

**Regulamin przewozów  
w komunikacji miejskiej (lokalnym transporcie zbiorowym)  
organizowanej przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu**

Rozdział 1

**Postanowienia ogólne**

**§ 1**

1. Przedmiotem Regulaminu przewozów w komunikacji miejskiej (lokalnym transporcie zbiorowym) organizowanej przez Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu (zwanego dalej Regulaminem) jest określenie zasad korzystania przez pasażerów z przewozów wykonywanych w ramach komunikacji miejskiej (lokalnego transportu zbiorowego) na terenie Poznania i gmin objętych porozumieniami międzygminnymi w zakresie lokalnego transportu zbiorowego, organizowanego przez Miasto Poznań.
2. Regulamin określa zakres kompetencji organizatora przewozów i operatorów oraz treść zawieranej z pasażerem umowy przewozu.
3. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - 1) komunikacja miejska – przewozy świadczone na zlecenie ZTM przez operatorów w ramach regularnych linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy;
  - 2) ZTM – Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu – jednostka organizacyjna Miasta Poznania, wykonująca w imieniu Miasta Poznania zadania organizatora publicznego transportu zbiorowego w rozumieniu ustawy o publicznym transporcie zbiorowym na obszarze Poznania i gmin objętych porozumieniami międzygminnymi w zakresie lokalnego transportu zbiorowego;

- 3) operator – podmiot świadczący, na podstawie umowy zawartej z ZTM, usługi przewozowe w zakresie lokalnego transportu zbiorowego (komunikacji miejskiej) zgodnie z brzmieniem ustawy o publicznym transporcie zbiorowym;
- 4) pojazd – środek transportu wykorzystywany przez operatora w komunikacji miejskiej, posiadający wszystkie niezbędne dokumenty dopuszczenia do ruchu;
- 5) przewóz – transport osób, rzeczy i zwierząt domowych wykonywany przez operatorów na podstawie umowy zawartej z ZTM;
- 6) pasażer – osoba, która zawarła umowę przewozu;
- 7) przystanek – przystanek komunikacyjny; oznakowane właściwymi znakami drogowymi miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów z pojazdu na danej linii komunikacyjnej oraz miejsce, w którym umieszcza się informacje dotyczące godzin odjazdu pojazdów;
- 8) linia komunikacyjna – połączenie komunikacyjne na sieci dróg;
- 9) dokument przewozu – dokument uprawniający pasażera do przejazdu pojazdem komunikacji miejskiej;
- 10) karta PEKA:
  - a) Poznańska Elektroniczna Karta Aglomeracyjna – wieloaplikacyjna karta elektroniczna, będąca między innymi nośnikiem biletów komunikacji miejskiej, informacji o uprawnieniach do ulgowych i bezpłatnych przejazdów oraz funkcji płatniczej działającej na zasadzie karty przedpłaconej (*prepaid*),
  - b) inna karta elektroniczna z aktywną aplikacją systemu PEKA, uznawana przez ZTM;
- 11) tPortmonetka – aplikacja elektroniczna na karcie PEKA służąca między innymi do opłacania przejazdów komunikacją miejską;
- 12) taryfa – cennik opłat określony uchwałą Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym;
- 13) rozkład jazdy – określony na podstawie ustawy Prawo przewozowe plan, według którego ma się odbywać kursowanie pojazdów, podawany do publicznej wiadomości;
- 14) POK – Punkt Obsługi Klienta ZTM; wykonuje wszystkie zadania związane ze sprzedażą biletów i obsługą klientów;
- 15) opłata dodatkowa – opłata, o której mowa w art. 33a ustawy Prawo przewozowe, określona uchwałą Rady Miasta Poznania w sprawie sposobu ustalania w lokalnym transporcie zbiorowym wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób,

naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej;

- 16) wezwanie do zapłaty – druk ścisłego zarachowania, wystawiany przez kontrolera biletowego, w wersji papierowej lub elektronicznej, pasażerowi:
- a) który podróżował bez ważnego dokumentu przewozu lub dokumentu uprawniającego go do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu, lub
  - b) przewoził rzeczy niedozwolone, lub
  - c) spowodował nieuzasadnione zatrzymanie, lub
  - d) zmianę trasy pojazdu;
- 17) PPO – Punkt Poboru Opłat – miejsce na danej linii komunikacyjnej, istniejące wyłącznie w postaci cyfrowej, uwzględniane przy opłacaniu podróży za pomocą tPortmonetki oraz przy korzystaniu z biletów okresowych na trasę:
- a) utworzone na wybranej linii komunikacyjnej organizowanej w ramach porozumienia międzygminnego, oznaczonej w informacji pasażerskiej znajdującej się na przystanku i w pojeździe danej linii, na której średnie odległości między przystankami przekraczają 1 km,
  - b) leżące pomiędzy dwoma przystankami, między którymi odległość wynosi co najmniej 1 km,
- przy czym liczba PPO jest zależna od liczby kilometrów między dwoma przystankami: mniej niż 1 km = 0 PPO, od 1 km do mniej niż 2 km = 1 PPO, od 2 km do mniej niż 3 km = 2 PPO, (...) od N km do mniej niż N+1 km = N PPO;
- 18) kontroler – kontroler biletowy, czyli osoba uprawniona do kontroli biletów w pojazdach komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM w Poznaniu i na terenie gmin objętych porozumieniami międzygminnymi w zakresie lokalnego transportu zbiorowego;
- 19) aktywacja (transfer) biletu – zapis biletu elektronicznego, zakupionego przez stronę internetową [www.peka.poznan.pl](http://www.peka.poznan.pl), na kartę PEKA lub zapis doładowania tPortmonetki za pomocą interaktywnego terminala w POK lub czytnika w pojeździe;
- 20) przejazd przy użyciu tPortmonetki – odcinek między zbliżeniem karty PEKA do czytnika przy wejściu do pojazdu a zbliżeniem karty PEKA do czytnika przy wyjściu z tego samego pojazdu podczas tego samego kursu;
- 21) podróż przy użyciu tPortmonetki – odcinek między zbliżeniem karty PEKA do czytnika przy wejściu do pierwszego pojazdu a zbliżeniem karty PEKA do czytnika przy wyjściu z ostatniego pojazdu w ramach podróży, z zastrzeżeniem § 29 ust. 6.

4. Zasady zdefiniowane w Regulaminie obowiązują w szczególności ZTM, pasażerów, pracowników prowadzących pojazdy, kontrolerów oraz operatorów, z którymi ZTM zawarł stosowne umowy o świadczenie usług w ramach komunikacji miejskiej.
5. W sprawach nieokreślonych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności:
  - 1) rozporządzenia (WE) nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego oraz uchylającego rozporządzenia Rady (EWG) nr 1191/69 i (EWG) nr 1107/70,
  - 2) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,
  - 3) ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń,
  - 4) ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,
  - 5) ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji,
  - 6) ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń oraz chorób zakaźnych u ludzi.
  - 7) ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym,
  - 8) ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych,
  - 9) uchwały Rady Miasta Poznania w sprawie przepisów porządkowych w transporcie zbiorowym w Poznaniu,
  - 10) uchwały Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym,
  - 11) uchwały Rady Miasta Poznania w sprawie ustanowienia zwolnień i ulg w opłatach za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym,
  - 12) uchwały Rady Miasta Poznania w sprawie sposobu ustalania w lokalnym transporcie zbiorowym wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej,
  - 13) zarządzenia Prezydenta Miasta Poznania w sprawie ustalenia niektórych cen i opłat za usługi organizowane przez jednostkę budżetową Zarząd Transportu Miejskiego.

## § 2

Zawarcie umowy przewozu następuje poprzez samo zajęcie miejsca w pojeździe.

## **Obowiązki ZTM i operatorów wobec pasażera**

### **§ 3**

Do obowiązków ZTM należy:

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

### **§ 4**

1. Operatorzy zobowiązani są do zapewnienia pasażerom bezpiecznego przejazdu.
2. Operatorzy zobowiązani są do zapewnienia pasażerom kompetentnej i kulturalnej obsługi.

### **§ 5**

Pojazdy eksploatowane w komunikacji miejskiej są oznaczone, w szczególności:

- 1) logo ZTM w pasie nadokiennym od strony drzwi z przodu pojazdu;
- 2) logo operatora;
- 3) indywidualnym numerem taborowym na każdej zewnętrznej ścianie pojazdu oraz we wnętrzu, na tylnej ścianie kabiny prowadzącego pojazd;
- 4) numerem brygady obsługującej daną linię, umieszczonym w prawym dolnym rogu przedniej szyby;
- 5) w przypadku pojazdów wyposażonych w automaty biletowe lub monitoring – odpowiednimi piktogramami informującymi o wyposażeniu;
- 6) w przypadku pojazdów niskopodłogowych – piktogramem osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, umieszczonym na przedniej ścianie pojazdu;

- 7) w przypadku pojazdów przystosowanych do przewozu wózków inwalidzkich – piktogramem będącym międzynarodowym symbolem wózka inwalidzkiego, umieszczonym na przedniej ścianie pojazdu;
- 8) w przypadku pojazdów przystosowanych do przewozu wózków dziecięcych – piktogramem wózka dziecięcego, umieszczonym na przedniej ścianie pojazdu;
- 9) w przypadku pojazdów, w których dopuszczony jest przewóz rowerów – piktogramem roweru, umieszczonym przy jednych drzwiach wejściowych, znajdujących się najbliżej miejsca wyznaczonego do przewożenia roweru.

## § 6

Operatorzy zobowiązani są do utrzymywania w sprawności technicznej kasowników, czytników, automatów biletowych oraz systemów monitoringu wizyjnego zainstalowanych w pojazdach.

## § 7

Rozkłady jazdy są umieszczane na przystankach, których dany rozkład jazdy dotyczy, oraz na stronach internetowych operatorów i ZTM.

## § 8

Operatorzy umieszczają w widocznym miejscu pojazdu informację dla pasażerów, o której mowa w § 26 ust. 2 pkt 1.

## § 9

ZTM i operatorzy nie ponoszą wobec pasażerów odpowiedzialności za szkody spowodowane:

- 1) niezastosowaniem się do zasad, o których mowa w § 13;
- 2) innymi niedozwolonymi czynnościami wymienionymi w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności tych, o których mowa w § 1 ust. 5.

## Rozdział 3

### **Prawa i obowiązki pasażera**

## § 10

Pasażer ma prawo do przejazdu pojazdami komunikacji miejskiej w sposób gwarantujący jego bezpieczeństwo.

## § 11

1. Pasażer ma obowiązek posiadania w czasie przejazdu ważnego dokumentu przewozu.
2. Ważnym dokumentem przewozu jest:
  - 1) bilet okresowy zapisany na karcie PEKA;
  - 2) zarejestrowana poprzez zbliżenie do czytnika przy wejściu do pojazdu karta PEKA z tPortmonetką zasiloną kwotą wystarczającą do zrealizowania przewozu;
  - 3) skasowany bilet papierowy;
  - 4) bilet zakupiony przez telefon komórkowy;
  - 5) bilet zakupiony u prowadzącego pojazd na linii organizowanej w ramach porozumień międzygminnych – z zastrzeżeniem § 31 ust. 3 i 6;
  - 6) karta PEKA z zapisanym na niej uprawnieniem do przejazdu bezpłatnego;
  - 7) dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego;
  - 8) kolejowy bilet miesięczny imienny zintegrowany na przejazd koleją i komunikacją miejską pod nazwą „Bus-Tramwaj-Kolej”;
  - 9) bilet zapisany na karcie PEKA Firma;
  - 10) dokument opatrzony hologramem ZTM, określony w umowie/porozumieniu pomiędzy ZTM a organizatorem imprezy, w ramach oferty, o której mowa w § 43;
  - 11) bilet zastępczy wydany przez ZTM, opatrzony hologramem ZTM, określony Regulaminem korzystania z Poznańskiej Elektronicznej Karty Aglomeracyjnej.
3. Nieważny jest dokument przewozu zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym jego odczytanie.
4. Nieważny jest bilet imienny, na którym naniesione wcześniej zewnętrzne cechy biletu imiennego (imię, nazwisko, zdjęcie użytkownika biletu) zostały w jakikolwiek sposób poprawione, zmienione lub usunięte.
5. W przypadku korzystania z uprawnień do przejazdów ulgowych wymagane jest posiadanie, poza dokumentem przewozu, dokumentu potwierdzającego uprawnienie do

przejazdów ulgowych lub zapisanej na imiennej karcie PEKA informacji o takim uprawnieniu.

6. Bilet okresowy, zakupiony przez stronę internetową [www.peka.poznan.pl](http://www.peka.poznan.pl), jest ważny (tj. uprawnia do korzystania z komunikacji miejskiej organizowanej przez ZTM) dopiero po dokonaniu aktywacji za pomocą interaktywnego terminala w POK albo czytnika w pojazdach (tj. transferu biletu). Korzystanie z usług przewozowych komunikacji miejskiej bez aktywacji jest równoznaczne z nieposiadaniem ważnego biletu i stanowi podstawę do nałożenia opłaty dodatkowej.

## § 12

Podczas kontroli dokumentów przewozu pasażer ma obowiązek okazania kontrolerowi ważnego dokumentu przewozu, a w przypadku przejazdów bezpłatnych albo ulgowych – dokumentu lub zapisu elektronicznego poświadczającego uprawnienie do ww. przejazdów.

## § 13

Podczas wsiadania do pojazdu, przebywania w pojeździe i wysiadania z pojazdu pasażer ma obowiązek stosować się w szczególności do:

- 1) przepisów porządkowych określonych uchwałą Rady Miasta Poznania w sprawie przepisów porządkowych w transporcie zbiorowym w Poznaniu;
- 2) poleceń i komunikatów porządkowych wydawanych przez prowadzącego pojazd;
- 3) napisów i piktogramów o charakterze porządkowym, które umieszczono wewnątrz i na zewnątrz pojazdu;
- 4) zasad współżycia społecznego.

## § 14

1. Pasażer wsiada do pojazdu i wysiada z niego wyłącznie na przystankach.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach prowadzący pojazd może umożliwić pasażerom jego opuszczenie poza przystankami. Prowadzący pojazd i pasażerowie zobowiązani są wtedy do zachowania szczególnej ostrożności.
3. W przypadku zamiaru wejścia do pojazdu lub wyjścia z niego na przystanku „na żądanie”, oznaczonym „nż”, pasażer zobowiązany jest:



- 1) stanąć na przystanku (odpowiednio wcześniej) w miejscu widocznym dla prowadzącego pojazd z dostatecznej odległości albo
- 2) nacisnąć w pojeździe (odpowiednio wcześniej) przycisk sygnalizujący zamiar wyjścia z pojazdu,

tak aby prowadzący pojazd mógł bezpiecznie, bez gwałtownego hamowania, zatrzymać pojazd w strefie przystanku.

## **§ 15**

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

## **§ 16**

Pasażer, który bez uzasadnionej przyczyny spowoduje zatrzymanie lub zmianę trasy pojazdu, zobowiązany jest do uiszczenia opłaty dodatkowej.

## **§ 18**

1. Przewóz zabranych przez pasażera rzeczy nie podlega opłacie, o ile maksymalne wymiary rzeczy nie przekraczają 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).
2. Wymiary określone w ust. 1 nie dotyczą rowerów, wózków inwalidzkich, wózków dziecięcych, przenośnych instrumentów muzycznych przewożonych w specjalistycznych futerałach ochronnych oraz złożonych sztalug. Przewóz rzeczy o wymiarach większych

niż określone w ust. 1 podlega opłacie dodatkowej na zasadach określonych w § 49, do której nałożenia uprawnione są osoby wskazane w § 45.

## Rozdział 4

### **Prawa i obowiązki prowadzącego pojazd**

#### **§ 19**

1. Prowadzący pojazd ma obowiązek znać postanowienia Regulaminu.
2. Prowadzący pojazd ma obowiązek noszenia podczas pracy ubioru służbowego.
3. Prowadzący pojazd ma obowiązek umieszczania identyfikatora (numeru służbowego) w miejscu widocznym dla pasażerów – z wyjątkiem pojazdów, w których identyfikator jest wyświetlany na wewnętrznej tablicy elektronicznej umieszczonej w pojeździe.

#### **§ 20**

Prowadzący pojazd ma obowiązek udzielenia informacji pasażerowi o przebiegu linii komunikacyjnej lub jej nagłej zmianie oraz o miejscu wywieszenia w pojeździe informacji o taryfach i wyciągu z Regulaminu, chyba że udzielenie tych informacji w sposób istotny mogłoby naruszyć bezpieczeństwo jazdy lub spowodować opóźnienie w realizacji rozkładu jazdy.

#### **§ 21**

1. Prowadzący autobus zobowiązany jest do równoległego podjazdu pojazdem do krawędzi przystankowej, tak aby podłoga pojazdu znajdowała się jak najbliżej krawędzi przystankowej, z wyjątkiem sytuacji, gdy:
  - 1) stan nawierzchni zatoki przystankowej lub jezdni uniemożliwia taki podjazd;
  - 2) zatoka przystankowa blokowana jest przez inne pojazdy;
  - 3) przy krawędzi przystanku zebrała się woda lub błoto, a podjazd zagraża zabrudzeniem pasażerów;
  - 4) osoby oczekujące na przystanku stoją zbyt blisko krawędzi, tak że podjazd pojazdu groziłby uderzeniem któregoś z pasażerów elementem nadwozia pojazdu.

2. W przypadku pojazdu niskopodłogowego wyposażonego w rampę prowadzący pojazd zobowiązany jest do udzielenia pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.
3. W przypadku zamiaru skorzystania z przejazdu przez osobę niewidomą lub słabowidzącą, 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, oraz podania komunikatu głosowego o numerze linii i docelowym przystanku końcowym.
4. Przed ruszeniem pojazdu z przystanku prowadzący pojazd musi poprzedzić ten zamiar akustycznym sygnałem odjazdu, o ile pojazd jest wyposażony w taki sygnał. Nie dotyczy to 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.
7. W przypadku błędnych zapowiedzi głosowych oraz błędnych informacji wyświetlanych na wyświetlaczach prowadzący pojazd zobowiązany jest do ich bieżącego korygowania w komputerze pokładowym.
8. W przypadku obecności pasażera na przystanku „na żądanie” prowadzący pojazd zobowiązany jest do zatrzymania pojazdu.

## § 22

W przypadku naruszenia porządku prowadzący pojazd zobowiązany jest do podjęcia niezbędnych, możliwych w danej sytuacji, działań mających na celu usunięcie z niego osób stanowiących zagrożenie dla pozostałych pasażerów, w tym powiadomienia o zaistniałym zdarzeniu odpowiednich służb porządkowych.

## § 23

Prowadzący pojazd, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy (z wyjątkiem przerw technicznych lub przerw ustawowych), obowiązany jest niezwłocznie podjechać do przystanku dla wsiadających w celu umożliwienia osobom oczekującym zajęcia miejsca w pojeździe.

## § 24

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

## § 25

Kierującemu pojazdem zabrania się podczas jazdy:

- 1) palenia wyrobów tytoniowych, w tym nowatorskich, papierosów elektronicznych i wyrobów ziołowych, spożywania napojów alkoholowych oraz wnoszenia i używania środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych i nowych substancji psychoaktywnych;
- 2) spożywania posiłków i napojów;
- 3) otwierania drzwi pojazdu;
- 4) rozmawiania przez telefon komórkowy oraz korzystania z urządzeń ze słuchawkami lub innych urządzeń multimedialnych, z wyjątkiem prowadzenia rozmów służbowych w razie wystąpienia stanu wyższej konieczności, w szczególności w celu zapewnienia bezpieczeństwa, porządku lub kontynuacji przewozu;
- 5) rozmawiania z pasażerami z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w § 20;
- 6) przewożenia pasażerów w kabinie prowadzącego pojazd z wyłączeniem osób prowadzących szkolenie w zakresie techniki jazdy;
- 7) otwierania drzwi poza przystankami w celu umożliwienia wsiadania i wysiadania pasażerom, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w § 14 ust. 2.

## Rozdział 5

### **Informacja o komunikacji miejskiej**

## § 26

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 – w zakresie dotyczącym Regulaminu, taryfy oraz ulg i zwolnień z opłat;
  - 2) na przystankach – w zakresie rozkładów jazdy oraz taryfy, na zasadach określonych w umowach z operatorami;
  - 3) w POK oraz w siedzibie ZTM – w zakresie dotyczącym: taryfy, opłat dodatkowych, rozkładów jazdy, połączeń komunikacyjnych, Regulaminu, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, sposobu składania skarg, wniosków, reklamacji i odwołań, czasu pracy, danych teleadresowych ZTM, punktów sprzedaży biletów oraz aktualnych komunikatów;
  - 4) na stronie internetowej ZTM – w zakresie dotyczącym: czasu pracy POK, rozkładów jazdy, Regulaminu, taryfy, opłat dodatkowych, sposobu składania skarg, wniosków, reklamacji i odwołań, punktów sprzedaży biletów, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, aktualnych komunikatów, w tym komunikatów o zmianach w sieci komunikacyjnej.
2. Operatorzy, w sposób uzgodniony z ZTM, informują pasażerów:
- 1) wewnątrz pojazdów – o taryfie, opłatach dodatkowych, wyciągu z Regulaminu, zasadach kontroli biletów na podstawie materiałów dostarczonych przez ZTM, zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez operatora;
  - 2) w centrali nadzoru ruchu / u dyspozytora operatora oraz na jego stronach internetowych – o rozkładach jazdy i zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez operatora;
  - 3) w nadzorowanych punktach ruchu operatora na pętlach końcowych – o rozkładzie jazdy i zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez operatora.

## Rozdział 6

### **Oplaty za przejazd pojazdami komunikacji miejskiej**

#### **§ 27**

Zasady taryfowe, w tym uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych, wynikają z przepisów, o których mowa w § 1 ust. 5 pkt 9-13 oraz z odpowiednich innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

#### **§ 28**

1. Pasażer ma obowiązek posiadania biletu ważnego w strefie taryfowej lub w strefach taryfowych, w których realizuje przejazd.
2. Pasażer posiadający uprawnienia do przejazdów ulgowych uiszcza opłatę za przejazd biletami ulgowymi.
3. Pasażerowi, który wniósł opłatę za przejazd w przypadku posiadania uprawnień do bezpłatnych przejazdów, oraz pasażerowi, który wniósł pełną opłatę za przejazd w przypadku posiadania uprawnień do ulgowych przejazdów, nie zwraca się uiszczonych należności.

## § 29

1. tPortmonetka przeznaczona jest do opłacania przejazdów jednorazowych stosownie do liczby przejechanych przystanków lub – w przypadku niektórych linii organizowanych w ramach porozumień międzygminnych – stosownie do liczby przystanków i PPO wskazanych na rozkładzie jazdy, zgodnie z obowiązującą taryfą.
2. tPortmonetka umożliwia opłacanie przejazdu posiadacza karty PEKA i/lub jego współpasażerów.
3. Wszystkie osoby, za które opłacono przejazd za pomocą jednej karty PEKA, mogą jednocześnie podróżować tylko na tej samej trasie. W momencie zbliżenia karty PEKA do czytnika przy wejściu do pojazdu pobierana jest opłata do końca trasy linii komunikacyjnej. Przy przyłożeniu karty PEKA do czytnika przy wyjściu z pojazdu następuje rozliczenie przejazdu, stosownie do liczby przejechanych przystanków i – w przypadku powstania nadpłaty – jej zwrot na konto użytkownika tPortmonetki.
4. Pasażer jest zobowiązany do wzrokowego (komunikat emitowany na wyświetlaczu czytnika) i słuchowego (sygnał dźwiękowy emitowany przez czytnik) sprawdzenia skuteczności zamierzonej operacji uiszczenia opłaty lub rozliczenia przejazdu, o których mowa w ust. 4. Sprawdzenie to nie jest wymagane w przypadku osób, odpowiednio, z dysfunkcją wzroku lub słuchu. W przypadku niewyświetlenia przez czytnik informacji o pobranej kwocie albo zawieszenia się czytnika należy skorzystać z innego urządzenia w tym samym pojeździe.
5. W przypadku korzystania przez przesiadającego się pasażera z tPortmonetki, gdy odstęp czasowy pomiędzy zbliżeniem karty PEKA do czytnika przy wyjściu z jednego pojazdu a zbliżeniem karty PEKA do czytnika przy wejściu do kolejnego pojazdu wyniesie nie więcej niż 20 minut, opłata za przejechane przystanki naliczana będzie tak, jakby była to

jedna podróż. Naliczanie opłat w wyżej opisany sposób dotyczy wyłącznie posiadacza imiennej karty PEKA lub jednej osoby podróżującej na podstawie karty PEKA na okaziciela i nie obejmuje opłat za przejazd ponoszonych na rzecz współpasażerów.

6. Maksymalna liczba przesiadek dla podróży, o której mowa w ust. 6, wynosi trzy.
7. Po dokonaniu przez pasażera korzystającego z tPortmonetki w ciągu jednego dnia wydatku na przejazdy stanowiącego równowartość ceny biletu 24-godzinnego na strefę A, dalsze opłaty z tPortmonetki przestają być naliczane, a pasażer do końca tego dnia może podróżować bez opłat, pod warunkiem zbliżania karty PEKA do czytnika przy kolejnych wejściach do pojazdów i wyjściach z pojazdów. Naliczanie opłat w wyżej opisany sposób dotyczy wyłącznie posiadacza imiennej karty PEKA lub jednej osoby podróżującej na podstawie karty PEKA na okaziciela i nie obejmuje opłat za przejazd ponoszonych na rzecz współpasażerów.
8. W przypadku nieposiadania na tPortmonetce środków na przejazd co najmniej jednego przystanku czytnik w pojeździe poinformuje pasażera o braku środków pozwalających na rozpoczęcie podróży.
9. W przypadku posiadania na tPortmonetce środków na przejazd co najmniej jednego przystanku, ale niewystarczających do przejechania do końca trasy, czytnik w pojeździe poinformuje pasażera o przewidywanym ujemnym saldzie konta tPortmonetki na koniec przejazdu.
10. W sytuacji określonej w ust. 10 na karcie PEKA zostanie naliczona opłata za przejechaną trasę, a stan konta tPortmonetki będzie miał wartość ujemną („debet”). Brakująca kwota zostanie rozliczona podczas kolejnego doładowania konta tPortmonetki.
11. W przypadku niezaplanowanej trasy objazdowej, obowiązującej nie dłużej niż do końca bieżącego dnia, opłata za przejechane przystanki na trasie objazdowej nie będzie naliczana aż do powrotu pojazdu na normalną trasę.

### **§ 30**

1. Maksymalne saldo przedpłaty (stan konta) na tPortmonetce wynosi 300 zł.
2. Minimalna kwota jednorazowego doładowania konta tPortmonetki wynosi 1 zł.
3. Informację o stanie tPortmonetki można uzyskać na swoim koncie na stronie internetowej [www.peka.poznan.pl](http://www.peka.poznan.pl), w czytniku w każdym pojeździe, w biletomacie stacjonarnym oraz w POK.

## § 31

1. ZTM stosuje rodzaje biletów jednorazowych określone obowiązującą uchwałą Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym.
2. Wszystkie bilety jednorazowe wskazane w uchwale Rady Miasta Poznania, o której mowa w ust. 1, występują w formie biletu papierowego sprzedawanego w sieci sprzedaży tradycyjnej, biletu papierowego drukowanego z biletomatu w pojeździe i biletu pozyskanego za pomocą telefonu komórkowego.
3. W przypadku biletu papierowego sprzedawanego przez prowadzącego pojazd na liniach organizowanych w ramach porozumień międzygminnych w sprzedaży dostępne są wyłącznie bilety jednorazowe.
4. Bilety jednorazowe upoważniają do przesiadek w czasie ważności biletu, z zastrzeżeniem, iż czas przeznaczony na przesiadkę nie przedłuża okresu ważności biletu.
5. Bilety jednorazowe są ważne:
  - 1) w przypadku biletów papierowych sprzedawanych w sieci sprzedaży tradycyjnej oraz zakupionych w biletomatach w pojeździe – od momentu skasowania w kasowniku przez czas podany na bilecie;
  - 2) w przypadku biletów zakupionych u prowadzących pojazdy na liniach organizowanych w ramach porozumień międzygminnych – od momentu sprzedaży przez prowadzącego pojazd do czasu podanego na bilecie;
  - 3) w przypadku pozyskania biletu elektronicznego za pomocą telefonu komórkowego – do czasu określonego na bilecie elektronicznym.
6. Sprzedaż biletów przez prowadzących pojazdy jest prowadzona wyłącznie w postaci papierowej:
  - 1) biletów tradycyjnych – na liniach nocnych w pojazdach należących do MPK,
  - 2) wydruków z drukarek biletowych – na liniach podmiejskich dziennych i nocnych w pojazdach należących do operatorów gminnych.
7. W razie wystąpienia sytuacji nadzwyczajnej, w szczególności stanu zagrożenia epidemicznego lub stanu epidemii, ZTM może zawiesić sprzedaż biletów przez prowadzących pojazdy.
8. W przypadkach, o których mowa w ust. 6, pasażer zobowiązany jest dokonać płatności odliczoną kwotą środków pieniężnych, równą cenie sprzedaży biletu (biletów).



9. W przypadku braku odliczonej kwoty środków pieniężnych, jeżeli prowadzący pojazd nie ma możliwości zwrotu nadpłaty albo gdy nominały środków pieniężnych rażąco odbiegają od ceny sprzedaży biletu (biletów), prowadzący pojazd nie jest zobowiązany do sprzedaży biletu pasażerowi. W takim przypadku dalszy przejazd pasażera jest przejazdem bezbiletowym.

## § 32

1. Bilety papierowe ważne są jedynie według ustalonego wzoru, a bilety elektroniczne w telefonie komórkowym – z unikalnym kodem numerycznym.
2. Do przejazdów upoważniają także hologramy, określone zarządzeniem Prezydenta Miasta Poznania w sprawie ustalenia niektórych opłat za usługi organizowane przez jednostkę budżetową Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu (w szczególności przejazdy grupowe, specjalne), umieszczane na identyfikatorach, legitymacjach służbowych i innych dokumentach zaaprobowanych przez ZTM.
3. Niedopuszczalne jest łączenie nominałów jakichkolwiek biletów, z wyjątkiem sytuacji uregulowanych uchwałą Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym.
4. Pasażer korzystający z biletu papierowego ma obowiązek skasowania go w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu a następnie sprawdzenia czytelności nadruku potwierdzającego skasowanie biletu.
5. Pasażerowie korzystający z papierowego biletu jednorazowego, zakupionego u prowadzącego pojazd w formie wydruku z drukarki biletowej, nie mają obowiązku kasowania biletu w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu.
6. Pasażer korzystający z elektronicznego biletu jednorazowego, zakupionego przez telefon komórkowy, ma obowiązek zakończyć proces jego pozyskiwania niezwłocznie po ruszeniu pojazdu.
7. Bilet należy zachować przez cały czas trwania przejazdu.

## § 33

1. W przypadku niewłaściwego nadruku potwierdzającego skasowanie na bilecie papierowym należy skasować ten bilet ponownie, drugim jego końcem, w innym kasowniku tego samego pojazdu.

2. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających przejazd pojazdu 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).

### § 34

1. W przypadku zmiany taryfy niewykorzystane bilety jednorazowe w formie papierowej tracą ważność z momentem wprowadzenia nowej taryfy.
2. Bilety, o których mowa w ust. 1, podlegają wymianie na odpowiednie bilety z nowej taryfy w POK przez okres 12 miesięcy od dnia wprowadzenia zmiany za dopłatą w wysokości różnicy wartości biletów.

### § 35

Rodzaje biletów okresowych określa uchwała Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym.

### § 36

1. Bilety okresowe są ważne przez okres zapisany w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego lub określony w bilecie Bus-Tramwaj-Kolej.
2. Bilety specjalne to bilety okresowe ważne przez okres wskazany w uchwale Rady Miasta Poznania, przysługujący określonej grupie osób uprawnionych.
3. W przypadku niektórych linii organizowanych w ramach porozumień międzygminnych bilety na trasę do 6 przystanków ważne są wyłącznie na określonej trasie, uwzględniającej PPO, zapisanej w pamięci biletu elektronicznego, na liniach zwykłych dziennych i nocnych.
4. W przypadku objazdów bilet na trasę do 6 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 przystanku początkowego i przystanku końcowego, które zostały określone w tym bilecie.

### § 37

1. Bilety okresowe można nabyć najwcześniej na 30 dni przed terminem rozpoczęcia ich ważności. Termin 30 dni nie znajduje zastosowania w sytuacji zmiany taryfy. W takim wypadku informację o możliwości zakupu biletów okresowych wg nowej taryfy ZTM umieści we wszystkich POK, siedzibie ZTM, na stronie internetowej ZTM oraz poda do publicznej wiadomości za pośrednictwem mediów.
2. Wzrost cen biletów okresowych w okresie ich ważności nie powoduje obowiązku dopłaty.

### **§ 38**

1. Zwrot biletu, którego okres ważności się rozpoczął, jest możliwy tylko w przypadku biletu okresowego imiennego:
  - 1) normalnego,
  - 2) ulgowego,
  - 3) Metropolitalnego,
  - 4) Metropolitalnego z Ulgą.
2. Zwrot należności za niewykorzystaną część okresu ważności biletu jest możliwy wyłącznie w okresie jego ważności.
3. Po upływie okresu ważności biletu wnioski o zwrot gotówki za niewykorzystaną część okresu ważności nie będą rozpatrywane.
4. Zasady zwrotu biletu Bus-Tramwaj-Kolej są określone w Warunkach taryfowych oferty Bus-Tramwaj-Kolej przewoźników Koleje Wielkopolskie sp. z o. o. oraz POLREGIO sp. z o.o.
5. Zwrot pełnej kwoty za bilet na żądanie klienta jest możliwy wyłącznie przed rozpoczęciem jego ważności.

### **§ 39**

Zwrot pełnej należności za niewykorzystany bilet lub zwrot należności za niewykorzystaną część okresu ważności biletu przysługuje posiadaczowi biletu lub jego pełnomocnikowi, a w przypadku osób niepełnoletnich – rodzicowi lub opiekunowi prawnemu.

### **§ 40**

1. Pracownik ZTM ustala, czy istnieje prawo do zwrotu i wypełnia formularz rozliczeniowy.
2. Zwrot biletu, którego okres ważności się rozpoczął, naliczany jest w następujący sposób: wartość biletu w dniu zakupu pomniejszona o koszty manipulacyjne w wysokości 10% tej wartości oraz wykorzystaną wartość biletu na dzień jego zwrotu, tj. wg wzoru:

$$W_n = W_z * 90\% - W_w$$

gdzie:

- $W_n$  niewykorzystana wartość biletu na dzień jego zwrotu,  
 $W_z$  wartość biletu w dniu zakupu,  
 $W_w$  wykorzystana wartość biletu na dzień jego zwrotu.

## § 41

1. Do korzystania z przejazdów na podstawie biletów specjalnych dla rodziców i dzieci z rodzin wychowujących czworo i więcej dzieci są uprawnione osoby określone uchwałą Rady Miasta Poznania w sprawie ustanowienia zwolnień i ulg w opłatach za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym..
2. Przez dziecko wychowywane w rodzinie wychowującej czworo i więcej dzieci należy rozumieć dziecko własne, małżonka, przysposobione lub znajdujące się pod opieką prawną. Do członków rodziny nie zalicza się dziecka pozostającego w związku małżeńskim lub samodzielnie wychowującego własne dziecko/dzieci.
3. W celu nadania uprawnień do korzystania z biletu opiekun prawny dziecka składa w POK nr 01, zlokalizowanym w siedzibie ZTM w Poznaniu, przy ul. Jana Matejki 59, wypełniony formularz wniosku.
4. Podczas składania wniosku należy okazać:
  - 1) dowód osobisty stwierdzający tożsamość opiekuna prawnego;
  - 2) skrócony odpis aktu urodzenia dziecka lub inne dokumenty urzędowe potwierdzające datę urodzenia dziecka;
  - 3) ważną legitymację szkolną lub stosowne dokumenty wystawione przez szkołę bądź uczelnię, poświadczające status ucznia lub studenta studiów I lub II stopnia;
  - 4) w przypadku dziecka niepełnosprawnego, które nie ukończyło 26 roku życia, a któremu wydłużono czas edukacji – aktualne orzeczenie o stopniu niepełnosprawności;
  - 5) imienne karty PEKA wszystkich członków rodziny określonych w ust. 1;
  - 6) dokument, o którym mowa w § 42 ust. 2.

5. Ulga jest zapisywana na karcie PEKA każdego członka rodziny do czasu osiągnięcia przez najstarsze dziecko 18 roku życia;
6. W celu przedłużenia uprawnień do korzystania z biletu, opiekun prawny dziecka okazuje w dowolnym POK dokumenty, o których mowa w ust. 4 pkt 3 i 4.

## § 42

1. W celu zapisania przysługujących uprawnień do przejazdów ulgowych na kartę PEKA należy zgłosić się do POK, okazać dokument tożsamości oraz udostępnić do wglądu oryginały dokumentów lub kopie potwierdzone za zgodność z oryginałem, potwierdzających prawo do przejazdów ulgowych;
2. W przypadku Biletu Metropolitalnego dokumentem potwierdzającym prawo do ulgi jest:
  - 1) pierwsza strona kopii zeznania podatkowego;
  - 2) kopia poświadczenia odbioru zeznania podatkowego złożonego drogą elektroniczną (UPO);
  - 3) zaświadczenie wydane przez naczelnika danego urzędu skarbowego lub decyzja wydana przez naczelnika danego urzędu skarbowego; jeżeli wynika z niego fakt rozliczania przez pasażera podatku dochodowego w urzędzie skarbowym z siedzibą na terenie miasta Poznania lub jednostki samorządu terytorialnego objętej porozumieniem międzygminnym za ostatni zakończony rok podatkowy przed złożeniem tego oświadczenia.
3. Wraz z udostępnieniem do wglądu dokumentu, o którym mowa w ust. 2, pasażer składa w POK oświadczenie wg wzoru określonego w załączniku do Regulaminu.
4. W przypadku Biletu Metropolitalnego z Ulgą wraz z wymienionym w ust. 2 dokumentem należy również okazać lub dostarczyć oryginał dokumentu uprawniającego do ulgi bądź jego kopię potwierdzoną za zgodność z oryginałem.
5. Jeśli uprawnienie do Biletu Metropolitalnego z Ulgą dotyczy dzieci uczących się, poza okazaniem dokumentu uprawniającego do ulgi ich dane rodzic/opiekun wpisuje na oświadczeniu, o którym mowa w ust. 3.
6. W przypadku utraty lub zmiany uprawnień do przejazdów ulgowych pasażer zobowiązany jest do niezwłocznej aktualizacji danych w przedmiocie przysługujących mu uprawnień lub ich braku w POK.
7. ZTM ma prawo do weryfikacji prawdziwości przedstawionych dokumentów, o których mowa w ust. 1 i 2, a także weryfikacji uprawnień do korzystania z przejazdów ulgowych.

8. W przypadku pasażera, który nie osiągnął dochodu lub nie był obowiązany do złożenia zeznania podatkowego, dokumentem potwierdzającym rozliczenie podatku dochodowego od osób fizycznych w danym urzędzie skarbowym jest zaświadczenie wydane przez naczelnika tego urzędu wskazujące, iż był on organem właściwym miejscowo w sprawie opodatkowania tego pasażera podatkiem dochodowym od osób fizycznych za ostatni zakończony rok podatkowy.

#### **§ 43**

Podstawą prawną oferty dla instytucji obejmującej możliwość opłacenia przejazdów dla uczestników imprezy, w której bierze udział co najmniej 10 osób, przez jej organizatora oraz możliwość sfinansowania specjalnych biletów dla pracowników przez pracodawców jest zarządzenie Prezydenta Miasta Poznania w sprawie ustalenia niektórych cen i opłat za usługi organizowane przez jednostkę budżetową Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu. Warunkiem skorzystania z oferty jest podpisanie umowy lub porozumienia z ZTM Szczegółowe regulacje dotyczące specjalnych biletów dla pracowników (na kartach PEKA Firma) zawarte są w Regulaminie korzystania z Poznańskiej Elektronicznej Karty Aglomeracyjnej.

#### **§ 44**

1. Bilety okresowe i specjalne, na sieć, ważne w strefie taryfowej A, są honorowane w klasie 2. pociągów osobowych uruchamianych przez Koleje Wielkopolskie Sp. z o.o. oraz w klasie 2. pociągów Regio uruchamianych przez POLREGIO Sp. z o.o.
2. Honorowanie biletów obowiązuje na obszarze w granicach strefy taryfowej A, obejmującym stacje z nazwą Poznań oraz stację Kiekrz.
3. Bilety podlegające honorowaniu są ważne po północy dnia, w którym zostały zakupione. W pociągach nie ma możliwości aktywowania biletów zakupionych przez strony internetowe.
4. W przypadku podróży pociągiem bez ważnego biletu ZTM podlegającego honorowaniu, zapisanego na kartach PEKA, osoba taka może zostać uznana za pasażera bez ważnego biletu na przejazd, wobec której stosuje się zasady określone Regulaminem Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego.

## **Kontrola biletowa**

### **§ 45**

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 pojazdy.
3. Osoby uprawnione do kontroli biletów, o których mowa w ust. 1, muszą posiadać identyfikatory umieszczone w widocznym miejscu.
4. Identyfikator służbowy zawiera:
  - 1) nazwę ZTM;
  - 2) zdjęcie kontrolującego;
  - 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 ustawy Prawo przewozowe.

### **§ 46**

1. Kontrolerzy prowadzą kontrolę w zespołach przynajmniej dwuosobowych. Mogą rozpocząć kontrolę, gdy pojazd ruszył z przystanku, a pasażerowie, którzy weszli do pojazdu, skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru.
2. Kontynuacja czynności kontrolnych na przystanku po wyjściu z pojazdu jest możliwa na prośbę kontrolowanego pasażera w przypadku, gdy ustalono w pojeździe jego tożsamość, jego zachowanie nie ma znamion agresji, a stan kontroli pozwala na wyjście z pojazdu całego zespołu kontrolerskiego.
3. Bezpośrednio przed zapowiedzią przystąpienia do kontroli kontrolerzy mają obowiązek skasowania biletów kontrolnych. Kontrolowane bilety, mające zapis czasu skasowania

późniejszy od zarejestrowanego na bilecie kontrolera, są nieważne. W przypadku kontroli w pojazdach na przystankach końcowych zespół kontrolerski może wydać polecenie zablokowania kasowników i czytników oraz ogłosić kontrolę. Pasażerowie wychodzą wskazanymi przez kontrolerów drzwiami, okazując bilety.

## § 47

Kontrola biletów, po sprawdzeniu ich autentyczności, polega w szczególności:

- 1) dla tPortmonetki – na sprawdzeniu, czy trasa, na której pasażer realizuje przejazd, została opłacona;
- 2) dla biletów okresowych trasowanych – na porównaniu zgodności z zapisem w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego trasy, na której pasażer realizuje przejazd, oraz okresu ważności biletu;
- 3) dla biletów okresowych sieciowych i specjalnych sieciowych – na porównaniu zgodności z zapisem w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd, oraz okresu ważności biletu;
- 4) dla biletów Bus-Tramwaj-Kolej – na porównaniu zgodności rodzaju strefy oraz okresu ważności biletu;
- 5) dla biletów papierowych jednorazowych przeznaczonych do kasowania – na porównaniu nadruku kasownika na bilecie pasażera z nadrukiem na bilecie kontrolnym, w tym okresu ważności biletu;
- 6) dla biletów papierowych zakupionych u prowadzących pojazdy na liniach organizowanych w ramach porozumień międzygminnych – na porównaniu zgodności okresu ważności biletu;
- 7) dla biletów jednorazowych zakupionych za pomocą aplikacji w telefonach komórkowych – na porównaniu danych z aplikacji wyświetlanej na ekranie telefonu z nadrukiem na bilecie kontrolnym, w tym okresu ważności biletu. Bilet okazany w postaci fotografii lub zrzutu z ekranu nie stanowi ważnego dokumentu przewozu.

## § 48

1. Pasażer jest zobowiązany do umożliwienia kontrolerowi szczegółowej weryfikacji biletu w celu sprawdzenia jego autentyczności.



2. W przypadku braku odpowiednich zapisów na karcie PEKA pasażer mający prawo do korzystania z przejazdów bezpłatnych bądź ulgowych zobowiązany jest do okazywania dokumentów potwierdzających uprawnienie.

## § 49

1. Kontroler jest uprawniony do pobrania opłaty dodatkowej i opłaty za przewóz albo wystawienia wezwania do zapłaty w sytuacji:
  - 1) stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu;
  - 2) stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów;
  - 3) przejazdu nieprzekraczającego 5 minut ponad czas określony w ważnym dokumencie przewozu;
  - 4) w innych sytuacjach określonych właściwą uchwałą Rady Miasta Poznania.
2. Kontroler jest uprawniony do pobrania opłaty dodatkowej albo wystawienia wezwania do zapłaty w przypadku:
  - 1) stwierdzenia przewozu przez pasażera rzeczy wyłączonych z przewozu lub rzeczy o wymiarach większych niż określone w § 18 ust. 1,
  - 2) spowodowania przez pasażera zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny.
3. Pobranie wymaganej opłaty za przewóz i opłaty dodatkowej albo wystawienie wezwania do zapłaty stanowi dokument przewozu i uprawnia do kontynuowania przejazdu tym samym pojazdem, w czasie trwania danego kursu.
4. W razie uiszczenia opłaty dodatkowej, o której mowa w ust. 1 pkt 1-3 oraz ust 2 pkt 1 podczas kontroli u kontrolera, wysokość opłaty dodatkowej ulega obniżeniu o 50%.
5. W razie uiszczenia opłaty dodatkowej, o której mowa w ust. 1 pkt 1-3 oraz ust 2 pkt 1, w ciągu 7 dni od jej wystawienia wysokość opłaty dodatkowej ulega obniżeniu o 50%.

## § 50

1. Na wezwaniu do zapłaty kontroler wpisuje swój numer służbowy, datę, godzinę, numer linii, dokładne miejsce rozpoczęcia kontroli (nazwa przystanku), wysokość opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej, kategorię zdarzenia oraz numer biletu, jeżeli pasażer bilet okazał.

2. Wzór wezwania do zapłaty określa załącznik do Regulaminu kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do bezpłatnych bądź ulgowych przejazdów w pojazdach komunikacji miejskiej wykonujących przewozy na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu.
3. Dane wpisane przez kontrolera pasażer potwierdza własnoręcznym podpisem na urządzeniu kontrolnym lub wystawionym przez siebie wezwaniu do zapłaty.
4. Jeden egzemplarz wezwania do zapłaty otrzymuje pasażer.
5. Na druku wezwania do zapłaty, wystawianym odręcznie w razie niemożności wystawienia go w postaci wydruku z urządzenia kontrolnego, wszystkie rubryki powinny być wypełnione.
6. Druk wezwania do zapłaty należy wypełnić (dane wprowadzić do urządzenia) w sposób czytelny, wyraźny i niebudzący wątpliwości co do nazwisk i imion oraz adresu zamieszkania i ewentualnych innych informacji. Ponadto, o ile z przedstawionego do okazania dokumentu kontroler uzyska informację na temat numeru PESEL, to obowiązkowo należy go wpisać w odpowiednią rubrykę na druku. Jeżeli opłata dodatkowa i należność za przejazd są zapłacone przez pasażera na miejscu gotówką, wpisanie danych osobowych zależy od życzenia pasażera.
7. Każdy bilet okazany przez pasażera, zarówno skasowany, jak i nieskasowany, należy obowiązkowo wpisać w druk wezwania do zapłaty (wprowadzić do urządzenia) i zwrócić go właścicielowi (z wyjątkiem określonym w § 53 ust. 1). W sytuacji gdy pasażer ma bilet, lecz odmawia jego okazania, należy ten fakt również zaznaczyć na druku wezwania do zapłaty lub wprowadzić do urządzenia.
8. Na wezwaniu do zapłaty kontroler uzyskuje podpis pasażera. W razie odmowy jego złożenia lub gdy z całokształtu okoliczności sprawy kontroler ma podstawy sądzić, iż złożony podpis nie jest autentyczny, lub gdy pasażer w obecności kontrolera niszczy otrzymane wezwanie, kontroler wypisuje „Oświadczenie o przedstawieniu zarzutu jazdy środkiem komunikacji bez biletu”.

## § 51

1. Kontroler, w przypadku określonym w § 49 ust. 1 lub 2, ma prawo żądać od pasażera okazania ważnego dokumentu tożsamości z numerem PESEL, a od niepełnoletniego – ważnej legitymacji szkolnej.

2. Kontroler ma prawo do dokonania szczegółowych oględzin biletu i dokumentu upoważniającego pasażera do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, a także dokumentu tożsamości.
3. Za dokumenty umożliwiające stwierdzenie tożsamości pasażera uznaje się wyłącznie dokumenty ze zdjęciem, numerem PESEL lub datą urodzenia, a także inne wiarygodne dokumenty, na podstawie których w sposób jednoznaczny można stwierdzić tożsamość pasażera, wystawione przez ustawowo uprawnione do tego celu organy.
4. W razie odmowy zapłacenia należności przez pasażera oraz odmowy okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości kontroler ma prawo ująć pasażera i niezwłocznie oddać w ręce Policji lub innych organów porządkowych, w celu podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości. Pasażer obowiązany jest podporządkować się poleceniom kontrolera.

## § 52

1. Nieuiszczoną u kontrolera zapłatę za przejazd i opłatę dodatkową można uregulować przelewem na rachunek bankowy wskazany na druku wezwania do zapłaty.
2. Za datę rozliczenia wezwania do zapłaty uważa się datę wpływu środków pieniężnych na konto ZTM.
3. W przypadku nieuregulowania opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty należność podlega wpisowi do krajowego rejestru dłużników i dalszej windykacji. W pierwszej kolejności na adres pasażera wysłany zostanie monit przedsądowy. Pasażer jest zobowiązany dodatkowo do pokrycia kosztów wystawienia i wysłania monitu, chyba że zapłata opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej nastąpi przed wystawieniem monitu.
4. W przypadku dalszego braku zapłaty należności będą dochodzone na drodze postępowania egzekucyjnego.
5. Kontroler ma obowiązek poinformowania pasażera, iż w razie okazania w POK, w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia wystawienia wezwania do zapłaty, aktualnego biletu imiennego lub dokumentów uprawniających do ulgowych/bezpłatnych przejazdów, opłata dodatkowa zostanie anulowana, a w jej miejsce zostanie pobrana opłata manipulacyjna. Kontroler powinien również poinformować pasażera, że okazanie dokumentów może zostać dokonane za pośrednictwem osoby trzeciej.

### § 53

1. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych jest podrobiony lub przerobiony, kontroler ma prawo go zatrzymać za pokwitowaniem.
2. O podejrzeniu sfalszowania biletu lub dokumentu ZTM zawiadamia organy ścigania.

### § 54

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

### § 55

Kontroler jest zobowiązany do udzielania pasażerowi informacji dotyczących taryfy, rodzajów biletów, Regulaminu, wysokości opłat dodatkowych, chyba że zakłóciło by to prowadzenie kontroli.

### § 56

Kontroler nie jest uprawniony do wydawania poleceń prowadzącemu pojazd, z wyjątkiem dyspozycji dotyczącej blokady kasowników i czytników oraz nieotwierania określonych drzwi pojazdu w celu uniemożliwienia opuszczenia pojazdu osobie bez ważnego biletu.

### § 57

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

## Rozdział 8

### **Postępowanie z rzeczami znalezionymi**

### § 58

1. Pasażer, który znalazł rzecz w pojeździe komunikacji miejskiej, ma obowiązek oddać ją obsłudze pojazdu lub w biurze rzeczy znalezionych operatora.
2. Prowadzący pojazd ma obowiązek przekazać rzeczy znalezione w pojeździe do biura rzeczy znalezionych operatora.
3. Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia, czy prowadzący pojazd przekazał znaną i otrzymaną od niego rzecz do biura rzeczy znalezionych.
4. W przypadku podejrzenia, że pozostawiony w pojeździe przedmiot może stanowić potencjalne zagrożenie, należy nie dotykać tego przedmiotu i niezwłocznie poinformować o zaistniałym fakcie prowadzącego pojazd, który może zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażerów i powiadomić stosowne służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo.

## **§ 59**

1. Operator ma obowiązek prowadzić biuro rzeczy znalezionych.
2. W pojazdach powinna się znajdować w widocznym miejscu informacja, do kogo i kiedy należy się zwracać w sprawie rzeczy znalezionych.
3. W sprawach dotyczących rzeczy znalezionych, które nie zostały uregulowane w Regulaminie, stosuje się powszechnie obowiązujące w tym zakresie przepisy.

## **Rozdział 9**

### **Skargi, wnioski, odwołania, reklamacje**

## **§ 60**

1. W terminie 3 miesięcy od dnia sporządzenia przez kontrolera wezwania do zapłaty pasażer ma prawo wnieść do ZTM w Poznaniu reklamację z tytułu:
  - 1) nienależytego wykonania czynności;
  - 2) sporządzonego wezwania do zapłaty.
2. Reklamacja może być złożona w formie:
  - 1) pisemnej:
    - a) w dowolnym POK,
    - b) w Biurze Obsługi Klienta, zlokalizowanym w siedzibie ZTM w Poznaniu, przy ul. Jana Matejki 59,

- c) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, na adres: Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu, ul. Jana Matejki 59, 60-770 Poznań;
- 2) elektronicznej – za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2020 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną:
  - a) na adres poczty elektronicznej [ztm@ztm.poznan.pl](mailto:ztm@ztm.poznan.pl),
  - b) przez portal użytkownika systemu PEKA.
3. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje biegu terminu zapłaty opłaty dodatkowej, określonego na wezwaniu do zapłaty.
4. Reklamacje złożone po terminie pozostawia się bez rozpoznania.
5. Reklamacja złożona powtórnie, a oparta na tym samym stanie faktycznym, zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
6. Reklamacje od opłat dodatkowych nałożonych przez operatora lub inny uprawniony podmiot należy składać, uwzględniając terminy i sposoby określone na druku wezwania do zapłaty wystawionym przez kontrolera, do operatora lub innego uprawnionego podmiotu.
7. Reklamacje złożone w sprawach niewymienionych w ust. 1 rozpatrywane są wg zasad prawa cywilnego.

## § 61

1. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje pasażerów w sprawach związanych z funkcjonowaniem komunikacji miejskiej rozpatruje Dyrektor ZTM lub inna osoba przez niego upoważniona.
2. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje można składać osobiście lub pisemnie w POK, a także za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie [www.ztm.poznan.pl](http://www.ztm.poznan.pl) lub na adres elektroniczny: [ztm@ztm.poznan.pl](mailto:ztm@ztm.poznan.pl).
3. Skargi i wnioski pasażerów w sprawach związanych z funkcjonowaniem komunikacji miejskiej rozpatrują także właściwi operatorzy w zakresie ich kompetencji.
4. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje przesyłane drogą pocztową lub elektroniczną muszą zawierać dane osobowe wnoszącego, tzn. imię, nazwisko i adres pocztowy. Adresy poczty elektronicznej operatorów podano na stronie [www.ztm.poznan.pl](http://www.ztm.poznan.pl) w zakładce Kontakt > Przewoźnicy.

5. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji. W razie konieczności przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony. W takim przypadku reklamujący, przed upływem ww. terminu, zostanie poinformowany o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku wniosków, skarg i odwołań terminy udzielania odpowiedzi uregulowane są przepisami odrębnymi.