

**ZARZĄDZENIE NR 541/DG/2020**  
**PREZYDENTA MIASTA KĘDZIERZYN-KOŹLE**

z dnia 24 stycznia 2020 r.

**w sprawie ustalenia Regulaminu przewozu osób i rzeczy środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Gminę Kędzierzyn-Koźle.**

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8), art. 4 ust. 1 pkt 9 i art. 46 ust. 1 pkt 9 lit. a oraz art. 47 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2475 ze zm.<sup>1</sup>) zarządza się, co następuje:

§ 1. Ustalam Regulamin przewozu osób i rzeczy środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Gminę Kędzierzyn-Koźle w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Realizację zarządzenia powierzam Kierownikowi Wydziału Działalności Gospodarczej.

§ 3. Traci moc Zarządzenie Nr 809/DG/2012 Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle z dnia 27 kwietnia 2012 r.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**PREZYDENT MIASTA**  
**KĘDZIERZYN-KOŹLE**  
**Sabina Nowosielska (-)**

Odpowiedzialny za sporządzenie informacji:  
Kierownik Wydziału Działalności Gospodarczej  
Urzędu Miasta Kędzierzyn-Koźle  
Maciej Barć (-)

---

<sup>1</sup> Zmiana tekstu jednolitego wymienionej ustawy została ogłoszona w Dz. U. z 2019 r. poz. 2493.

Załącznik do Zarządzenia Nr 541/DG/2020  
Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle  
z dnia 24 stycznia 2020 r.  
w sprawie ustalenia Regulaminu przewozu osób i rzeczy  
środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego  
przez Gminę Kędzierzyn-Koźle.

Regulamin przewozów osób, rzeczy oraz zwierząt środkami publicznego transportu zbiorowego,  
organizowanego przez gminę Kędzierzyn-Koźle

## **1. Postanowienia ogólne.**

1.1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad korzystania przez pasażerów z usług przewozowych w ramach publicznego transportu zbiorowego na terenie miasta Kędzierzyn-Koźle oraz gmin, z którymi zawarte zostały odpowiednie porozumienia międzygminne, organizowane przez Prezydenta Miasta Kędzierzyn-Koźle.

1.2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) Dokument przewozu – bilety jednorazowe, wieloprzejazdowe, okresowe oraz dokumenty uprawniające do bezpłatnych przejazdów Pojazdami Komunikacji Miejskiej;
- 2) E-portmonetka – aplikacja na Karcie eMZetKi umożliwiająca w szczególności opłacanie jednorazowych przejazdów Komunikacją Miejską;
- 3) Karta eMZetKi / eMZetKa – elektroniczna karta będąca nośnikiem biletów elektronicznych okresowych oraz e-portmonetki;
- 4) Linia komunikacyjna - linie autobusowe na terenie miasta Kędzierzyn-Koźle oraz gmin, z którymi zawarte zostały odpowiednie porozumienia międzygminne, objęte stałym rozkładem jazdy;
- 5) Komunikacja Miejska – przewozy świadczone w publicznym transporcie zbiorowym miasta Kędzierzyn-Koźle, w ramach regularnych Linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy;
- 6) Operator – przewoźnik wykonujący, na podstawie umowy zawartej z Organizatorem, usługi przewozowe w zakresie Komunikacji Miejskiej;
- 7) Opłata dodatkowa - opłata, o której mowa w art. 33a ustawy Prawo przewozowe;
- 8) Organizator – gmina Kędzierzyn-Koźle, w imieniu której występuje Prezydent Miasta Kędzierzyn-Koźle;
- 9) Pasażer – osoba, która zawarła umowę przewozu;
- 10) Pojazd – środek transportu wykorzystywany przez Operatora w Komunikacji Miejskiej, posiadający wszystkie niezbędne dokumenty dopuszczenia do ruchu;
- 11) POK - Punkt Obsługi Klienta realizujący wszystkie funkcje związane ze sprzedażą biletów oraz obsługą eMZetKi;
- 12) Przewóz – transport osób i zabranych ze sobą rzeczy i zwierząt, wykonywany przez Operatora na podstawie umowy zawartej z Organizatorem;
- 13) Przystanek – miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów z pojazdu na danej Linii komunikacyjnej, oznakowane znakiem D-15, w którym umieszcza się informacje dotyczące w szczególności godzin odjazdów środków transportu;
- 14) Przystanek „na żądanie” - miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów z pojazdu na danej Linii komunikacyjnej, oznakowane znakiem D-15 z napisem „NŻ” lub „Na Żądanie” , w którym umieszcza się informacje dotyczące w szczególności godzin odjazdów środków transportu, na którym pojazd zatrzymuje się wyłącznie wtedy, gdy potrzeba wsiadania lub wysiadania jest zasygnalizowana przez pasażera;
- 15) Regulamin – niniejszy dokument;
- 16) Rozkład jazdy - określony na podstawie prawa przewozowego plan, według którego ma się odbywać kursowanie Pojazdów, podawany do publicznej wiadomości;

- 17) Taryfa - cennik opłat obowiązujący w Komunikacji Miejskiej;
- 18) Urządzenie NFC – zbliżeniowa karta płatnicza lub inne urządzenie (*np. telefon*) wykorzystujące możliwość dokonywania opłat za pomocą komunikacji bliskiego zasięgu (*NFC*).

## **2. Przepisy porządkowe obowiązujące Pasażerów.**

- 2.1. 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.
- 2.2. Pasażer powinien wsiadać do Pojazdu i wysiadać z Pojazdu wyłącznie na przystankach. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, z zachowaniem maksymalnej ostrożności, dopuszczalne jest wysiadanie z pojazdu poza przystankami.
- 2.3. W przypadku zamiaru wejścia do Pojazdu lub wyjścia z Pojazdu na przystanku „na żądanie” pasażer zobowiązany jest:
  - 1) stanąć na Przystanku „na żądanie” w miejscu widocznym dla kierującego pojazdem Komunikacji Miejskiej oraz zasygnalizować intencję wejścia do Pojazdu poprzez wyraźne podniesienie ręki;
  - 2) nacisnąć w Pojeździe odpowiednio oznaczony przycisk sygnalizujący kierowcy zamiar opuszczenia Pojazdu.
- 2.4. Na Przystanku początkowym pasażer może wsiąść do Pojazdu wyłącznie po zakończeniu przez kierującego pojazdem czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy oraz po zakończeniu przerwy przysługującej kierującemu pojazdem.
- 2.5. Pasażer ma obowiązek wsiadania do Pojazdu przednimi drzwiami oznaczonymi napisem „wejście”, obowiązek ten nie dotyczy:
  - 1) osób niewidomych i niedowidzących, poruszających się za pomocą białej laski lub psa przewodnika;
  - 2) osób na wózkach inwalidzkich;
  - 3) osób z wózkiem dziecięcym;
  - 4) zorganizowanych grup podróżujących;
  - 5) wsiadania do Pojazdów przegubowych.
- 2.6. Wysiadanie z Pojazdu odbywa się drzwiami oznaczonymi napisem „wyjście” po uprzednim zasygnalizowaniu przyciskiem tego zamiaru.
- 2.7. Osoby niepełnosprawne, w tym poruszające się na wózkach inwalidzkich, oraz osoby z wózkami dziecięcymi, mogą w przypadku autobusu wyposażonego w tzw. „przyklęk”, umożliwiający obniżenie podłogi Pojazdu podczas postoju na przystanku, skorzystać z tej funkcji technicznej pojazdu pod warunkiem, że po zatrzymaniu pojazdu na Przystanku albo przed opuszczeniem Pojazdu poinformują o swoim zamiarze kierującego Pojazdem poprzez naciśnięcie odpowiednio oznaczonego przycisku.
- 2.8. Pasażerowi nie wolno wsiadać do Pojazdu oraz wysiadać z Pojazdu po sygnale odjazdu.
- 2.9. Pasażer zajmujący miejsce wyznaczone w pojeździe dla osoby z dzieckiem na ręku, kobiety ciężarnej i osoby niepełnosprawnej, oznaczonych znakiem graficznym (piktogramem), ma bezwzględny obowiązek zwolnienia go w razie zgłoszenia chęci zajęcia tego miejsca przez osoby, dla których jest przeznaczone.
- 2.10. W Pojazdach wyposażonych w stanowisko dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, Pasażer powinien umożliwić osobom uprawnionym ustawienie wózka w wyznaczonym miejscu.
- 2.11. Jeżeli w Pojeździe 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.
- 2.12. Pasażerom zabrania się:
  - 1) palenia tytoniu i używania e-papierosów w Pojeździe i na Przystankach;
  - 2) spożywania w Pojeździe posiłków i napojów (w tym również napojów alkoholowych);
  - 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 sprzętach;
  - 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 podczas jazdy;
  - 10) nieuzasadnionego używania hamulca bezpieczeństwa i sygnału alarmowego;
  - 11) przewożenia zabranych ze sobą rzeczy w sposób utrudniający podróż innym pasażerom;
  - 12) rażącego zakłócania spokoju w Pojeździe;
  - 13) wychylania się przez okna Pojazdu.
- 2.13. Pasażer, który bez uzasadnionej przyczyny spowoduje zatrzymanie lub zmianę trasy pojazdu, podlega opłacie dodatkowej, do nałożenia której uprawnione są osoby wymienione w pkt. 6.
- 2.14. Pasażer ma obowiązek nadzorowania w czasie przejazdu przewożonych przez siebie rzeczy i zwierząt.
- 2.15. Zabrane ze sobą rzeczy należy przewozić w sposób niezagrażający bezpieczeństwu i porządkowi w Pojeździe, niestwarzający możliwości wyrządzenia szkody, nieutrudniający przejścia, nieprzeszkadzający współpasażerom i nienarządzający ich na niewygody.
- 2.16. Zabrania się przewożenia w Pojazdach:
- 1) przedmiotów:
    - a) które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom,
    - b) które mogą uszkodzić albo zanieczyścić Pojazd,
    - c) o nieprzyjemnym zapachu,
    - d) łatwopalnych,
    - e) wybuchowych,
    - f) żrących,
    - g) trujących,
    - h) innych materiałów niebezpiecznych;
  - 2) rowerów;
  - 3) broni za wyjątkiem sytuacji gdy jej przewożenie dokonywane jest w związku z wykonywanym zawodem (pełnioną służbą) i pod warunkiem jej odpowiedniego zabezpieczenia.
- 2.17. Pasażer, na żądanie innych Pasażerów, kierującego Pojazdem lub kontrolera, zobowiązany jest:
- 1) zdjąć plecak, jeżeli utrudnia przejście;
  - 2) opuścić Pojazd wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli zwierzę zachowuje się w sposób stwarzający zagrożenie dla innych Pasażerów.
- 2.18. Na miejscach przeznaczonych do siedzenia nie wolno umieszczać zabranych ze sobą rzeczy i zwierząt.
- 2.19. Postanowienia regulaminu o przewozie rzeczy stosuje się odpowiednio do przewozu zwierząt.
- 2.20. Dozwolone jest przewożenie małych pokojowych zwierząt pod warunkiem, że zostały stosownie zabezpieczone (umieszczone w klatce, koszu itp.).
- 2.21. Psy mogą być przewożone, jeśli są trzymane na smyczy, mają nałożony kaganiec i nie zachowują się agresywnie.
- 2.22. 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 pkt. 2.12.

- 2.23. W razie powstania szkody podstawą dochodzenia roszczeń jest posiadanie skasowanego Dokumentu przewozu. Wymóg powyższy nie dotyczy Pasażerów uprawnionych do korzystania z bezpłatnych przejazdów, stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów.
- 2.24. Pasażerowie zagrażający bezpieczeństwu lub porządkowi w Pojeździe mogą zostać niedopuszczeni do przewozu lub usunięci z Pojazdu.

### **3. Kierujący Pojazdem Komunikacji Miejskiej.**

- 3.1. Kierujący Pojazdem musi znać postanowienia niniejszego Regulaminu.
- 3.2. Kierujący Pojazdem ma obowiązek udzielenia informacji Pasażerowi o przebiegu Linii komunikacyjnej chyba, że udzielenie tej informacji w sposób istotny mogłoby naruszyć bezpieczeństwo jazdy lub spowodować opóźnienie w realizacji Rozkładu jazdy.
- 3.3. Kierujący Pojazdem zobowiązany jest do równoległego ustawienia Pojazdu w stosunku do krawędzi przystankowej, tak aby podłoga pojazdu znajdowała się jak najbliżej niej, z wyjątkiem sytuacji, gdy:
  - 1) stan nawierzchni zatoki przystankowej lub jej ukształtowanie 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.
- 3.4. Kierującemu Pojazdem zabrania się ruszania z przystanku przed zamknięciem wszystkich drzwi.
- 3.5. W przypadku naruszenia porządku, kierujący Pojazdem zobowiązany jest do podjęcia niezbędnych działań mających na celu usunięcie z pojazdu osób stanowiących zagrożenie dla pozostałych Pasażerów, w szczególności poprzez powiadomienie odpowiednich służb lub ewentualnie dojazd do najbliższej jednostki policji.
- 3.6. Kierującemu Pojazdem zabrania się podczas jazdy:
  - 1) palenia tytoniu i używania e-papierosów;
  - 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 pkt. 3.2.;
  - 6) przewożenia Pasażerów w kabinie kierującego Pojazdem.
- 3.7. Kierującemu Pojazdem zabrania się otwierania drzwi Pojazdu poza Przystankami, w celu umożliwienia wsiadania i wysiadania pasażerom, z wyjątkiem sytuacji awaryjnych, z zachowaniem względów bezpieczeństwa pasażerów.

### **4. Informacja pasażerska.**

Operator, w sposób uzgodniony z Organizatorem, informuje Pasażerów:

- 1) na Przystankach – o Rozkładzie jazdy Linii komunikacyjnych zatrzymujących się na danym przystanku;
- 2) wewnątrz Pojazdów – o Taryfie, Oplatach dodatkowych, Regulaminie;
- 3) w POK – o Rozkładach jazdy, Taryfie, Oplatach dodatkowych, zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez operatora;
- 4) na tablicach dynamicznej informacji pasażerskiej – o aktualnym lub rozkładowym czasie odjazdu Pojazdów Komunikacji Miejskiej;
- 5) na stronie internetowej Operatora – w zakresie dotyczącym Rozkładów jazdy, Regulaminu, Taryfy, Oplat dodatkowych, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazd, komunikatów o zmianach w sieci komunikacyjnej;
- 6) na stronie internetowej [emzetka.mzkkk.pl](http://emzetka.mzkkk.pl) – w zakresie dotyczącym regulaminu Karty eMZetKi, regulaminu internetowej sprzedaży Dokumentów przewozu.

## **5. Dokumenty przewozu, zasady wnoszenia opłat za przejazd.**

- 5.1. Zasady ogólne.
- 1) Umowę przewozu zawiera się poprzez zajęcie miejsca w Pojeździe lub poprzez zakupienie biletu okresowego.
  - 2) Pasażer, który zawarł umowę przewozu, ma prawo do przejazdu Pojazdami Komunikacji Miejskiej w sposób gwarantujący jego bezpieczeństwo, w ramach czasowych określonych w Rozkładzie jazdy.
  - 3) Pasażer ma obowiązek posiadania ważnego Dokumentu przewozu.
  - 4) Ważnym Dokumentem przewozu jest:
    - 1) bilet okresowy zapisany na Karcie eMZetKi;
    - 2) bilet okresowy papierowy;
    - 3) bilet jednorazowy zakupiony za pomocą e-portmonetki;
    - 4) skasowany bilet papierowy;
    - 5) bilet Komunikacji Miejskiej zakupiony poprzez aplikację;
    - 6) bilet Komunikacji Miejskiej zakupiony za pomocą urządzenia NFC;
    - 7) Karta eMZetKi z zapisanym na niej uprawnieniem do przejazdu bezpłatnego.
  - 5) Nieważny jest Dokument przewozu zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym jego odczytanie lub na którym naniesione wcześniej zewnętrzne cechy biletu imiennego (imię, nazwisko, zdjęcie Pasażera) zostały w jakikolwiek sposób poprawione, zmienione lub usunięte.
  - 6) W przypadku korzystania z uprawnień do przejazdów ulgowych wymagane jest posiadanie, poza Dokumentem przewozu, dokumentu potwierdzającego uprawnienie do przejazdów ulgowych. Zapis dotyczy:
    - 1) biletów papierowych;
    - 2) Dokumentów przewozu nabytych za pomocą telefonu komórkowego;
    - 3) Dokumentów przewozu nabytych za pomocą Urządzenia NFC;
    - 4) Dokumentów przewozu nabytych dla innych pasażerów za pośrednictwem Karty eMZetKi.
- 5.2. Bilety papierowe.
- 5.2.1. Pasażer korzystający z biletu papierowego ma obowiązek skasowania biletu w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu, niezwłocznie po wejściu do pojazdu. Zapis ten nie dotyczy okresowych biletów papierowych.
  - 5.2.2. Bilet należy zachować przez cały czas trwania przejazdu.
  - 5.2.3. Bilet jednorazowy nie upoważnia do przesiadek.
  - 5.2.4. Pasażerowi nie wolno odstępować skasowanego biletu innej osobie.
  - 5.2.5. Ważność biletu papierowego określana jest na podstawie wydruku na bilecie z kasownika znajdującego się w Pojeździe.
  - 5.2.6. Pasażer ma obowiązek sprawdzić poprawność nadruku na bilecie, a w przypadku niewłaściwego wydruku należy poinformować o tym fakcie kierującego Pojazdem oraz skasować jego drugi koniec w innym kasowniku tego samego Pojazdu.
  - 5.2.7. Sprzedaż biletów przez prowadzących Pojazd Komunikacji Miejskiej stanowi uzupełniającą formę dystrybucji biletów, sprzedaż w pojeździe odbywa się wyłącznie podczas postoju pojazdu na przystanku posiadającym zatokę i za odliczoną kwotę.
  - 5.2.8. Kierujący Pojazdem dokonuje sprzedaży wyłącznie biletów papierowych normalnych lub ulgowych.
  - 5.2.9. Nie prowadzi się sprzedaży biletów w Pojazdach Komunikacji Miejskich obsługujących Linie komunikacyjne awaryjne, wahadłowe lub zastępcze.
- 5.3. Bilet zakupiony przez telefon lub Urządzenie NFC.  
Pasażer korzystający z elektronicznego biletu jednorazowego, zakupionego przez:
  - 1) telefon komórkowy;
  - 2) urządzenie NFC- musi dokonać zakupu niezwłocznie po wejściu do pojazdu.

- 5.4. Karta eMZetKi.
- 5.4.1. Bilety jednorazowe.
  - 5.4.1.1. E-portmonetka na Karcie eMZetKi przeznaczona jest do opłacania przejazdów jednorazowych, zgodnie z obowiązującą Taryfą.
  - 5.4.1.2. E-portmonetka umożliwia opłacanie przejazdu posiadaczowi Karty eMZetKi oraz jego współpasażerów.
  - 5.4.1.3. Wszystkie osoby, za które dokonana została opłata za przejazd za pomocą jednej Karty eMZetKi, mogą jednocześnie podróżować tylko na tej samej trasie.
  - 5.4.1.4. Pasażer jest obowiązany do zbliżenia Karty eMZetKi do kasownika znajdującego się w Pojeździe podczas wejścia do Pojazdu jak i podczas wyjścia z Pojazdu.
  - 5.4.1.5. W momencie zbliżenia Karty eMZetKi do czytnika przy wejściu do Pojazdu, pobierana jest opłata w wysokości ustalonej w Taryfie.
  - 5.4.1.6. Przy przyłożeniu karty eMZetKi do czytnika kart przy wyjściu z pojazdu, następuje końcowe rozliczenie przejazdu.
- 5.4.2. Bilety okresowe.
  - 5.4.2.1. Bilety okresowe są ważne przez okres zapisany w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego.
  - 5.4.2.2. Bilety okresowe można nabyć najwcześniej na 30 dni przed terminem rozpoczęcia ich ważności.
  - 5.4.2.3. Termin 30 dni nie znajduje zastosowania w sytuacji zmiany Taryfy. W takim wypadku informację o możliwości zakupu biletów okresowych według nowej Taryfy Operator umieści w POK, na stronach internetowych oraz w mediach.
  - 5.4.2.4. Wzrost cen biletów okresowych w okresie ich ważności nie powoduje obowiązku dopłaty.

## **6. Kontrola.**

- 6.1. Do prowadzenia kontroli Dokumentów przewozów w Komunikacji Miejskiej uprawnione są osoby fizyczne i prawne upoważnione przez Operatora.
- 6.2. Osoby uprawnione do kontroli Dokumentów przewozu muszą posiadać identyfikator, umieszczony w widocznym miejscu.
- 6.3. Identyfikator służbowy kontrolera powinien zawierać co najmniej dane i cechy wymienione w art. 33a ust. 2 Prawa przewozowego.
- 6.4. Podczas kontroli Dokumentów przewozu Pasażer ma obowiązek okazania kontrolerowi ważnego Dokumentu przewozu.
- 6.5. Kontrola Dokumentów przewozu po sprawdzeniu ich autentyczności, polega w szczególności:
  - 1) dla e-portmonetki - na sprawdzeniu, czy przejazd, został opłacony;
  - 2) dla biletów okresowych na jedną lub dwie Linie komunikacyjne - na porównaniu zgodności z zapisem w pamięci wewnętrznej Karty eMZetKi na jakiej / jakich Liniach komunikacyjnych pasażer realizuje przejazd oraz okresu ważności Dokumentu przewozu;
  - 3) dla biletów okresowych sieciowych - na porównaniu zgodności z zapisem w pamięci wewnętrznej Karty eMZetKi okresu ważności Dokumentu przewozu;
  - 4) dla biletów papierowych przeznaczonych do kasowania - na porównaniu wydruku kasownika na bilecie Pasażera z wydrukiem na bilecie kontrolnym, w tym okresie ważności Dokumentu przewozu;
  - 5) dla biletów jednorazowych zakupionych Urządzeniem NFC polega na porównaniu zgodności tokena generowanego w momencie zakupu Dokumentu przewozu;
  - 6) dla biletów jednorazowych zakupionych poprzez telefon polega na porównaniu godziny zakupu oraz numeru bocznego pojazdu;
  - 7) dla przejazdów bezpłatnych – weryfikacji Karty eMZetKi.
- 6.6. Kontroler jest zobowiązany do umożliwienia Pasażerowi, na jego żądanie spisania numeru służbowego oraz poinformowania o miejscu i terminach składania reklamacji i zażaleń.

- 6.7. Pasażer jest zobowiązany do umożliwienia kontrolerowi szczegółowej weryfikacji biletu w celu sprawdzenia jego autentyczności.
- 6.8. W przypadku braku odpowiednich zapisów na Karcie eMZetKi Pasażer mający prawo do korzystania z przejazdów ulgowych zobowiązany jest do okazywania dokumentów potwierdzających uprawnienie.
- 6.9. Kontroler po wejściu do pojazdu łączy się z kasownikami, zostaje zapowiedziana komenda o kontroli oraz automatycznie zostają zablokowane kasowniki.
- 6.10. Kontroler może rozpocząć kontrolę, gdy Pojazd ruszył z Przystanku, a Pasażerowie, którzy weszli do Pojazdu, skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru.
- 6.11. 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.
- 6.12. Podczas wykonywania przez kontrolera czynności związanych z wypisywaniem druku Opłaty dodatkowej Pasażer zobowiązany jest oczekiwać do czasu jej zakończenia.
- 6.13. Kontynuacja czynności kontrolnych na Przystanku, po wyjściu z Pojazdu, jest możliwa za zgodą Pasażera, u którego stwierdzono brak ważnego Dokumentu przewozu 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.
- 6.14. Dopuszcza się kontrolę w Pojazdach na Przystankach krańcowych. W takim przypadku, kontroler po wejściu do Pojazdu, który podjechał do przystanku wydaje komendę kontroli biletów i blokuje kasowniki. Pasażerowie wychodzą przednimi lub środkowymi drzwiami, okazując kontrolerowi bilety.
- 6.15. W celu ujęcia Pasażera, który nie posiada ważnego Dokumentu przewozu, kierujący Pojazdem ma obowiązek stosowania się do poleceń kontrolerów biletów dotyczących otwierania i zamykania drzwi.
- 6.16. Kontroler nie ma prawa wydawać poleceń kierującemu Pojazdem, z wyjątkiem dyspozycji dotyczącej nieotwierania określonych drzwi Pojazdu w celu uniemożliwienia opuszczenia Pojazdu osobie bez ważnego biletu.
- 6.17. W sytuacjach wyjątkowych, uzasadnionych bezpieczeństwem Pasażerów lub stanem technicznym Pojazdu, kontroler musi podporządkować się prowadzącemu Pojazd.
- 6.18. Kontroler jest uprawniony do wystawienia wezwania do zapłaty w sytuacji:
- 1) stwierdzenia braku odpowiedniego Dokumentu przewozu;
  - 2) stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów.
- 6.19. Kontroler jest uprawniony do wystawienia wezwania do zapłaty w sytuacji stwierdzenia przewozu przez Pasażera rzeczy wyłączonych z przewozu.
- 6.20. Wystawienie wezwania do zapłaty stanowi Dokument przewozu i uprawnia do kontynuowania przejazdu tym samym pojazdem, w czasie trwania danego kursu.
- 6.21. Na wezwaniu do zapłaty kontroler wpisuje swój numer służbowy, datę, godzinę, numer Linii komunikacyjnej, dokładne miejsce rozpoczęcia kontroli, wysokość opłaty za przejazd i Opłaty dodatkowej, opis zaistniałej sytuacji jako uzasadnienie swojej decyzji oraz numer Dokumentu przewozu, jeżeli pasażer bilet okazał.
- 6.22. 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 Pojazdem Komunikacji Miejskiej bez Dokumentu przewozu".
- 6.23. W przypadku, gdy Pasażer nie zgadza się ze sporządzonym opisem zdarzenia, kontroler powinien ten fakt odnotować na wezwaniu do zapłaty, potwierdzić swoim podpisem oraz dostarczyć do Operatora wraz z kopią wezwania do zapłaty szczegółowy raport z tego zdarzenia.



- 6.24. Każdy Dokument przewozu okazany przez Pasażera, zarówno skasowany, jak i nieskasowany, należy obowiązkowo wpisać w druk Opłaty dodatkowej i zwrócić go Pasażerowi, z wyjątkiem określonym w pkt. 6.33. W sytuacji, gdy Pasażer posiada Dokument przewozu, lecz nie chce go okazać, należy ten fakt również zaznaczyć na druku Opłaty dodatkowej.
- 6.25. Zapłatę za przejazd i Opłatę dodatkową można uregulować przelewem na rachunek bankowy wskazany na druku wezwania do zapłaty.
- 6.26. W przypadku braku uregulowania opłaty za przejazd oraz Opłaty dodatkowej w terminie wskazanym w wezwaniu 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.
- 6.27. W przypadku dalszego braku zapłaty należności będą dochodzone na drodze postępowania sądowego i egzekucyjnego.
- 6.28. Kontroler ma obowiązek poinformowania Pasażera, iż w razie okazania w POK, w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia wystawienia wezwania do zapłaty, aktualnego Dokumentu przewozu lub dokumentów uprawniających do ulgowych przejazdów, Opłata dodatkowa zostanie anulowana, a w jej miejsce zostanie pobrana opłata manipulacyjna. Kontroler powinien poinformować Pasażera, że okazanie dokumentów może zostać dokonane za pośrednictwem osoby trzeciej.
- 6.29. Kontroler, w przypadku nieuzasadnionego zatrzymania, albo zmiany trasy Pojazdu, ma prawo żądać od Pasażera okazania ważnego dokumentu tożsamości z numerem PESEL, a od niepełnoletniego - ważnej legitymacji szkolnej.
- 6.30. Kontroler ma prawo do dokonania szczegółowych oględzin Dokumentu przewozu i dokumentu upoważniającego podróżnego do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, a także dokumentu tożsamości.
- 6.31. Za dokumenty umożliwiające stwierdzenie tożsamości Pasażera uznaje się dokumenty ze zdjęciem, a także inne dokumenty, na podstawie których w sposób jednoznaczny można stwierdzić tożsamość Pasażera, wystawione przez ustawowo uprawnione do tego celu organy.
- 6.32. W razie odmowy przez Pasażera okazania dokumentu 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.
- 6.33. W razie uzasadnionego podejrzenia, że Dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony kontroler powinien zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

## **7. Postępowanie z rzeczami znalezionymi.**

- 7.1. Pasażer, który znalazł rzecz w Pojeździe Komunikacji Miejskiej, ma obowiązek oddać ją obsłudze Pojazdu.
- 7.2. kierujący Pojazdem ma obowiązek przekazać rzeczy znalezione w pojeździe do biura rzeczy znalezionych Operatora.
- 7.3. Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia, czy prowadzący Pojazd przekazał znaną i otrzymaną od niego rzecz do biura rzeczy znalezionych.
- 7.4. W przypadku podejrzenia, że pozostawiony w Pojeździe przedmiot może stanowić potencjalne zagrożenie, należy nie dotykać tego przedmiotu i niezwłocznie poinformować o zaistniałym fakcie kierującego Pojazdem, który może zażądać opuszczenia Pojazdu przez Pasażerów i powiadomi stosowne służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo.
- 7.5. Operator ma obowiązek prowadzić biuro rzeczy znalezionych.

- 7.6. W Pojazdach powinna się znajdować w widocznym miejscu informacja, do kogo i kiedy należy się zwracać w sprawie rzeczy znalezionych.
- 7.7. W sprawach dotyczących rzeczy znalezionych, nieuregulowanych w niniejszych zasadach, stosuje się powszechnie obowiązujące w tym zakresie przepisy.

## **8. Skargi, wnioski, odwołania, reklamacje.**

- 8.1. W terminie 7 dni od dnia sporządzenia przez kontrolera wezwania do zapłaty Pasażer ma prawo wnieść do POK reklamację z tytułu:
- 1) nienależytego wykonania czynności;
  - 2) nałożenia Opłaty dodatkowej.
- 8.2. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje biegu terminu zapłaty opłaty dodatkowej, określonego na wezwaniu.
- 8.3. Reklamacje złożone po terminie pozostawia się bez rozpoznania.
- 8.4. Reklamacja złożona powtórnie, a oparta na tym samym stanie faktycznym zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
- 8.5. 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 uprawnionego kontrolera biletów, Operatora lub inny podmiot upoważniony.
- 8.6. Reklamacje złożone w sprawach niewymienionych w pkt. 8.1. rozpatrywane są według zasad prawa cywilnego.
- 8.7. Skargi i reklamacje należy kierować do Operatora.
- 8.8. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje można składać osobiście lub pisemnie.
- 8.9. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje przesyłane drogą pocztową lub elektroniczną muszą zawierać dane osobowe wnoszącego, tzn. imię, nazwisko i adres pocztowy.
- 8.10. Skargi i reklamacje będą rozpatrywane w terminie do 14 dni od daty ich zgłoszenia.

## **9. Postanowienia końcowe.**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 ze zm.), ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8) oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2019 r. poz. 2475 ze zm.).