

ZARZĄDZENIE nr VII/792/2016
Prezydenta Miasta Rzeszowa

z dnia 24 sierpnia 2016 r.

w sprawie wprowadzenia Regulaminu
korzystania z biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2015 poz. 915) oraz art. 47 w związku z art. 7 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2015 poz. 1440)

zarządza co następuje

§ 1

Wprowadza się Regulamin korzystania z biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Wykonanie Zarządzenia powierza się Zarządowi Transportu Miejskiego w Rzeszowie.

§ 3

Traci moc Zarządzenie nr VII/235/2015 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 25 czerwca 2015 r. w sprawie korzystania z biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 24 sierpnia 2016 r.

Z up. PREZYDENTA MIASTA RZESZOWA

Stanisław Sienko
ZASTĘPCA PREZYDENTA MIASTA RZESZOWA

DYREKTOR
Zarządu Transportu Miejskiego
Anna Kowalska
Anna Kowalska

Załącznik nr 1
do Zarządzenia nr VII/192/2016 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 29 sierpnia 2016 r.
w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania
z biletów w komunikacji miejskiej
na terenie Gminy Miasto Rzeszów

REGULAMIN

korzystania z biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin został wprowadzony Zarządzeniem nr VIII/292/2016 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 24 sierpnia 2016 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania przez podróżnych z biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów oraz Gmin, które powierzyły Gminie Miasto Rzeszów realizację zadania organizacji publicznego transportu zbiorowego na liniach podmiejskich łączących Miasto Rzeszów z wybranymi gminami w ramach zawartych porozumień międzygminnych w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego, które to gminne usługi przewozowe organizuje i nadzoruje organizator publicznego transportu zbiorowego, tj. Gmina Miasto Rzeszów oraz działający w jej imieniu Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie, będący jednostką budżetową Gminy Miasto Rzeszów, a realizuje operator publicznego transportu zbiorowego.
3. Niniejszy Regulamin nie dotyczy warunków obsługi i odprawy podróżnych związanych z użytkowaniem Rzeszowskiej Karty Miejskiej, które uregulowano odrębnym zarządzeniem Prezydenta Miasta Rzeszowa w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z Rzeszowskiej Karty Miejskiej.

§ 2

Ileć w regulaminie jest mowa o:

1. komunikacji miejskiej – rozumie się przez to przewozy świadczone na zlecenie Gminy Miasto Rzeszów przez operatorów publicznego transportu zbiorowego w ramach

- regularnych linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy;
2. autobusie – rozumie się przez to pojazd należący do organizatora publicznego transportu zbiorowego lub operatora publicznego transportu zbiorowego;
 3. osobie kontrolującej - rozumie się przez to osobę uprawnioną do kontroli biletów na podstawie upoważnienia udzielonego przez Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie;
 4. kursie – rozumie się przez to połączenie o określonym czasie (godzinie i terminie realizacji), między ściśle określonymi przystankami komunikacyjnymi na trasie w jednym kierunku;
 5. ZTM – należy przez to rozumieć Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie z siedzibą przy ul. Trembeckiego 3;
 6. organizatorze publicznego transportu zbiorowego – organizatorze publicznego transportu zbiorowego – rozumie się przez to Gminę Miasto Rzeszów oraz działający w jej imieniu Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie (zwany dalej ZTM) będący jednostką budżetową Gminy Miasto Rzeszów;
 7. operatorze publicznego transportu zbiorowego – rozumie się przez to samorządowy zakład budżetowy lub przedsiębiorcę upoważnionego do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z Gminą Miasto Rzeszów umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego na liniach komunikacyjnych określonych w umowie.
 8. podróżnym – rozumie się przez to osobę, która zawarła umowę przewozu, lub osobę, która ma zamiar taką umowę zawrzeć, jak i osobę, która nie jest zainteresowana zawarciem umowy, ale z różnych względów przebywa np. na dworcu, przystanku, czy w autobusie.
 9. bilecie czasowym – rozumie się przez to bilet, który uprawnia do przejazdu przez czas na nim określony, czas ten określony jest w minutach lub godzinach.
 10. bilecie okresowym – rozumie się przez to bilet, który uprawnia do przejazdu przez czas na nim określony, czas ten określony jest w dniach lub miesiącach.

§ 3

W sprawach nieokreślonych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności: ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 121 z późn. zm.), ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2015 poz. 915), ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym. Dz.U.z 2015 poz.1440).

Rozdział II. Ogólne zasady korzystania z usług komunikacji miejskiej

§ 4

1. Przewozy osób, rzeczy lub zwierząt na liniach komunikacyjnych organizowanych przez ZTM odbywają się autobusami.
2. Podróżny zawiera umowę przewozu poprzez wejście do autobusu.

§ 5

W celu wypełnienia obowiązku zapłaty należności za przejazd, podróżny winien nabyć bilet.

1. ZTM emituje bilety w formie:
 - 1) papierowej ze stosownym nadrukiem;
 - 2) papierowych biletów wydrukowanych w biletomatach mobilnych (zamontowanych w autobusach) lub stacjonarnych;
 - 3) elektronicznej – zapisywanych na Rzeszowskiej Karcie Miejskiej (bilety okresowe, elektroniczna portmonetka) lub zakupionych za pomocą telefonu komórkowego (bilety 1-przejazdowe, bilety czasowe).
2. Podróżny wypełnia obowiązek zapłaty należności za przejazd poprzez:
 1. skasowanie biletu (dotyczy również biletów zakupionych poprzez biletomaty), w znajdującym się w autobusie kasowniku, tj. włożenie biletu do kasownika i nadanie mu cech ważności poprzez dokonanie na nim odpowiedniego nadruku w postaci ciągu cyfr (dotyczy np. biletów 1-przejazdowych, biletów 60-minutowych, biletów 24-godzinnych oraz karnetów wieloprzejazdowych);
 2. zakupienie odpowiedniego biletu semestralnego (student, uczeń);
 3. zakupienie odpowiedniego miesięcznego biletu sieciowego;
 4. zakupienie odpowiedniego biletu 5 – dniowego
 5. skasowanie biletu elektronicznego zapisanego na e-karcie (elektroniczna portmonetka);
 6. zakupienie odpowiedniego biletu za pomocą telefonu komórkowego (bilety 1-przejazdowe, bilety czasowe).
3. Podróżny ma obowiązek sprawdzić poprawność skasowania. Jeżeli podróżny stwierdzi nieczytelność lub niepoprawność skasowania wówczas ma obowiązek zgłoszenia tego faktu kierowcy autobusu.
4. W przypadku stwierdzenia awarii urządzenia kasującego podróżny zobowiązany jest

powiadomić o tym kierowcę autobusu.

5. Za bilety nieważne uważa się bilety:
 - 1) zniszczone (wymięte, podarte – w stopniu uniemożliwiającym odczytanie nadruku w postaci ciągu cyfr, numeru biletu);
 - 2) wielokrotnie kasowane, podrobione bądź emitowane przez podmioty inne niż ZTM;
 - 3) skasowane po wezwaniu do okazania;
 - 4) zaniżonej wartości;
 - 5) 1-przejazdowe i karnety wieloprzejazdowe skasowane w innym autobusie;
 - 6) 60-minutowe i 24-godzinne po upływie czasu ważności;
 - 7) miesięczne liniowe nieważne na danej linii lub przeterminowane;
 - 8) miesięczne trasowane nieważne na danej trasie lub przeterminowane;
 - 9) wieloprzejazdowe (karnety) oderwane od biletu zasadniczego;
 - 10) odstąpione przez inną osobę;
 - 11) bilety imienne 5-dniowe, na których po naniesieniu zewnętrznych cech biletu imiennego (imię, nazwisko oraz adres), dokonano jakichkolwiek poprawek, zmian lub usunięć.

§ 6

1. Podróżny zobowiązany jest posiadać ważny bilet podczas przejazdu. Przez ważny bilet należy rozumieć bilet o odpowiednim nominale cenowym, prawidłowo skasowany, niezniszczony, któremu nie można przypisać cechy nieważności, o której mowa w § 5 ust. 5 oraz w § 6 ust. 2, 3 i 4. Obowiązkiem podróżnego jest niezwłocznie skasować bilet, tj. zaraz po wejściu do autobusu, a podczas kontroli okazać na żądanie kontrolującego ważny bilet. Procedura związana z kontrolą biletów została określona odrębnym zarządzeniem Prezydenta Miasta Rzeszowa.
2. Podróżnemu nie wolno odstępować skasowanego biletu innej osobie, jak również korzystać z biletu przekazanego (podanego), wykorzystanego wcześniej. Nieważny jest bilet 1-przejazdowy użyty przez inną osobę korzystającą z przewozu na podstawie tego biletu.
3. Nie można legitymować się biletem przed jego skasowaniem jako ważnym biletem uprawniającym do przejazdu. Bilet 1-przejazdowy kasowany wielokrotnie jest nieważny.
4. Bilety okresowe ważne są przez całą dobę i należy je okazywać podczas kontroli. Bilet okresowy imienny 5-dniowy bez wpisanego imienia i nazwiska posiadacza, adresu i innych danych wymaganych na bilecie, jest nieważny.
5. Podróżny uprawniony do bezpłatnych usług przewozowych oraz ulg za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej na podstawie ustaw lub uchwały Rady Miasta Rzeszowa ma

obowiązek posiadać przy sobie i na żądanie osoby kontrolującej okazać odpowiedni dokument potwierdzający to uprawnienie. Dokumentem tym jest również. RKM (e – karta) z zapisanymi uprawnieniami.

6. Wykaz dokumentów poświadczających uprawnienia do bezpłatnych usług przewozowych oraz ulg za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej określa odrębna uchwała Rady Miasta Rzeszowa.
7. Podróżny, który nie jest uprawniony do bezpłatnych usług przewozowych oraz ulg za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej na podstawie ustaw, umów międzynarodowych lub uchwały Rady Miasta Rzeszowa ma obowiązek uiścić pełną należność za przejazd zgodnie z obowiązującym cennikiem ZTM.

§ 7

1. Bilety emitowane w formie papierowej można nabywać w POP, w biletomatach oraz w innych punktach sprzedaży.
2. Bilety emitowane w formie elektronicznej można nabywać w POP, w biletomatach, za pośrednictwem strony internetowej www.ebilet.erzeszow.pl, za pomocą telefonu komórkowego po zainstalowaniu w telefonie odpowiedniej aplikacji lub wykonaniu połączenia pod właściwy numer.
3. Bilety okresowe można nabywać w POP, w biletomatach, za pośrednictwem strony internetowej www.ebilet.erzeszow.pl, lub przez inne kanały elektroniczne.
4. Dystrybutorzy i sprzedawcy detaliczni biletów nie są upoważnieni do udzielania informacji dotyczących zasad korzystania z biletów.

§ 8

1. U kierowcy autobusu dostępne w sprzedaży są wyłącznie bilety 60 – minutowe. Zakup biletu u kierującego autobusem powinien nastąpić na przystanku, na którym podróżny wsiada.
2. Kierowca autobusu może prowadzić sprzedaż biletów wyłącznie podczas postojów na przystankach komunikacyjnych. Podróżny powinien przygotować odliczoną kwotę (bez potrzeby wydawania reszty).
3. W przypadku konieczności zakupu biletu u kierowcy autobusu podróżny:
 - 1) zobowiązany jest wejść do autobusu przednim wejściem specjalnie do tego przeznaczonym, oznaczonym napisem: „Wejście dla kupujących bilet”;

- 2) bezpośrednio po wejściu do autobusu obowiązany jest niezwłocznie udać się do kierowcy autobusu celem zakupu biletu i natychmiast po zakupie biletu skasować go w najbliższym kasowniku.
4. Brak możliwości nabycia biletu w biletomacie lub u kierowcy autobusu nie zwalnia podróżnego z odpowiedzialności za przejazd bez ważnego biletu.
5. Brak przeniesienia za pomocą kasownika w pojazdach komunikacji miejskiej aktywacji środków dokonanych drogą elektroniczną nie zwalnia podróżnego z odpowiedzialności za przejazd bez ważnego biletu.

§ 9

1. Ceny urzędowe za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym o charakterze użyteczności publicznej, uprawnienia do zwolnień i ulg w opłatach za usługi przewozowe publicznego transportu zbiorowego, sposób ustalania wysokości opłat dodatkowych i opłaty manipulacyjnej w razie niedopełnienia obowiązków zapłaty należności przewozowych określają odrębne uchwały Rady Miasta Rzeszowa.
2. Wózki dziecięce, inwalidzkie oraz rowery nie podlegają opłacie.
3. Przedmioty stanowiące bagaż podręczny, małe zwierzęta np.: koty, psy i ptaki trzymane na rękach, a także instrumenty muzyczne przewożone przez młodzież uczącą się nie podlegają opłacie.

Rozdział III. Zasady korzystania z biletów 1-przejazdowych.

§ 10

1. Bilet 1-przejazdowy uprawnia do przejazdu jednym autobusem, w jednym kursie, na wybranej przez podróżnego linii, na całym jej przebiegu.
2. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu okresowego lub dokumentu uprawniającego do bezpłatnych przejazdów, jest obowiązany skasować bilet niezwłocznie po wejściu do autobusu. W przypadku braku biletu podróżny winien niezwłocznie zakupić bilet w biletomacie, jeżeli dany autobus jest wyposażony w biletomat, lub zgłosić ten fakt kierującemu i przygotować odliczoną kwotę na zakup biletu oraz zakupić bilet u kierowcy.
3. Bilety zakupione zarówno w biletomacie jak i u kierowcy wymagają skasowania.
4. Jeden bilet uprawnia do przejazdu jednego podróżnego.

Rozdział IV. Zasady korzystania z biletów czasowych

§ 11

1. Bilet czasowy uprawnia do przejazdu przez czas na nim określony. Czas ten określony jest w minutach lub godzinach.
2. Na podstawie biletu czasowego, skasowanego w jednym autobusie podróżny może korzystać z każdego innego autobusu w komunikacji miejskiej pod warunkiem, że przed wejściem do innego autobusu nie upłynął jeszcze czas określony na bilecie.
3. Czas, w którym podróżny rozpoczął przejazd, ustala się na podstawie czterech ostatnich cyfr wydrukowanych na bilecie przez kasownika.
4. Czas ważności lub godzina zakupu biletu nabytego przez telefon komórkowy wyświetlany jest w telefonie komórkowym lub urządzeniu mobilnym.
5. Podróżny wsiadający do autobusu na przystanku początkowym może wstrzymać się ze skasowaniem biletu do czasu aż rozpocznie się przewóz.
6. Bilet 60-minutowy po jego skasowaniu w danym autobusie upoważnia do przejazdu w ramach kursu tego samego autobusu nawet w przypadku gdy czas przejazdu przekroczy 60 minut.
7. Podróżny uprawniony jest do kontynuowania przejazdu do najbliższego przystanku w sytuacji gdy czas określony na bilecie upłynął podczas przejazdu pomiędzy przystankami.
8. Podróżny uprawniony jest do kontynuowania przejazdu mimo upływu czasu określonego na bilecie w przypadku:
 - 1) awarii autobusu;
 - 2) kolizji drogowej na trasie przejazdu.
9. Bilet 24-godzinny po jego skasowaniu upoważnia do nielimitowanej liczby przejazdów oraz przesiadek w ramach czasu do 24 godzin od momentu jego skasowania przy rozpoczęciu pierwszego przejazdu.

Rozdział V. Zasady korzystania z karnetów

§ 12

1. Karnety wieloprzejazdowe składają się z 4 kuponów, z których każdy stanowi osobny bilet 1-przejazdowy.
2. Zasady dotyczące korzystania z biletów 1-przejazdowych stosuje się odpowiednio do korzystania z poszczególnych kuponów karnetów wieloprzejazdowych.
3. W celu dalszego korzystania z karnetu po wykorzystaniu każdego kuponu podróżny odrywa kupon wzdłuż perforowanej linii.

4. Skasowany kupon, na podstawie którego podróżny korzysta z przewozu, nie może być oderwany od biletu zasadniczego (karnetu) do czasu zakończenia przewozu.

Rozdział VI. Zasady korzystania z biletów okresowych

§ 13

1. Bilet miesięczny liniowy uprawnia do przejazdu autobusami wybranej linii na całej trasie danej linii i we wszystkich jej wariantach.
2. Bilet miesięczny trasowany uprawnia do przejazdu autobusami komunikacji miejskiej na wybranej trasie przez podróżnego. Podróżny określa przystanek wsiadania oraz przystanek wysiadania. Po wybranej trasie podróżny może korzystać ze wszystkich autobusów przejeżdżających dokładnie wybraną trasą.
3. Do wydania RKM uprawniającej do nabycia imiennego biletu okresowego należy przedłożyć aktualne zdjęcie, dokument potwierdzający tożsamość oraz w przypadku:
 - 1) osób niepełnosprawnych – oryginał orzeczenia o stopniu niepełnosprawności;
 - 2) emerytów – legitymację emeryta;
 - 3) studentów – ważną legitymację studencką;
 - 4) uczniów – ważną legitymację szkolną.
4. Podróżny może korzystać z przewozów na podstawie zakupionego biletu okresowego w okresie jego ważności zamieszczonym na bilecie przez wszystkie dni miesiąca przez całą dobę z wyłączeniem biletów wakacyjnych.
5. Bilet miesięczny wakacyjny dla dzieci, młodzieży szkolnej i studentów studiów stacjonarnych ważny jest w godzinach 5:00 – 23:00.
6. Podróżny korzystający z biletów okresowych z wyłączeniem biletów na okaziciela jest zobowiązany posiadać przy sobie dokument tożsamości ze zdjęciem i okazywać go wraz z biletem na żądanie osobie kontrolującej podczas kontroli.
7. Podróżny ma obowiązek w sposób trwały i czytelny wpisać imię i nazwisko na bilecie tego wymagającym.

Rozdział VII. Wnioski i reklamacje

§14

1. Podróżny może składać do ZTM wnioski dotyczące funkcjonowania komunikacji miejskiej

albo reklamacje:

- 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
2. Wnioski i reklamacje można składać: drogą elektroniczną na adres:
- 1) W zakresie opisanym w ust. 1.1: biletomaty@ztm.erzeszow.pl
 - 2) W zakresie opisanym w ust. 1.2: windykacja@ztm.erzeszow.pl
- bądź listownie lub osobiście w siedzibie ZTM. Skuteczne złożenie reklamacji jest uwarunkowane zachowaniem dla niej formy pisemnej. Termin na rozpatrzenie reklamacji wynosi 30 dni i jest liczony od daty jej wpływu.
3. Tryb postępowania reklamacyjnego oraz warunki jakim powinny odpowiadać reklamacje szczegółowo określa Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U.2006.38.266).