

ZARZĄDZENIE NR 6946/ 23/VIII/M
z dnia ...13...września 2023 r.

w sprawie: przyjęcia „Regulaminu przewozu w publicznym transporcie zbiorowym organizowanym przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni”.

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t. j. Dz. U. z 2020 r. poz. 8) art. 7 ust. 1 pkt 1, ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1343¹) oraz z przywołaniem uchwały Rady Miasta Gdynia z dnia 28 czerwca 2023 r. NR LIV/1654/23 w sprawie określenia przepisów porządkowych w gminnym regularnym publicznym przewozie osób organizowanym przez Gminę Miasto Gdynia – Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni (Dz. Urz. Woj. Pomorskiego z 2023 r. poz. 3505) przyjmuje się Regulamin przewozu w publicznym transporcie zbiorowym organizowanym przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni o następującej treści:

DZIAŁ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin przewozu w publicznym transporcie zbiorowym organizowanym przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki obsługi podróżnych, odprawy i przewozu osób oraz bagażu a także podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji dotyczących realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego, oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni.
2. Do przestrzegania Regulaminu zobowiązane są osoby uczestniczące w procesie przewozu w tym świadczące usługi przewozowe, pasażerowie.

§ 2

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Operator – podmiot świadczący, na podstawie umowy zawartej z Gminą Miasta Gdynia Zarządkiem Komunikacji Miejskiej w Gdyni usługi przewozu w ramach komunikacji miejskiej.
- 2) Pojazd komunikacji zbiorowej, pojazd, środek publicznego transportu zbiorowego – środek transportu drogowego (autobus, trolejbus) wykorzystywany przez operatora w publicznym transporcie zbiorowym w celu wykonania usługi przewozu w gminnych przewozach pasażerskich organizowanych przez Miasto Gdynię – Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni.
- 3) Podróżny, pasażer – osoba, która poprzez fakt wejścia do pojazdu komunikacji zbiorowej zawarła zgodnie z warunkami Regulaminu umowę przewozu z organizatorem publicznego transportu zbiorowego – Gminą Miasta Gdyni – Zarządkiem Komunikacji Miejskiej w Gdyni albo MZKZG.
- 4) Prawo o publicznym transporcie zbiorowym – ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t. jedn. Dz. U. z 2022 r. poz. 1343 z późniejszymi zmianami).
- 5) Prawo pocztowe – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (t. jedn. Dz. U. z 2022 r. poz. 896 z późniejszymi zmianami).
- 6) Prawo przewozowe – ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t. jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 8 z późniejszymi zmianami).
- 7) Przewóz – transport osób, bagażu i zwierząt w publicznym transporcie zbiorowym.

¹ Zm. Dz. U. z 2022 r. poz. 2666, z 2023 r. poz. 1003 i 1234.

- 8) Rozkład jazdy – określony na podstawie Prawa o publicznym transporcie zbiorowym plan kursów pojazdów, podawany do publicznej wiadomości, określający trasę, planowane godziny i minuty odjazdu pojazdu z przystanku komunikacyjnego.
- 9) Skasowanie biletu – nadanie biletowi ważności w sposób określony w Taryfie przewozowej ZKM albo MZKZG;
- 10) Taryfa – ustalone przez Prezydenta Miasta Gdynia albo Zarząd MZKZG ceny za przewóz środkami publicznego transportu zbiorowego w gminnych przewozach pasażerskich na liniach organizowanych przez Miasto Gdynię – Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni na terenie Miasta Gdynia oraz na terenie innych gmin na podstawie zawartych z nimi porozumień międzygminnych w publicznym transporcie zbiorowym, opłaty dodatkowe, opłaty manipulacyjne wraz z uregulowaniami określającymi system biletowy, uprawnienia do ulg, podane do publicznej wiadomości zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 11) ZKM w Gdyni, ZKM, Zarząd – jednostka budżetowa Gminy Miasta Gdyni pod nazwą Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni, której zadaniem jest wykonywanie zadań własnych Miasta Gdynia w zakresie publicznego transportu zbiorowego, organizowanie gminnego transportu zbiorowego w Gdyni oraz – na mocy zawartych porozumień międzygminnych i umów – w gminach sąsiednich.
- 12) MZKZG – Metropolitalny Związek Komunikacyjny Zatoki Gdańskiej, emitujący bilety uprawniające do przewozu środkami publicznego transportu zbiorowego organizowanego przez ZKM.

DZIAŁ II WARUNKI OBSŁUGI PODRÓŻNYCH ORAZ PRZEWOZU OSÓB I BAGAŻU

§ 3

ZKM organizując publiczny transport zbiorowy w gminnych przewozach pasażerskich na terenie Gminy Miasto Gdynia oraz na terenie innych gmin na podstawie zawartych z nimi porozumień międzygminnych:

- 1) zapewnia przewóz bezpiecznymi, sprawnymi – autobusami i trolejbusami – dopuszczonymi do ruchu i kierowanymi przez uprawnionych kierowców,
- 2) zapewnia dostęp do informacji o funkcjonowaniu gminnej komunikacji zbiorowej, w tym o rozkładach jazdy, sieci komunikacyjnej, Taryfie, przepisach porządkowych,
- 3) organizuje możliwość nabycia biletów w formie wskazanej w Taryfie, w sposób i w miejscach wskazanych na stronie internetowej ZKM.

§ 4

ZKM zobowiązany jest do udzielania informacji o warunkach świadczenia usług przewozu:

- 1) na przystankach – poprzez umieszczenie rozkładów jazdy, które obejmują dany przystanek, a w przypadku przystanków wyposażonych w wiaty przystankowe także poprzez zamieszczenie na nich wyciągu z Taryfy,
- 2) w Biurach Obsługi Klienta oraz w biurze – siedzibie ZKM – w zakresie Taryfy, przepisów porządkowych oraz Regulaminu przewozu, w tym sposobu składania skarg, reklamacji i trybu ich rozpoznawania,
- 3) na stronie internetowej ZKM – w zakresie Taryfy, Regulaminu, przepisów porządkowych, rozkładów jazdy, czasu pracy Biur Obsługi Klienta, punktów sprzedaży biletów ZKM oraz aktualnych komunikatów dotyczących realizacji przewozów, zwłaszcza zmian w rozkładach jazdy w sieci komunikacyjnej w gminnej komunikacji zbiorowej organizowanej przez ZKM.
- 4) w formie infolinii – całodobowy dostęp do informacji o funkcjonowaniu gminnej komunikacji zbiorowej, w tym o rozkładach jazdy, Taryfie.

§ 5

1. Pojazdy, którymi wykonywany jest przewóz w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni, są oznaczone:

- 1) logo ZKM i MZKZG,
 - 2) indywidualnym numerem taborowym.
 - 3) w przypadku pojazdów wyposażonych w monitoring – odpowiednim piktogramem informującym o tym wyposażeniu,
 - 4) w przypadku pojazdów niskopodłogowych – umieszczonym na przedniej ścianie pojazdu piktogramem osoby o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - 5) w przypadku pojazdów przystosowanych do przewozu wózków inwalidzkich – piktogramem będącym międzynarodowym symbolem wózka inwalidzkiego, który umieszczony jest na przedniej ścianie pojazdu,
 - 6) w przypadku pojazdów przystosowanych do przewozu wózków dziecięcych – piktogramem wózka dziecięcego.
2. W pojazdach znajdują się wydzielone i oznaczone znakiem graficznym (symbolizującym dane uprawnienie) miejsca dla:
- 1) osób z niepełnosprawnością, starszych lub o ograniczonej zdolności ruchowej,
 - 2) osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
 - 3) osób z dzieckiem w wózku dziecięcym,
 - 4) kobiet w widocznej ciąży, opiekunów z dzieckiem na ręku,
 - 5) które wskazują pasażerów mających pierwszeństwo w zajmowaniu tak oznaczonych miejsc i uprawniają kierującego pojazdem do żądania od innych pasażerów ich zwolnienia i udostępnienia osobom uprawnionym.
3. W pojazdach wywieszane są informacje o obowiązujących w komunikacji miejskiej organizowanej przez ZKM przepisach porządkowych, wyciąg z Taryfy jak również wyciąg z Regulaminu.

§ 6

1. Przewóz w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Gdyni odbywa się trasami określonymi w rozkładach jazdy.
2. Rozkłady jazdy dostępne są dla pasażerów na stronie internetowej ZKM oraz na przystankach objętych danym rozkładem jazdy.
3. Kierujący pojazdem udziela pasażerowi informacji o Taryfie, przebiegu linii komunikacyjnej pojazdu, jej nieplanowanej zmianie, chyba że udzielenie takich informacji mogłoby w sposób istotny naruszyć bezpieczeństwo przewozu lub zasady ruchu drogowego.

§ 7

1. Kierujący pojazdem zobowiązany jest znać i przestrzegać postanowienia Regulaminu.
2. Identyfikator (numer służbowy) kierującego pojazdem umieszczany jest na miejscu widocznym dla pasażerów.
3. Kierujący pojazdem w trakcie jazdy nie może:
 - 1) otwierać drzwi pojazdu,
 - 2) spożywać posiłków i napojów, palić wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych, wyrobów ziołowych,
 - 3) rozmawiać przez telefon komórkowy, nagrywać relacji przez urządzenia telefoniczne i elektroniczne, korzystać z urządzeń multimedialnych w tym ze słuchawkami,
 - 4) z wyjątkiem sytuacji opisanej w § 6 ust. 3 – prowadzić rozmów z pasażerami,
 - 5) przewozić osób w kabinie kierującego pojazdem lub w strefie ograniczonej żółtą linią.
4. Zakaz wymieniony w ust. 3 pkt 3 nie dotyczy prowadzenia rozmów służbowych w przypadku wystąpienia stanu wyższej konieczności w celu zapewnienia bezpieczeństwa, porządku albo w związku z koniecznością kontynuowania przewozu.
5. Zakaz wymieniony w ust. 3 pkt 5 nie dotyczy osób prowadzących szkolenie dotyczące techniki jazdy, pod warunkiem, że osoba prowadząca szkolenie musi być ubrana w kamizelkę z napisem „instruktor”.
6. Kierujący pojazdem w przypadku naruszenia porządku w pojeździe albo na przystanku podejmuje uzasadnione, niezbędne, możliwe w danej sytuacji, działania, których celem jest

zażegnanie zaistniałej sytuacji, w szczególności prowadzące do usunięcia z pojazdu osób stanowiących zagrożenie, powiadamiając o zaistniałym zdarzeniu Centralę Ruchu ZKM.

7. W sytuacji prowadzenia kontroli biletów w pojeździe i wystąpienia w czasie jej prowadzenia przypadku ujawnienia osoby korzystającej z przewozu bez ważnego biletu, w celu zapewnienia zakończenia kontroli zgodnie z postanowieniami regulaminu, kierujący pojazdem stosuje się do poleceń kontrolerów biletów dotyczących otwierania i zamykania drzwi pojazdu.

§ 8

Zawarcie umowy przewozu następuje w momencie wejścia pasażera do pojazdu komunikacji zbiorowej.

§ 9

1. Pasażer, w pierwszej kolejności tj. natychmiast po wejściu do pojazdu jest zobowiązany skasować bilet oraz upewnić się, że:
 - 1) w przypadku biletu papierowego – kasownik potwierdził fakt skasowania biletu wydrukując kodu cyfrowego zawierającego datę i godzinę skasowania,
 - 2) w przypadku biletu telefonicznego – wybrany został właściwy bilet
2. Obowiązek opisany w ust. 1 nie dotyczy pasażerów, którzy:
 - 1) uprawnieni są do przejazdów bezpłatnych albo z ulgą 100%, pod warunkiem, że posiadają oni w trakcie przewozu dokument uprawniający do takiego przewozu,
 - 2) posiadają w trakcie przewozu bilet, który zgodnie z taryfą ZKM albo MZKZG nie wymaga skasowania,
 - 3) posiadają w trakcie przewozu bilet jednorazowy czasowy, który został skasowany w pojeździe, w którym rozpoczęto przewóz.
3. Pasażer, który zamierza nabyć bilet u kierującego pojazdem i wykorzystać go w tym pojeździe, zobowiązany jest wejść do pojazdu przednimi drzwiami, natychmiast dokonać zakupu biletu i skasować tak nabyty bilet w najbliższym kasowniku.
4. Bilet musi być zachowany przez cały czas przewozu.

§ 10

1. Jeżeli bilet nie został skasowany pomimo takiego wymagania, pasażer nie może legitymować się takim biletom jako uprawniającym do przewozu.
2. O ważności biletu stanowią:
 - 1) w przypadku biletu w formie papierowej, telefonicznej – zgodność z taryfą ZKM albo MZKZG oraz jego skasowanie zgodne z uregulowaniem § 9,
 - 2) w przypadku biletu okresowego – prawidłowy zapis na nośniku tj. taki, który można odczytać czytnikiem kontrolera, ze wskazanym okresem ważności, rodzajem linii i zakresem przestrzennym podróży, zgodnym z taryfą ZKM albo MZKZG.
3. Nieważny jest bilet:
 - 1) zniszczony, nieczytelny lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie numeru biletu, kodu kasownika, danych biletu,
 - 2) w którym jakiegokolwiek dane zostały poprawione, zmienione lub usunięte.
4. W przypadku biletu okresowego, w sytuacji opisanej w ust. 3 pkt 1 pasażer jest zobowiązany do niezwłocznej wymiany nośnika biletu.
5. W przypadku zmiany danych osobowych właściciel biletu jest obowiązany do niezwłocznej wymiany nośnika biletów okresowych, zachowując przy tym możliwość przekodowania ważnego biletu.

§ 11

1. Podczas całego przejazdu pojazdem pasażer jest obowiązany posiadać ważny bilet lub dokument uprawniający do przejazdów bezpłatnych albo z ulgą 100% i na każde żądanie kontrolera biletów przedstawić go do kontroli w sposób umożliwiający weryfikację jego ważności oraz legalności.

2. Pasażer jest obowiązany bez dodatkowego wezwania okazać kontrolerowi biletów dokumenty uprawniające do przejazdu ulgowego albo bezpłatnego.
3. Nie jest dopuszczalne w trakcie podróży odstępowanie lub oddawanie swojego biletu innej osobie.

§ 12

Podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i egzekwowania postanowień Regulaminu, przepisów porządkowych określonych przez Radę Miasta Gdyni oraz innych przepisów prawa, pasażerowie stosują się do wskazówek i poleceń wydawanych przez kierującego pojazdem oraz przez inne upoważnione osoby.

§ 13

1. Zarząd Komunikacji Miejskiej nie odpowiada za szkody spowodowane siłą wyższą lub będące w szczególności wynikiem przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian trasy pojazdu powodowanych zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą ulic, torowisk, zmianami organizacji ruchu lub zarządzeniami wydawanymi przez zarządcę drogi, lub szlaku kolejowego oraz inne organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym.
2. ZKM i operatorzy wykonujący przewóz nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 - 1) niezastosowaniem się do przepisów porządkowych określonych w obowiązującej uchwale Rady Miasta Gdynia;
 - 2) zachowaniami niedozwolonymi powszechnie obowiązującym prawem.

§ 14

1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego odbywa się tylko na przystankach komunikacyjnych i po zatrzymaniu się pojazdu z zachowaniem zasad w tym zasad pierwszeństwa określonych w przepisach porządkowych obowiązujących uchwałą Rady Miasta Gdynia
2. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego odbywa się z zachowaniem obowiązków pasażerów określonych w przepisach porządkowych obowiązujących uchwałą Rady Miasta Gdynia.

§ 15

Kierujący pojazdem zobowiązany jest zatrzymać pojazd na przystanku oznaczonym „na żądanie”, jeżeli w pojeździe lub na przystanku znajdują się pasażerowie, którzy zasygnalizowali chęć opuszczenia pojazdu lub skorzystania z przewozu, zgodnie z przepisami porządkowymi określonymi w obowiązującej uchwale Rady Miasta Gdynia.

§ 16

Kierujący pojazdem zamyka drzwi pojazdu po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wysiadające opuściły pojazd, a wsiadające są wewnątrz pojazdu. Zabronione jest ruszanie z przystanku przed zamknięciem drzwi.

§ 17

Osoby z niepełnosprawnością, w tym poruszające się na wózkach inwalidzkich oraz osoby z wózkami dziecięcymi mogą, w przypadku pojazdu wyposażonego w tzw. przyklęk, który umożliwia obniżenie wejścia do pojazdu podczas postoju pojazdu na przystanku, skorzystać z tej możliwości pod warunkiem oczekiwania na przystanku w widocznym miejscu i zasygnalizowania zamiaru skorzystania z przewozu danym pojazdem. W przypadku opuszczenia pojazdu konieczne jest zasygnalizowanie chęci skorzystania z tej funkcji przez naciśnięcie odpowiednio oznaczonego przycisku albo ustnie.

§ 18

1. Kierujący pojazdem lub inna osoba upoważniona przez ZKM może odmówić przewozu osób zagrażających bezpieczeństwu lub porządkowi, niestosujących się do przepisów porządkowych określonych obowiązującą uchwałą Rady Miasta Gdynia lub innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących przewozu osób, w szczególności osób nietrzeźwych, będących pod wpływem środków odurzających, uciążliwych dla innych pasażerów.
2. Osoby, które pomimo odmowy ich przewozu wsiadły do pojazdu lub nie przestrzegają Regulaminu, przepisów porządkowych określonych obowiązującą uchwałą Rady Miasta Gdynia lub innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących przewozu i pomimo upomnienia nie stosują się do wskazówek i żądań kierującego pojazdem lub innej osoby upoważnionej przez ZKM opuszczają pojazd na ich wezwanie.
3. Osoby nieposiadające ważnego biletu, odmawiające zapłacenia należności za przewóz i odmawiające okazania dokumentu tożsamości kontrolerowi biletów są obowiązane opuścić pojazd na wezwanie kierującego pojazdem lub kontrolera.

§ 19

1. W przypadkach szczególnych, takich jak np. zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, wykroczenia, zakłócenie porządku, naruszenie przepisów regulujących przewóz osób i bagażu lub wnoszenia odpłatności za przewóz, kierujący pojazdem uprawniony jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia. Kierujący pojazdem uprawniony jest również do doraźnej zmiany trasy przejazdu w przypadku wypadku lub czasowych zamknięć drogi.
2. Za spowodowanie zatrzymania, opóźnienia lub zmiany trasy pojazdu, pasażer zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową w wysokości określonej w Taryfie.
3. Uiszczenie opłaty dodatkowej, za spowodowanie zatrzymania, opóźnienia lub zmiany trasy pojazdu, nie zwalnia sprawcy zatrzymania, opóźnienia lub zmiany trasy pojazdu od odpowiedzialności za pokrycie rzeczywistej szkody w wysokości przewyższającej nałożoną opłatę.
4. Pasażer odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone ZKM, Operatorowi lub innym osobom, w tym pasażerom na zasadach określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.

DZIAŁ III KONTROLA BILETÓW

§ 20

1. ZKM w Gdyni uprawniony jest do kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu na zasadach określonych w Prawie przewozowym.
2. Osoby kontrolujące są uprawnione do sprawdzenia, czy pasażer podróżuje na podstawie ważnego biletu oraz czy przewozi dozwolony bagaż albo zwierzęta, czy korzystając z przejazdów bezpłatnych albo ulgowych posiada dokument do tego uprawniający. Mogą one także sprawdzać, czy przewóz odbywa się zgodnie z Regulaminem oraz uchwalonymi przez Radę Miasta Gdynia przepisami porządkowymi obowiązującymi w publicznym transporcie zbiorowym w gminnych przewozach pasażerskich na liniach organizowanych przez ZKM.
3. Pasażer jest zobowiązany do:
 - 1) posiadania i okazania kontrolerowi odpowiedniego, ważnego biletu papierowego lub elektronicznego (normalnego lub ulgowego wraz z dokumentem uprawniającym do przejazdu ulgowego), a w przypadku biletu elektronicznego do umożliwienia kontrolerowi odczytania przez jego czytnik zapisu z karty elektronicznej lub innego nośnika, opisanych w Taryfie, albo do posiadania i okazania kontrolerowi dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego lub z ulgą 100%,
 - 2) pozostania w miejscu przeprowadzenia kontroli (lub w innym miejscu wskazanym przez kontrolera) podczas wykonywania czynności kontrolnych, także związanych z

wypisywaniem druku wezwania do zapłaty, aż do czasu zakończenia przez kontrolera tych czynności.

4. Obowiązek okazywania dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego nie dotyczy podróżnych, którzy okażą kartę elektroniczną lub inny nośnik opisany w Taryfie, na którym zakodowane zostało to uprawnienie.

§ 21

1. Kontroler po przeprowadzeniu czynności kontroli pobiera właściwą tj. zgodną z Taryfą opłat opłatę za przewóz tzw. przewoźne oraz opłatę dodatkową albo wystawia opisane w § 22 wezwanie do zapłaty, którego część stanowi protokół wezwania do zapłaty, w przypadku:
 - 1) przejazdu bez odpowiedniego dokumentu przewozu, przez co rozumie się w szczególności:
 - a) brak ważnego biletu papierowego lub elektronicznego,
 - b) realizowanie podróży z biletem, którego okres ważności upłynął,
 - c) realizowanie podróży z biletem nieważnym,
 - d) realizowanie podróży z biletem nieskasowanym, skasowanym w sposób nieczytelny
 - e) z biletem papierowym:
 - kasowanym wielokrotnie,
 - zniszczonym, nieczytelnym w stopniu uniemożliwiającym weryfikację jego ważności,
 - noszącym ślady ingerencji mechanicznej lub chemicznej,
 - f) z biletem elektronicznym:
 - bez zapisanego biletu ważnego na dany okres, rodzaj linii i zakres przestrzenny,
 - uszkodzonym, który nie może zostać odczytany przez czytnik kontrolera,
 - g) z biletem o wartości niższej w stosunku do wysokości ceny wymaganej zgodnie z Taryfą dla czasu, rodzaju linii i zakresu przestrzennego przewozu,
 - h) z biletem wycofanym z obiegu,
 - i) z biletem innego organizatora niż ZKM w Gdyni lub podmioty wymienione w Taryfie,
 - 2) braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu,
 - 3) naruszenia przepisów o przewozie zabranych ze sobą do środka przewozu rzeczy lub zwierząt,
 - 4) spowodowania, bez uzasadnionej przyczyny, zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu.
2. Wysokość opłat dodatkowych pobieranych w sytuacjach opisanych w ust. 1 pkt 1 – 4 określona jest w Taryfie.
3. W przypadku uiszczenia opłat za przewóz wraz z opłatą dodatkową w sytuacjach opisanych w ust. 1 pkt 1 – 3:
 - 1) kontrolerowi bezpośrednio po przeprowadzeniu kontroli – opłata dodatkowa ulega obniżeniu o 50%.
 - 2) na rachunek bankowy lub w kasie ZKM w terminie nie późniejszym niż 7 dni od zdarzenia – opłata dodatkowa ulega obniżeniu o 30%.

§ 22

1. Wezwanie do zapłaty sporządzane jest wraz z kopią stanowiącą protokół, w obecności podróżnego, który odmówił natychmiastowego uregulowania przewoźnikowi należności z tytułu realizowanej umowy przewozu – przez kontrolera ZKM.
2. Wezwanie do zapłaty z tytułu przewozu osób zawiera:
 - 1) nazwę i adres ZKM;
 - 2) imię, nazwisko oraz – jeżeli jest możliwy do ustalenia na podstawie okazanego dokumentu – adres podróżnego;
 - 3) rodzaj, serię i numer dokumentu na podstawie którego kontroler biletów wystawiający wezwanie ustalił tożsamości podróżnego;
 - 4) datę, relację przejazdu, numer pojazdu, numer linii, miejsce ujawnienia braku dokumentu przewozu lub zatrzymania pojazdu bez uzasadnionej przyczyny;

- 5) tytuł i wysokość roszczenia, z wyszczególnieniem opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej w wysokości wynikającej z Taryfy;
 - 6) nazwę banku i numer rachunku bankowego, na które należy wpłacić należność;
 - 7) termin zapłaty należności;
 - 8) pouczenie o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu ZKM, na który można ją złożyć, oraz formy złożenia reklamacji;
 - 9) uwagi podróżnego;
 - 10) numer identyfikacyjny sporządzającego wezwanie do zapłaty.
3. Do wezwania do zapłaty wręczanego podróżnemu za podpisem w protokole dołącza się formularz przekazu na wpłatę. W przypadku odmowy przyjęcia wezwania do zapłaty w protokole, w miejscu przeznaczonym na podpis, zamieszcza się adnotację "odmowa przyjęcia".

DZIAŁ IV. REKLAMACJE I SKARGI

Rozdział 1 Reklamacje dotyczące opłat za przewóz, naliczenia opłat dodatkowych

§ 23

1. Podróżny, który nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument uprawniający go do przewozu realizowanego w czasie przeprowadzonej kontroli lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, może złożyć do ZKM w Gdyni reklamację.
2. Wniesienie reklamacji nie zwalnia podróżnego z obowiązku zapłaty, wynikających z wezwania do zapłaty, przewoźnego i opłaty dodatkowej lub opłaty dodatkowej w terminie 14 dni od zdarzenia będącego podstawą żądania ich zapłaty.
3. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej w siedzibie ZKM w Gdyni przy ul. Zakręt do Oksywie 10 albo Biurze Obsługi Klienta ZKM w Gdyni;
 - 2) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu Prawa pocztowego;
 - 3) ustnej do protokołu – w siedzibie ZKM;
 - 4) dokumentowej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej;
 - 5) elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej i z opatrzeniem kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
4. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę reklamującego na doręczenie przez ZKM:
 - 1) odpowiedzi na reklamację,
 - 2) wezwania, opisanego w § 25 ust. 3na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez podróżnego uprawnionego do złożenia reklamacji, o ile w treści reklamacji nie umieszczono żądania udzielenia odpowiedzi lub doręczania wezwań w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania lub siedziby.
5. Osoba, która złożyła reklamację w formie, o której mowa w ust. 3, może zażądać udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod warunkiem podania adresu poczty elektronicznej, na który ta odpowiedź ma być przesłana.
6. W trakcie rozpatrywania reklamacji reklamujący powiadamia ZKM o każdej zmianie adresu zamieszkania lub siedziby, adresu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej. W przeciwnym razie wszelkie doręczenia dotyczące złożonej przez niego reklamacji, dokonane przez ZKM w Gdyni na dotychczasowy adres lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej wykorzystanych do złożenia reklamacji uznaje się za skuteczne.

§ 24

1. Reklamację składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie, a w przypadku gdy przedmiotem reklamacji jest uprawnienie reklamującego do bezpłatnego przejazdu lub ulgi – nie później niż w terminie 7 dni od tego zdarzenia.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko i adres zamieszkania podróżnego;
 - 2) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu;
 - 3) uzasadnienie reklamacji;
 - 4) kwotę roszczenia ZKM;
 - 5) podpis uprawnionego lub podróżnego – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
3. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
4. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej albo elektronicznej załącza się dokumenty wymienione w ust. 2 pkt 2 i ust. 3 w postaci elektronicznej.
5. Do reklamacji składanej w formie ustnej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 2 pkt 3 i ust. 3 w postaci papierowej lub elektronicznej.

§ 25

1. Odpowiedzi na reklamację udziela się w terminie do 30 dni od dnia jej wpływu do ZKM.
2. Datą udzielenia odpowiedzi na reklamację jest data nadania jej przesyłką pocztową albo wysłania z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
3. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 24, ZKM wzywa składającego nie później niż w okresie 14 dni od dnia jej wpływu, gdy jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, aby usunął braki w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin, o którym mowa w ust. 1, biegnie od dnia otrzymania przez ZKM w Gdyni uzupełnionej reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) nazwę i adres ZKM w Gdyni;
 - 2) informację o uznaniu albo nieuznaniu reklamacji w całości albo w części;
 - 3) uzasadnienie ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;
 - 4) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
 - 5) pouczenie o prawie odwołania do ZKM w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części;
 - 6) podpis osoby upoważnionej – w przypadku odpowiedzi na reklamację udzielonej w formie pisemnej albo elektronicznej.
5. Doręczenia wezwań, o których mowa w ust. 3 oraz pism dotyczących złożonej reklamacji dokonuje się przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego, za potwierdzeniem odbioru lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
6. Terminy, o których mowa w ust. 1, 3 i § 26 ust. 1, uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź uprawnionego albo podróżnego na wezwanie została nadana przesyłką pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego albo wysłana z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

§ 26

1. Jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, ZKM w Gdyni może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, wezwać uprawnionego albo podróżnego,

w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Wezwanie zawiera pouczenie, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

2. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 1, są zwracane uprawnionemu albo podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego.

§ 27

1. Nieudzielenie przez ZKM w Gdyni odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
2. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub części reklamacji, ZKM w Gdyni w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

ROZDZIAŁ 2

Skargi

§ 28

1. Wnioski, skargi związane z realizacją usług w zakresie komunikacji miejskiej inne niż dotyczące naliczenia opłat za przewóz albo opłat dodatkowych, które rozpatrywane są zgodnie z rozdziałem pt. Reklamacje pasażer składa w formie pisemnej w siedzibie Zarządu Komunikacji Miejskiej w Gdyni lub w Biurach Obsługi Klienta. Aktualny wykaz punktów znajduje się na stronie internetowej ZKM. Możliwe jest również złożenie skargi w formie elektronicznej albo dokumentowej.
2. Złożona skarga powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (nazwę) i dane do kontaktu składającego skargę,
 - 2) opis zdarzenia będącego przedmiotem skargi,
 - 3) podpis – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
3. Możliwe jest także wniesienie skargi bezpośrednio do operatora wykonującego przewóz. Dane adresowe operatorów znajdują się na stronie internetowej ZKM.

§ 29

1. Odpowiedź na skargę udzielona będzie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia odbioru skargi przez ZKM/operatora.
2. Jeśli wniesiona skarga nie spełnia warunków wskazanych w §28 ZKM/operator wzywa skarżącego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie skargi bez rozpoznania. W takiej sytuacji za datę wniesienia skargi przyjmuje się datę otrzymania przez ZKM/operatora uzupełnionej skargi.
3. Odpowiedź na skargę powinna zawierać:
 - 1) nazwę i adres operatora,
 - 2) informację o uznaniu albo nieuznaniu skargi w całości albo w części,
 - 3) uzasadnienie merytoryczne,
 - 4) podpis osoby upoważnionej – w przypadku odpowiedzi na skargę w formie pisemnej, dokumentowej albo elektronicznej.

Dział V

PRZEPISY PRZEJŚCIOWE I KOŃCOWE

§ 30

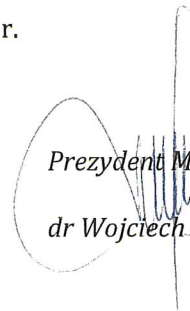
W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa przewozowego, ustawy o publicznym transporcie zbiorowym, aktów wykonawczych wydanych na podstawie powyższych ustaw, jak również Taryfy i przepisów porządkowych w gminnym regularnym publicznym przewozie organizowanym przez ZKM, przyjętych uchwałą przez Radę Miasta Gdynia.

§ 31

Regulamin podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej ZKM ponadto jest on udostępniony na stronie internetowej ZKM, w biurze ZKM oraz w Biurach Obsługi Klienta. Wyciąg z Regulaminu umieszczony jest w pojazdach komunikacji miejskiej.

§ 32

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 19 września 2023 r.


Prezydent Miasta Gdyni
dr Wojciech Szczurek