

Zarządzenie nr VIII/1662/ 2022
Prezydenta Miasta Rzeszowa

z dnia 31 stycznia 2022 r.

w sprawie wprowadzenia regulaminu korzystania z biletów w komunikacji miejskiej

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 poz. 8) 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 2021 poz. 1371 z późn. zm.)

zarządza się co następuje

§ 1

Wprowadza się Regulamin korzystania z biletów w komunikacji miejskiej, który stanowi załącznik do niniejszego Zarządzenia.

§ 2

Realizację obowiązków wynikających z niniejszego Zarządzenia powierza się Zarządowi Transportu Miejskiego w Rzeszowie.

§ 3

Traci moc Zarządzenie nr VII/1513/2018 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 17 stycznia 2018 r. w sprawie korzystania z biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 lutego 2022 r.

Prezydent Miasta Rzeszowa

Konrad Fijołek

Regulamin

korzystania z biletów w komunikacji miejskiej

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy Regulamin korzystania z biletów w komunikacji miejskiej, zwany dalej „Regulaminem”, 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 lokalnego (publicznego) transportu zbiorowego na ich obszarze, w ramach zawartych na podstawie art. 74 ustawy o samorządzie gminnym porozumień międzygminnych.

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/ operatorzy publicznego transportu zbiorowego.

§ 2

Ilekroć w niniejszym 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 Dyrektora Zarządu 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 (zwany dalej „ZTM”);
6. **organizatorze publicznego transportu zbiorowego** – rozumie się przez to Gminę Miasto Rzeszów oraz działający w jej imieniu ZTM;
7. **operatorze publicznego transportu zbiorowego** – rozumie się przez to 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;
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), a w przypadku przejazdu jednym kursem bez przesiadek bez limitu czasowego;
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;
11. **Rzeszowskiej Karcie Miejskiej (zwanej również: „RKM” lub „e-karta”)** – należy przez to rozumieć bezkontaktową, elektroniczną kartę będącą nośnikiem biletów elektronicznych, obowiązujących w komunikacji miejskiej. E-karta występuje w dwóch rodzajach:
 - a) jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe;
 - b) jako karta spersonalizowana (imienna), będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych i/lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz informacji o uprawnieniach do ulg bądź uprawnieniach do przejazdów bezpłatnych;

12. **legitymacji studenckiej** – należy przez to rozumieć legitymację wydaną przez uczelnię, z którą Gmina Miasto Rzeszów zawarła stosowne porozumienie;
13. **smartfon** – należy przez to rozumieć smartfon na którym zainstalowano aplikację będącą nośnikiem zakupionego przez odpowiedni portal biletu okresowego lub czasowego;
14. **karta płatnicza** – należy przez to rozumieć kartę płatniczą będącą nośnikiem zakupionego w kasowniku biletu czasowego.

§ 3

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.), ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 poz. 8) oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym. (Dz. U. z 2021 poz. 1371 z późn. zm.).

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

1. W celu wypełnienia obowiązku zapłaty należności za przejazd, podróżny winien nabyć bilet.
2. ZTM emituje bilety w formie:
 - 1) papierowej ze stosownym nadrukiem;
 - 2) papierowych biletów wydrukowanych w biletomatach mobilnych (zamontowanych w autobusach) lub stacjonarnych;
 - 3) elektronicznej:
 - a) zapisywanych na Rzeszowskiej Karcie Miejskiej (e-karcie) lub legitymacji studenckiej (bilety okresowe, elektroniczna portmonetka);
 - b) zakupionych za pomocą aplikacji mobilnej zainstalowanej na smartfonie (bilety czasowe, bilety okresowe);
 - c) zakupionych za pomocą karty płatniczej w kasowniku (bilety czasowe).
3. Podróżny wypełnia obowiązek zapłaty należności za przejazd poprzez:
 - 1) skasowanie biletu (dotyczy również biletów zakupionych poprzez biletomaty), w znajdującym się w autobusie kasowniku, tj. poprzez włożenie biletu do kasownika i nadanie mu cech ważności poprzez dokonanie na nim odpowiedniego nadruku w postaci ciągu cyfr (bilet należy skasować tylko raz przy pierwszym przejeździe);
 - 2) zakupienie odpowiedniego biletu okresowego;
 - 3) skasowanie biletu elektronicznego zapisanego na e-karcie lub legitymacji studenckiej (elektroniczna portmonetka);
 - 4) zakupienie odpowiedniego biletu za pomocą aplikacji mobilnej zainstalowanej na smartfonie (bilety czasowe, bilety okresowe);
 - 5) zakupienie odpowiedniego biletu za pomocą karty płatniczej w kasowniku (bilety czasowe).
4. Podróżny ma obowiązek sprawdzić poprawność skasowania. Jeżeli podróżny stwierdzi nieczytelność lub niepoprawność skasowania wówczas ma obowiązek zgłoszenia tego faktu kierowcy autobusu.
5. W przypadku stwierdzenia awarii urządzenia kasującego podróżny zobowiązany jest powiadomić o tym kierowcę autobusu.
6. Za bilety nieważne uważa się bilety:
 - 1) zniszczone (np. wymięte, podarte, wyblakłe – w stopniu uniemożliwiającym odczytanie nadruku w postaci ciągu cyfr, numeru biletu);
 - 2) wielokrotnie kasowane, podrobione bądź emitowane przez podmioty inne niż ZTM;
 - 3) skasowane lub zakupione po rozpoczęciu kontroli biletów;
 - 4) o zaniżonej wartości;
 - 5) czasowe po upływie czasu ważności w przypadku przesiadki na inny kurs niż ten, w którym bilet został skasowany;
 - 6) okresowe przeterminowane;
 - 7) odstąpione przez inną osobę;
 - 8) bilety imienne 5-dniowe w formie papierowej, na których po naniesieniu zewnętrznych cech biletu

imiennego (imię, nazwisko oraz adres), dokonano jakichkolwiek poprawek, zmian lub usunięć oraz przeterminowane;

9) zakupione za pomocą aplikacji mobilnej zainstalowanej na smartfonie udostępnione w formie zdjęcia lub zrzutu ekranu innemu podróżnemu.

§ 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. 6 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 czasowy 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 czasowy kasowany wielokrotnie jest nieważny.

4. Bilety okresowe ważne są przez całą dobę i należy je okazywać podczas kontroli. Bilet okresowy imienny 5-dniowy w formie papierowej musi zawierać imię i nazwisko posiadacza, adres i inne dane wymagane na bilecie.

5. Podróżny uprawniony do bezpłatnych usług przewozowych oraz ulg za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej na podstawie ustaw lub odpowiedniej uchwały Rady Miasta Rzeszowa ma obowiązek na żądanie osoby kontrolującej okazać odpowiedni dokument potwierdzający to uprawnienie. Dokumentem tym jest również RKM (e-karta) lub legitymacja studencka z zapisanymi uprawnieniami.

6. Wykaz dokumentów poświadczających samorządowe 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 lub do ulg za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej na podstawie ustaw 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 wyznaczonych przez ZTM Punktach Obsługi Podróżnych (dalej nazywanych też: „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 lub innej, oraz za pomocą aplikacji mobilnej zainstalowanej na smartfonie podróżnego lub w kasownikach autobusowych za pomocą karty płatniczej.

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:

a) zobowiązany jest wejść do autobusu przednim wejściem specjalnie do tego przeznaczonym, oznaczonym napisem: „Wejście dla kupujących bilet”;

b) 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, kasowniku lub u kierowcy autobusu nie zwalnia podróżnego z odpowiedzialności za przejazd bez ważnego biletu.

5. Brak przeniesienia za pomocą kasownika w pojazdach komunikacji miejskiej biletu okresowego bądź punktów w ramach elektronicznej portmonetki zakupionych 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 podróżnych nie podlegają opłacie.

Rozdział IV. Zasady korzystania z biletów czasowych

§ 10

1. Bilety czasowe uprawniają zależnie od wartości nominału do przejazdu przez czas określony w Uchwale nr XLVI/886/2013 Rady Miasta Rzeszowa z dnia 29 stycznia 2013 r. z późniejszymi zmianami lub bez limitu czasu do końca danego kursu, w którym bilet został skasowany.
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 jego ważności.
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 aplikację mobilną zainstalowaną na smartfonie wyświetlany jest w tej aplikacji.
5. Podróżny wsiadający do autobusu na przystanku początkowym może wstrzymać się ze skasowaniem biletu do czasu aż rozpocznie się przewóz.
6. Bilet 40-minutowy po jego skasowaniu w danym autobusie upoważnia do przejazdu w ramach tego samego kursu nawet w przypadku gdy czas przejazdu przekroczy 40 minut.
7. Bilet 60-minutowy po jego skasowaniu w danym autobusie upoważnia do przejazdu w ramach tego samego kursu nawet w przypadku gdy czas przejazdu przekroczy 60 minut.
8. Podróżny uprawniony jest do kontynuowania przejazdu do najbliższego przystanku w sytuacji gdy przesiadł się do innego autobusu, niż ten w którym bilet został skasowany, a czas ważności biletu upłynął podczas przejazdu pomiędzy przystankami.
9. Podróżny uprawniony jest do kontynuowania przejazdu mimo upływu czasu określonego na bilecie w przypadku:
 - a) awarii autobusu;
 - b) kolizji drogowej na trasie przejazdu.
10. 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 biletów okresowych

§ 11

1. Nośnikiem biletów okresowych emitowanych przez ZTM jest: RKM, legitymacja studencka, smartfon lub bilet w formie papierowej.
2. Podróżny może korzystać z przewozów na podstawie zakupionego biletu okresowego w okresie jego ważności przez wszystkie dni miesiąca przez całą dobę z wyłączeniem biletów wakacyjnych.
3. Bilet miesięczny wakacyjny dla dzieci, młodzieży szkolnej i studentów studiów stacjonarnych ważny jest w godzinach 5:00 – 23:00.
4. Podróżny korzystający z biletów okresowych w formie papierowej jest zobowiązany posiadać przy sobie dokument tożsamości ze zdjęciem i okazywać go wraz z biletem na żądanie osobie kontrolującej podczas kontroli.
5. Podróżny ma obowiązek w sposób trwały i czytelny wpisać imię i nazwisko na bilecie okresowym w formie papierowej.
6. Bilet trzydziestodniowy sieciowy, dziewięćdziesięciodniowy sieciowy, stuosiemdziesięciodniowy sieciowy ważny jest od daty obowiązywania do godziny 23.59 ostatniego dnia terminu ważności biletu.

Rozdział VI. Wnioski i reklamacje

§ 12

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;
 - 3) gdy nastąpiło nieprawidłowe zakończenie transakcji zakupu biletu w biletomacie lub kasowniku.
2. Wnioski i reklamacje można składać: drogą elektroniczną na adres mailowy:
 - a) w zakresie opisanym w ust. 1.1: ztm@ztm.erzeszow.pl;
 - b) w zakresie opisanym w ust. 1.2: windykacja@ztm.erzeszow.pl;
 - c) w zakresie opisanym w ust. 1.3: biletomaty@ztm.erzeszow.plbądź listownie lub osobiście w siedzibie ZTM. Skuteczne złożenie reklamacji jest uwarunkowane zachowaniem dla niej formy pisemnej. Termin na rozpatrzenie reklamacji wynosi do 30 dni kalendarzowych 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, poz. 38, nr 266 z późn. zm.).