyłącznie na określonej trasie, zapisanej w pamięci biletu elektronicznego, na liniach zwykłych dziennych i nocnych.
3. W przypadku objazdów, bilet na trasę do 6, 18 lub 24 przystanków zachowuje ważność na trasie objazdowej, na trasie komunikacji zastępczej lub na innej, najdogodniejszej dla pasażera trasie, pod warunkiem korzystania z przystanków najbliższych położonych wobec początkowego i końcowego określonego w ww. bilecie.
4. Bilety krótkookresowe 24-godz., 48-godz., 72-godz. i 7-dniowy w formie papierowej podlegają kasowaniu w pojeździe i nie mogą być składane z innych rodzajów biletów jednorazowych czasowych ani przystankowych.

§ 46

1. Bilety długookresowe można zakupić do 30 dni wcześniej niż termin rozpoczęcia ich ważności.
2. Wzrost cen biletów w okresie ich ważności nie powoduje obowiązku dopłaty do przejazdu.

4. Zwroty biletów okresowych

§ 47

1. Nie podlegają zwrotowi bilety okresowe na okaziciela oraz bilety imienne miesięczne i 30-dniowe.
2. Zwrotu zakupionego biletu okresowego imiennego 3-, 6-, 9-, 10- i 12-miesięcznego można dokonać w następujących przypadkach losowych:
 - 1) utraty uprawnień do ulg w okresie ważności biletu,
 - 2) śmierci lub nagłej długotrwałej choroby w okresie ważności biletu.
3. Zwrot gotówki za niewykorzystaną część okresu ważności biletu (jest to część okresu ważności biletu liczonego od momentu złożenia wniosku do końca okresu ważności biletu) jest możliwy wyłącznie w okresie ważności biletu.
4. Po upływie okresu ważności biletu, o którym mowa w ust. 2, wnioski o zwrot gotówki za niewykorzystaną część okresu ważności biletu nie będą rozpatrywane.

§ 48

1. Wniosek o zwrot gotówki za niewykorzystaną część okresu ważności biletu, o którym mowa w § 47 ust. 2 pkt 1, może złożyć osoba uprawniona do elektronicznego nośnika, na którym został zapisany bilet lub w przypadku osób niepełnoletnich, rodzic lub opiekun prawny osoby uprawnionej.
2. W sytuacji opisanej w § 47 ust. 2 pkt 2, wniosek o zwrot niewykorzystanej części biletu może złożyć osoba uprawniona.

§ 49

1. W celu otrzymania zwrotu gotówki za niewykorzystaną część okresu ważności biletu, o którym mowa w § 47 ust. 2, pasażer zgłasza się wraz z imiennym nośnikiem biletu oraz paragonem zakupu biletu do Punktu Sprzedaży Biletów ZTM, którego aktualne dane adresowe ZTM ogłasza na stronie internetowej www.ztm.poznan.pl.
2. Pracownik ZTM wypełnia formularz rozliczeniowy.
3. Zwrot naliczany jest w następujący sposób:
 - 1) od wartości posiadanego biletu okresowego zostają odjęte koszty manipulacyjne w wysokości 10%;
 - 2) od pozostałej kwoty zostaje odjęta kwota zapłaty za wykorzystany okres ważności biletu, stanowiąca równowartość wartości biletów okresowych 30-dniowych, które pasażer musiałby wykupić w dotychczasowym okresie użytkowania swojego biletu

$$W_n = W_b - m_w * C_{b30}$$

W_n niewykorzystana wartość biletu,

W_b wartość posiadanego biletu umniejszona o 10% kosztów manipulacyjnych,

m_w liczba wykorzystanych pełnych miesięcy (30 dni),

C_{b30} obowiązująca w dniu zakupu biletu cena biletu 30-dniowego imiennego normalnego lub ulgowego.

4. W przypadku gdy pasażer zgłosi się do Punktu Sprzedaży Biletów ZTM w dniu roboczym w godzinach od 7⁰⁰ do 14³⁰, procedura zwrotu niewykorzystanej kwoty zostaje przeprowadzona w tym samym dniu.
5. W przypadku gdy pasażer zgłosi się do Punktu Sprzedaży Biletów ZTM w dniu roboczym po godzinie 14³⁰, sprzedawca biletów wystawia potwierdzenie przyjęcia przez ZTM paragonu i elektronicznego nośnika biletu, a zwrot pieniędzy (gotówka lub przelew na konto) i ww. nośnika elektronicznego nastąpi w następnym dniu roboczym, w wyznaczonym przez ZTM Punkcie Sprzedaży Biletów.

5. Bilety prorodzinne

§ 50

1. Do korzystania z imiennych biletów okresowych miesięcznych/30-dniowych z ulgą 95% uprawnione są dzieci i młodzież ucząca się, do ukończenia 20 lat, z rodzin wychowujących czworo lub więcej dzieci, zamieszkałych w Poznaniu lub na terenie gmin objętych porozumieniami międzygminnymi.
2. W przypadku rodziny wielodzietnej, w której część dzieci przekroczyła wiek 20 lat, ale nie ukończyła lat 26 i dalej uczy się lub studiuje, dzieciom poniżej lat 20 przysługuje ulga 95%.
3. W celu skorzystania z ulgi, opiekun prawny dzieci składa w siedzibie ZTM wypełniony formularz wniosku.
4. W trakcie składania wniosku należy okazać:
 - 1) dokument stwierdzający tożsamość opiekuna prawnego ubiegającego się o ulgę dla dzieci;
 - 2) skrócone odpisy aktów urodzenia dzieci lub inne dokumenty urzędowe potwierdzające daty urodzenia dzieci;
 - 3) legitymacje szkolne dzieci;
 - 4) w przypadku przekroczenia przez dziecko 20. roku życia, stosowny dokument ze szkoły lub z uczelni poświadczający status ucznia lub studenta studiów I lub II stopnia;
 - 5) imienne karty elektroniczne wszystkich dzieci określonych w ust. 1.
5. Na kartach elektronicznych imiennych dzieci umieszcza się hologramy, świadczące o ważności przysługującego im uprawnienia do ulgi na dany rok.
6. Hologramy kart elektronicznych aktualizuje się w siedzibie ZTM w październiku każdego roku.
7. W przypadku gdy w rodzinie znajdują się dzieci uczące się lub studiujące pomiędzy 20. a 26. rokiem życia, hologram na kolejny rok aktualizuje się po przedłożeniu dokumentów, o których mowa w ust. 4 pkt 4.

Rozdział 4

Kontrola biletowa

§ 51

1. Do prowadzenia kontroli dokumentów przewozów w komunikacji miejskiej uprawnione są osoby fizyczne upoważnione przez ZTM lub osoby prawne, z którymi ZTM zawarł stosowną umowę.
2. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1, przysługuje również prowadzącym pojazd.
3. Osoby uprawnione do kontroli biletów, o których mowa w ust. 1, muszą posiadać identyfikator, umieszczony w widocznym miejscu.
4. Identyfikator służbowy kontrolera zawiera:
 - 1) nazwę ZTM;
 - 2) zdjęcie kontrolera;
 - 3) numer identyfikacyjny;
 - 4) datę wystawienia oraz okres ważności;
 - 5) zakres upoważnienia;
 - 6) podpis Dyrektora ZTM;
 - 7) pieczęć ZTM;
 - 8) hologram.

5. Kontrola biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych albo bezpłatnych odbywa się w granicach i na podstawie przepisów prawa, w szczególności na podstawie art. 33a Prawa przewozowego.

§ 52

1. Kontrolerzy prowadzą kontrolę w zespołach przynajmniej dwuosobowych oraz mogą rozpocząć kontrolę, gdy pojazd ruszył z przystanku, a pasażerowie, którzy weszli do pojazdu na ostatnim przystanku, skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru.
2. Kontynuacja czynności kontrolnych na przystanku, po wyjściu z pojazdu, jest możliwa za zgodą pasażera, u którego stwierdzono brak ważnego biletu lub ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, w przypadku gdy ustalono w pojeździe jego tożsamość, a jego zachowanie nie ma znamion agresji.
3. Dopuszcza się kontrolę w pojazdach na przystankach krańcowych. W takim przypadku, zespół kontrolerski po wejściu do pojazdu, który podjechał do przystanku krańcowego, wydaje polecenie zablokowania kasowników i ogłasza kontrolę. Pasażerowie wychodzą przednimi lub środkowymi drzwiami, okazując kontrolerom bilety.

§ 53

1. Kontrolerzy są zobowiązani do uzgodnienia momentu rozpoczęcia kontroli z prowadzącym pojazd, który ma obowiązek zablokowania kasowników.
2. Kontrola biletów bez wyłączenia kasowników jest możliwa jedynie w drugim wagonie pociągu tramwajowego oraz wagonach wyposażonych w kasowniki ze stosowną inskrypcją zawiadamiającą o możliwości prowadzenia kontroli bez ich blokowania, jak również w wagonach, w których z przyczyn technicznych zablokowanie kasowników jest niemożliwe.
3. Bezpośrednio przed zablokowaniem kasowników i zapowiedzią przystąpienia do kontroli, kontroler ma obowiązek skasowania biletu kontrolnego w celu uzyskania aktualnego czasu lub numeru przystanku.

§ 54

Kontrola biletów:

- 1) papierowych jednorazowych i krótkookresowych, przeznaczonych do kasowania, polega na porównaniu wydruku kasownika na bilecie pasażera z wydrukiem na bilecie kontrolnym, w tym okresie ważności biletu;
- 2) elektronicznych jednorazowych i krótkookresowych polega na porównaniu danych z ekranu telefonu z wydrukiem na bilecie kontrolnym, w tym, okresie ważności biletu;
- 3) okresowych trasowanych polega na porównaniu zgodności z zapisem w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego trasy, którą pasażer realizuje przejazd oraz okresu ważności biletu;
- 4) okresowych sieciowych polega na porównaniu zgodności z zapisem w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego, rodzaju strefy, rodzaju linii komunikacyjnej, którą pasażer realizuje przejazd oraz okresu ważności biletu;
- 5) obejmuje sprawdzenie autentyczności biletu.

§ 55

1. Pasażer jest zobowiązany do umożliwienia kontrolerowi szczegółowego obejrzenia biletu w celu sprawdzenia jego autentyczności.

2. Pasażer mający prawo do korzystania z przejazdów bezpłatnych bądź ulgowych zobowiązany jest do posiadania i okazywania, na żądanie kontrolera, dokumentów uprawniających do korzystania z wyżej wymienionych przejazdów.

§ 56

1. W przypadku stwierdzenia braku ważnego:
 - 1) biletu na przejazd;
 - 2) dokumentu potwierdzającego uprawnienie do korzystania z przejazdu bezpłatnego lub ulgowego,kontroler jest uprawniony do pobrania należności za przejazd oraz opłaty dodatkowej albo wystawienia wezwania do zapłaty.
2. W przypadku odmowy uiszczenia opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej, kontroler, na podstawie okazanego przez pasażera dokumentu tożsamości, wystawia wezwanie do zapłaty stanowiące dowód przejazdu pasażera.
3. Wezwanie do zapłaty nie uprawnia do kontynuowania jazdy danym pojazdem, a pasażer ma obowiązek opuścić pojazd na najbliższym przystanku. Kontynuując jazdę poza najbliższy przystanek, pasażer zawiera nową umowę przewozu i ma obowiązek zakupienia kolejnego biletu, pod rygorem poniesienia kolejnej opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu.

§ 57

1. Pobranie opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej w gotówce przez osobę upoważnioną do kontroli może nastąpić wyłącznie od pasażera, który ukończył 14. rok życia.
2. Pasażerowi, który nie ukończył 14. roku życia, kontroler powinien wystawić i wręczyć wezwanie do zapłaty.
3. Na wezwaniu do zapłaty kontroler wpisuje swój numer służbowy, datę, godzinę, numer linii, dokładne miejsce kontroli, wysokość opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej, opis zaistniałej sytuacji jako uzasadnienie swojej decyzji oraz numer biletu, jeżeli pasażer bilet okazał.
4. Dane wpisane przez kontrolera pasażer potwierdza własnoręcznym podpisem.
5. Oryginał wezwania do zapłaty otrzymuje pasażer.

§ 58

1. Osoba uprawniona do kontroli, w przypadku odmowy przez pasażera uiszczenia opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej lub nieuzasadnionego zatrzymania albo zmiany trasy pojazdu, ma prawo żądać od pasażera okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenia jego tożsamości.
2. W razie odmowy przez pasażera okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości oraz odmowy zapłacenia należności za przejazd, osoba uprawniona do kontroli ma prawo ująć go i niezwłocznie oddać w ręce Policji lub innych organów porządkowych, w celu podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości.

§ 59

Zapłatę za przejazd i opłatę dodatkową można zrealizować przelewem na rachunek bankowy ZTM lub w punktach sprzedaży biletów ZTM, wymienionych na druku wezwania do zapłaty, od poniedziałku do piątku w godzinach 6⁰⁰ – 20⁰⁰.

§ 60

1. Kontrolerowi wolno zatrzymać bilety oraz dokumenty uprawniające do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, co do których istnieje uzasadnione podejrzenie, że zostały podrobione lub przerobione.
2. Zatrzymane bilety i dokumenty, pisemnie kwitowane przez kontrolera, przekazywane są do siedziby ZTM, w celu uruchomienia dalszego postępowania, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§ 61

Na żądanie, kontroler jest zobowiązany do umożliwienia pasażerowi spisania numeru służbowego oraz poinformowania o miejscu i terminach składania reklamacji i zażaleń.

§ 62

Kontroler jest zobowiązany do udzielania pasażerowi wszelkich informacji dotyczących taryfy opłat, rodzajów biletów, Regulaminu przewozów, wysokości opłat dodatkowych.

§ 63

Kontroler nie ma prawa wydawać poleceń kierującemu pojazdem, z wyjątkiem dyspozycji dotyczącej blokady kasowników oraz nieotwierania określonych drzwi pojazdu w celu uniemożliwienia opuszczenia pojazdu osobie bez ważnego biletu.

§ 64

1. Zakończenie kontroli biletowej oraz odblokowanie kasowników musi nastąpić nie później niż zaraz po zatrzymaniu się pojazdu na kolejnym przystanku.
2. Zakończenie kontroli biletowej prowadzonej w stojącym na pętli krańcowej pojeździe oraz odblokowanie kasowników następuje po opuszczeniu pojazdu przez wszystkich pasażerów posiadających bilety oraz wypisaniu druków opłat dodatkowych pasażerom bez biletów.

§ 65

W sytuacjach wyjątkowych, uzasadnionych bezpieczeństwem pasażerów lub stanem technicznym pojazdu, kontroler musi się podporządkować prowadzącemu pojazd.

§ 66

1. Podstawą reklamacji lub odwołania jest wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej.
2. Adres, pod którym przyjmowane są reklamacje i odwołania oraz terminy ich doręczenia podane są na odwrocie wezwania.
3. Reklamacje i odwołania złożone po wskazanym terminie nie będą rozpatrywane.

Rozdział 5 Skargi i wnioski

§ 67

1. Skargi i wnioski pasażerów w sprawach związanych z funkcjonowaniem komunikacji miejskiej rozpatruje Dyrektor ZTM.
2. Skargi i wnioski oraz reklamacje i odwołania można składać osobiście lub pisemnie w Biurze Obsługi Klienta ZTM, przy ul. Matejki 59, 60-770 Poznań – w poniedziałki i czwartki od godziny 9⁰⁰ do 17⁰⁰, wtorki, środy i piątki od godziny 7³⁰ do 15³⁰.

3. Skargi i wnioski można również kierować na adresy elektroniczne: skargi@ztm.poznan.pl, wnioski@ztm.poznan.pl.
4. Skargi i wnioski oraz reklamacje i odwołania przesyłane drogą pocztową lub elektroniczną muszą zawierać dane osobowe wnoszącego, tzn. imię, nazwisko i adres pocztowy.

§ 68

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2011 r. Nr 5, poz.13).


p.o. Dyrektora
Rafał Kupś

~~Sprawdzono pod względem
formalno-prawnym:~~

~~Grzegorz Szmit
RADCA PRAWNY~~