

Zarządzenie nr 342 / 2025  
Prezydenta Miasta Rzeszowa  
z dnia 31 marca 2025 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 2024, poz. 1262) 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 2025, poz. 285), Prezydent Miasta Rzeszowa zarządza co następuje:

§ 1

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

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierza się Zarządowi Transportu Miejskiego w Rzeszowie.

§ 3

Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenia, traci moc Zarządzenie nr 0050/122/2023 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 22 marca 2023 r. w sprawie korzystania z biletów w komunikacji miejskiej na terenie Gminy Miasto Rzeszów.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2025 r.

Z upoważnienia  
Prezydenta Miasta Rzeszowa



Krystyna Stachowska  
Zastępca Prezydenta Miasta Rzeszowa

## 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, z którymi Gmina Miasto Rzeszów zawarła porozumienie międzygminne.

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

#### Definicje

Ilekrót 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. **ZTM** – należy przez to rozumieć Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie z siedzibą przy ul. Trembeckiego 3;
3. **organizatorze publicznego transportu zbiorowego** – rozumie się przez to Gminę Miasto Rzeszów oraz działający w jej imieniu ZTM;
4. **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;
5. **autobusie** – rozumie się przez to pojazd należący do organizatora publicznego transportu zbiorowego lub operatora publicznego transportu zbiorowego;
6. **kursie** – rozumie się przez to połączenie o określonym czasie (godzinie i terminie realizacji), między ściśle określonymi przystankami komunikacyjnymi na trasie w jednym kierunku;
7. **podróżnym** – rozumie się przez to osobę, która zawarła umowę przewozu, lub osobę, która ma zamiar taką umowę zawrzeć;
8. **osobie kontrolującej** – rozumie się przez to osobę uprawnioną do kontroli biletów na podstawie upoważnienia udzielonego przez Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego w Rzeszowie;
9. **rozpoczęciu kontroli** – rozumie się przez to moment blokady kasowników lub nadanie komunikatu w formie głosowej;
10. **bilecie jednoprzejazdowym** – rozumie się przez to bilet uprawniający do przejazdu jednym kursem bez limitu czasu;
11. **bilecie czasowym** – rozumie się przez to bilet, który uprawnia do przejazdu dowolną ilością kursów przez czas na nim określony wyrażony w minutach lub godzinach;
12. **bilecie okresowym** – rozumie się przez to bilet, który uprawnia do przejazdu dowolną ilością kursów przez okres na nim określony wyrażony w dniach, miesiącach lub określonym przedziale czasowym;

13. **zintegrowanym bilecie Autobus + Autobus** – rozumie się przez to bilet miesięczny imienny sieciowy ważny we wszystkie dni miesiąca na usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym realizowanym przez ZTM przy udziale innych przewoźników autobusowych na podstawie zawartej umowy;
14. **zintegrowanym bilecie Pociąg + Autobus** – rozumie się przez to bilet miesięczny imienny sieciowy ważny we wszystkie dni miesiąca na usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym realizowanym przez ZTM przy udziale przewoźnika kolejowego – POLREGIO S.A., z którym ZTM zawarł umowę;
15. **Rzeszowskiej Karcie Miejskiej (zwanej również: „RKM”)** – należy przez to rozumieć elektroniczną kartę wydawaną przez ZTM, będącą nośnikiem biletów elektronicznych, obowiązujących w komunikacji miejskiej. RKM występuje w dwóch rodzajach:
  - 1) jako karta spersonalizowana (imienna), będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe oraz informacji o uprawnieniach do ulg bądź przejazdów bezpłatnych;
  - 2) jako karta na okaziciela, będąca nośnikiem elektronicznych biletów okresowych lub elektronicznej portmonetki na przejazdy jednorazowe.
16. **legitymacji studenckiej** – należy przez to rozumieć legitymację wydaną przez uczelnię, z którą Gmina Miasto Rzeszów zawarła stosowne porozumienie;
17. **smartfonie** – należy przez to rozumieć smartfon, na którym zainstalowano aplikację będącą nośnikiem zakupionego przez odpowiedni portal biletu jednorazowego, czasowego lub okresowego;
18. **karcie płatniczej** – należy przez to rozumieć kartę płatniczą i jej surogaty.

### § 3

#### Zasady ogólne dotyczące płatności za przejazd i korzystanie z biletów

1. Przewozy osób, rzeczy lub zwierząt na liniach komunikacyjnych organizowanych przez ZTM odbywają się autobusami.
2. Podróżny zawiera umowę przewozu poprzez wejście do autobusu.
3. W celu wypełnienia obowiązku zapłaty należności za przejazd, podróżny winien nabyć bilet honorowany w autobusach komunikacji miejskiej i nadać mu cechy ważności.
4. Bilety honorowane w autobusach komunikacji miejskiej obejmują:
  - 1) bilety jednorazowe i czasowe emitowane przez ZTM;
  - 2) bilety okresowe emitowane przez ZTM;
  - 3) zintegrowany bilet Autobus + Autobus emitowany przez ZTM;
  - 4) zintegrowany bilet Pociąg + Autobus emitowany przez POLREGIO S.A.
5. Podróżny zobowiązany jest posiadać ważny bilet o odpowiednim nominale cenowym podczas całego przejazdu, a podczas kontroli okazać go na żądanie kontrolującego. Regulamin kontroli biletów określa odrębne Zarządzenie Prezydenta Miasta Rzeszowa.
6. Wykaz maksymalnych cen za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym środkami miejskiej komunikacji zbiorowej na terenie Gminy Miasto Rzeszów oraz Gmin, z którymi Gmina Miasto Rzeszów zawarła porozumienie międzygminne oraz wykaz maksymalnych cen za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym przy udziale innych przewoźników autobusowych określa uchwała Rady Miasta Rzeszowa.
7. Usługi przewozowe komunikacji miejskiej odbywają się w ramach stref biletowych A i B. Wykaz przystanków wyznaczających granice strefy A określa uchwała Rady Miasta Rzeszowa.
8. Podróżny poruszający się w ramach tylko jednej strefy powinien posiadać bilet na tą strefę. W przypadku gdy podróż przekracza granice jednej strefy powinien posiadać bilet na strefę A+B lub bilet na strefę A i bilet na strefę B.
9. W ramach zintegrowanego biletu Autobus + Autobus określone zostały strefy obejmujące obszar obowiązywania biletu w autobusach przewoźnika, z którym ZTM zawarł stosowną umowę. Zakres stref określa uchwała Rady Miasta Rzeszowa.

10. Uprawnienia do bezpłatnych przejazdów w komunikacji miejskiej określają ustawy oraz uchwała Rady Miasta Rzeszowa.
11. Uprawnienia do przejazdów ulgowych:
  - 1) ustawowych – określają ustawy,
  - 2) samorządowych – określa uchwała Rady Miasta Rzeszowa.
12. Podróżny uprawniony do bezpłatnych usług przewozowych oraz ulg za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej na podstawie ustaw lub uchwały Rady Miasta Rzeszowa ma obowiązek na żądanie osoby kontrolującej okazać odpowiedni dokument potwierdzający to uprawnienie.
13. Wykaz dokumentów poświadczających samorządowe uprawnienia do bezpłatnych usług przewozowych oraz ulg za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej określa uchwała Rady Miasta Rzeszowa.
14. Wykaz dokumentów poświadczających ustawowe uprawnienia do bezpłatnych usług przewozowych oraz ulg za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej określają odrębne ustawy bądź inne akty prawne.
15. Podróżny, który nie jest uprawniony do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych w komunikacji miejskiej ma obowiązek uiścić pełną należność za przejazd zgodnie z obowiązującym cennikiem ZTM za bilety normalne.
16. Opłacie za przejazd nie podlegają: wózki dziecięce, wózki inwalidzkie, rowery, hulajnogi, przedmioty stanowiące bagaż podręczny, instrumenty muzyczne oraz małe zwierzęta trzymane na rękach.
17. Brak możliwości nabycia biletu w autobusie nie zwalnia podróżnego z odpowiedzialności za przejazd bez ważnego biletu.

## **Rozdział II. Bilety jednorazowe i czasowe**

### § 4

#### Rodzaje biletów jednorazowych i czasowych

1. ZTM emituje następujące bilety czasowe i jednorazowe:
  - 1) bilet 60-minutowy / jednorazowy – ważny od momentu jego skasowania przez 60 minut lub w czasie trwania 1 kursu bez limitu czasu;
  - 2) bilet 60-minutowy / jednorazowy kupowany za pomocą karty płatniczej w kasownikach - ważny od momentu jego skasowania przez 60 minut lub w czasie trwania jednego kursu bez limitu czasu;
  - 3) bilet 90-minutowy - ważny od momentu jego skasowania przez 90 minut;
  - 4) bilet 24 godzinny – ważny od momentu jego skasowania przez 24 godziny;
  - 5) bilet jednorazowy zapisany na Rzeszowskiej Karcie Miejskiej poprzez rejestrację wejścia i wyjścia z autobusu – ważny w czasie trwania jednego kursu bez limitu czasu lub do momentu rejestracji wyjścia.
2. Bilety wymienione w ust. 1 punkt 1, 3 i 4 emitowane są w formie:
  - 1) papierowej,
  - 2) elektronicznej.
3. Bilety wymienione w ust. 1 punkt 2 i 5 emitowane są wyłącznie w formie elektronicznej.

### § 5

#### Zasady korzystania z biletów, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 1, 3 i 4 emitowanych w formie papierowej

1. Sprzedaż biletów, o których mowa w § 4 ust. 1. pkt 1, 3 i 4 w formie papierowej odbywa się poprzez następujące kanały dystrybucji:
  - 1) Punkty Obsługi Podróżnego;

- 2) biletomaty stacjonarne;
  - 3) biletomaty mobilne;
  - 4) punkty sprzedaży firm zewnętrznych.
2. Nie można legitymować się biletem przed jego skasowaniem jako ważnym biletem uprawniającym do przejazdu.
  3. Bilet w formie papierowej należy skasować tylko raz przy pierwszym przejeździe, poprzez włożenie biletu do kasownika i nadanie mu cech ważności w postaci nadruku ciągu cyfr określającego oznaczenie strefy biletowej, numer boczny autobusu, dzień, miesiąc, godzinę i minuty skasowania biletu.
  4. Obowiązkiem podróżnego jest niezwłocznie skasować bilet, tj. zaraz po wejściu do autobusu, za wyjątkiem sytuacji opisanej w ust. 4.
  5. Podróżny wsiadający do autobusu na przystanku początkowym powinien wstrzymać się ze skasowaniem biletu do czasu aż rozpocznie się kurs.
  6. Podróżny ma obowiązek sprawdzić poprawność skasowania.
  7. Czas, w którym podróżny rozpoczął przejazd, ustala się na podstawie czterech ostatnich cyfr wydrukowanych na bilecie przez kasownik.
  8. Podróżny zobowiązany jest posiadać ważny bilet podczas całego przejazdu. Przez ważny bilet należy rozumieć bilet o odpowiednim nominale cenowym, prawidłowo skasowany, któremu nie można przypisać żadnej z poniżej wymienionych cech nieważności:
    - 1) zniszczony np. wymięty, podarty, wyblakły – w stopniu uniemożliwiającym odczytanie nadruku w postaci ciągu cyfr oraz wartości biletu;
    - 2) wielokrotnie skasowany, podrobiony bądź emitowany przez podmioty inne niż ZTM;
    - 3) skasowany po rozpoczęciu kontroli biletów;
    - 4) o zaniżonej wartości;
    - 5) zakupiony na niewłaściwą strefę biletową;
    - 6) po upływie czasu, na który został zakupiony;
    - 7) otrzymany od innego podróżnego, który z niego korzystał.
  9. Warunek określony w ust. 8 pkt 6 nie musi zostać spełniony dla biletu 60-minutowego / jednonaprzemysłowego w sytuacji podróży jednym kursem (bez przesiadek).
  10. Podróżnemu nie wolno odstępować skasowanego biletu innej osobie, jak również korzystać z biletu przekazanego, wykorzystanego wcześniej przez innego podróżnego.
  11. 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.
  12. Podróżny uprawniony jest do kontynuowania przejazdu mimo upływu czasu określonego na bilecie w przypadku awarii autobusu lub kolizji drogowej na trasie przejazdu.

## § 6

### Zasady korzystania z biletów, o których mowa w § 4 ust. 1 pkt 1, 3 i 4 emitowanych w formie elektronicznej

1. Sprzedaż biletów, o których mowa w § 4 ust. 1. pkt 1, 3 i 4 w formie elektronicznej odbywa się poprzez następujące kanały dystrybucji:
  - 1) aplikację e-Bilet Rzeszów;
  - 2) aplikacje firm zewnętrznych, z którymi ZTM podpisał stosowną umowę.
2. Nie można legitymować się biletem przed jego skasowaniem/aktywacją jako ważnym biletem uprawniającym do przejazdu.
3. Bilet należy skasować/aktywować tylko raz przy pierwszym przejeździe.
4. Obowiązkiem podróżnego jest niezwłocznie skasować/aktywować bilet, tj. zaraz po wejściu do autobusu, za wyjątkiem sytuacji opisanej w ust. 4.
5. Podróżny wsiadający do autobusu na przystanku początkowym powinien wstrzymać się ze skasowaniem/aktywacją biletu do czasu aż rozpocznie się kurs.

6. W przypadku biletu 60-minutowego/jednoprzejazdowego podczas kasowania/aktywacji wymagane jest wpisanie numeru bocznego autobusu.
7. Podróżny zobowiązany jest posiadać ważny bilet podczas całego przejazdu. Przez ważny bilet należy rozumieć bilet o odpowiednim nominale cenowym, skasowany/aktywowany, któremu nie można przypisać żadnej z poniżej wymienionych cech nieważności:
  - 1) skasowany/aktywowany po rozpoczęciu kontroli biletów;
  - 2) o zaniżonej wartości;
  - 3) zakupiony na niewłaściwą strefę biletową;
  - 4) udostępniony w formie zdjęcia lub zrzutu ekranu;
  - 5) po upływie czasu, na który został zakupiony.
8. Warunek określony w ust. 7 pkt 5 nie musi zostać spełniony dla biletu 60-minutowego / jednoprzejazdowego w sytuacji podróży jednym kursem (bez przesiadek).
9. 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.
10. Podróżny uprawniony jest do kontynuowania przejazdu mimo upływu czasu określonego na bilecie w przypadku awarii autobusu lub kolizji drogowej na trasie przejazdu.

#### § 7

##### Zasady korzystania z biletu 60-minutowego / jednoprzejazdowego kupowanego za pomocą karty płatniczej w kasownikach

1. Bilet 60-minutowy / jednoprzejazdowy kupowany za pomocą karty płatniczej w kasownikach występuje w formie zapisu na karcie płatniczej lub jej surogacie.
2. Skasowanie biletu następuje w momencie jego zakupu.
3. Bilet należy skasować tylko raz przy pierwszym przejeździe.
4. Zakup/skasowanie biletu odbywa się poprzez wykonanie czynności opisanych na ekranie kasownika i przyłożenie karty płatniczej do terminala kart płatniczych na kasowniku. Następnie ma miejsce przetwarzanie danych. Pojawienie się komunikatu skasowano bilet oznacza prawidłowy zakup/skasowanie biletu.
5. Zakup powinien zostać poprzedzony wybraniem na kasowniku opcji kup bilet, a następnie odpowiedniej strefy biletowej i rodzaju biletu tj. normalny, ustawowy lub samorządowy.
6. Podjęcie próby zakupu biletu w kasowniku nie jest równoznaczne z jego skasowaniem.
7. Podróżny ma obowiązek sprawdzić poprawność skasowania.
8. Podróżny zobowiązany jest posiadać ważny bilet zapisany na karcie płatniczej podczas całego przejazdu. Przez ważny bilet należy rozumieć bilet o odpowiednim nominale cenowym, któremu nie można przypisać żadnej z poniżej wymienionych cech nieważności:
  - 1) zakupiony po rozpoczęciu kontroli biletów;
  - 2) zakupiony na niewłaściwą strefę biletową;
  - 3) o zaniżonej wartości;
  - 4) po upływie czasu, na który został zakupiony.

#### § 8

##### Zasady korzystania z biletu jednoprzejazdowego zapisanego na Rzeszowskiej Karcie Miejskiej poprzez rejestrację wejścia i wyjścia z autobusu

1. Bilet kupowany jest za pomocą kasownika, występuje w formie zapisu na Rzeszowskiej Karcie Miejskiej lub legitymacji studenckiej.
2. Bilet pozwala na podróż w ramach jednego kursu tj. bez możliwości przesiadek.
3. Zakup biletu wymaga wcześniejszego doładowania elektronicznej portmonetki na RKM lub legitymacji studenckiej.

4. Skasowanie biletu – rejestracja wejścia następuje w momencie przyłożenia RKM / legitymacji studenckiej do czytnika kasownika.
5. Ponowne przyłożenie RKM / legitymacji studenckiej do kasownika oznacza rejestrację wyjścia i bilet traci ważność po opuszczeniu przystanku, na którym został wyrejestrowany.
6. Cena za bilet naliczana jest w zależności od ilości przejechanych przystanków.
7. Rejestracja wyjścia nie jest wymagana. W tej sytuacji zostanie naliczona maksymalna opłata za bilet wynikająca z cennika.
8. W sposób automatyczny pobrana zostanie kwota za bilet zgodna z rodzajem ulgi zapisanej na RKM, a w przypadku braku takiego zapisu pobrana zostanie kwota za bilet normalny.
9. Wybór strefy biletowej odbywa się w sposób automatyczny na podstawie zarejestrowania wejścia i wyjścia z autobusu, a w przypadku braku wyrejestrowania wyjścia przypisanie strefy następuje od momentu zarejestrowania wejścia do końca kursu.
10. Podróżny ma obowiązek sprawdzić poprawność skasowania.
11. Podróżny zobowiązany jest posiadać ważny bilet zapisany na RKM podczas całego przejazdu. Przez ważny bilet należy rozumieć bilet o odpowiednim nominale cenowym, któremu nie można przypisać żadnej z poniżej wymienionych cech nieważności:
  - 1) zakupiony po rozpoczęciu kontroli biletów;
  - 2) zakupiony na niewłaściwą strefę biletową;
  - 3) o zaniżonej wartości;
  - 4) po dokonaniu rejestracji wyjścia na przystanku wcześniejszym, niż przystanek na którym podróżny opuszcza pojazd.

### **Rozdział III. Bilety okresowe**

#### § 9

#### Rodzaje biletów okresowych

1. ZTM emituje następujące bilety okresowe:
  - 1) bilet 5-dniowy imienny – ważny od daty obowiązywania do godz. 23:59 piątego dnia;
  - 2) bilet 30-dniowy sieciowy imienny - ważny od daty obowiązywania do godziny 23:59 trzydziestego dnia;
  - 3) bilet miesięczny sieciowy imienny - ważny we wszystkie dni miesiąca, nie wcześniej niż od dnia zakupu;
  - 4) bilet miesięczny sieciowy na okaziciela - ważny we wszystkie dni miesiąca, nie wcześniej niż od dnia zakupu;
  - 5) bilet 90-dniowy sieciowy imienny - ważny od daty obowiązywania do godziny 23:59 dziewięćdziesiątego dnia;
  - 6) bilet 180-dniowy sieciowy imienny – ważny od daty obowiązywania do godziny 23:59 sto osiemdziesiątego dnia;
  - 7) bilet 12-miesięczny imienny – ważny od pierwszego dnia miesiąca przez kolejnych 12 miesięcy, nie wcześniej niż z chwilą zakupu;
  - 8) bilet semestralny sieciowy imienny studencki - na okres:
    - a) od 1 października do 15 lutego,
    - b) od 16 lutego do 30 czerwca,- bilet jest ważny przez okres, na który został zakupiony, jednak nie wcześniej niż z chwilą zakupu;
  - 9) bilet semestralny sieciowy imienny uczniowski - na okres:
    - a) od 1 września do 31 stycznia,
    - b) od 1 lutego do 30 czerwca;- bilet jest ważny przez okres, na który został zakupiony, jednak nie wcześniej niż z chwilą zakupu;
  - 10) bilet wakacyjny dla dzieci, młodzieży szkolnej i studentów studiów stacjonarnych na okres:

- a) 1 miesiąc – lipiec lub sierpień,
  - b) 2 miesiące – lipiec i sierpień,
- bilet jest ważny przez okres, na który został zakupiony, jednak nie wcześniej niż z chwilą zakupu.
2. Bilety okresowe emitowane są wyłącznie w formie elektronicznej i są zapisywane na:
- 1) smartfonie,
  - 2) karcie płatniczej,
  - 3) Rzeszowskiej Karcie Miejskiej,
  - 4) legitymacji studenckiej.

## § 10

### Zasady korzystania z biletów okresowych

1. Sprzedaż biletów okresowych, z wyjątkiem biletów, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 4 i 10, odbywa się poprzez:
  - 1) aplikację e-Bilet Rzeszów – na smartfon;
  - 2) aplikacje firm zewnętrznych, z którymi ZTM podpisał stosowną umowę – na smartfon;
  - 3) biletomaty stacjonarne – na imienną Rzeszowską Kartę Miejską lub kartę płatniczą;
  - 4) sklep internetowy pod adresem [karta.bankowa.erzszow.pl](http://karta.bankowa.erzszow.pl) - na kartę płatniczą lub smartfon;
  - 5) sklep internetowy pod adresem [kartartm.erzszow.pl](http://kartartm.erzszow.pl) – na imienną Rzeszowską Kartę Miejską;
  - 6) Punkty Obsługi Podróżnego – na imienną Rzeszowską Kartę Miejską.
2. Sprzedaż biletów okresowych, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 4, odbywa się wyłącznie na Rzeszowską Kartę Miejską na okaziciela poprzez:
  - 1) biletomaty stacjonarne;
  - 2) Punkty Obsługi Podróżnego.
3. Sprzedaż biletów okresowych, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 10 odbywa się wyłącznie w punktach obsługi podróżnego na imienną Rzeszowską Kartę Miejską.
4. Podróżny może korzystać z przewozów na podstawie zakupionego biletu okresowego w okresie jego ważności, o którym mowa w § 9 ust. 1, każdego dnia przez całą dobę.
5. Zakupiony bilet okresowy nie wymaga dodatkowego kasowania/aktywacji z zastrzeżeniem ust. 6.
6. W przypadku zakupu biletu okresowego na Rzeszowską Kartę Miejską poprzez sklep internetowy pod adresem [kartartm.erzszow.pl](http://kartartm.erzszow.pl) wymagane jest przeniesienie biletu na RKM. W tym celu należy zapisać bilet w ciągu 7 dni kalendarzowych od momentu zakupu w kasowniku bądź po upływie tego terminu w punkcie obsługi podróżnego.
7. Podróżny zobowiązany jest posiadać ważny bilet zapisany na jednym z nośników, o którym mowa w § 9 ust. 2 podczas całego przejazdu. Przez ważny bilet należy rozumieć bilet o odpowiednim nominale cenowym, któremu nie można przypisać żadnej z poniżej wymienionych cech nieważności:
  - 1) podrobiony bądź emitowany przez podmioty inne niż ZTM;
  - 2) zakupiony/ważny po rozpoczęciu kontroli biletów;
  - 3) zakupiony na niewłaściwą strefę biletową;
  - 4) o zaniżonej wartości;
  - 5) po upływie terminu ważności, na który został zakupiony;
  - 6) odstąpiony przez inną osobę – w przypadku biletów imiennych;
  - 7) udostępniony w formie zdjęcia lub zrzutu ekranu;
  - 8) zakupiony na RKM poprzez sklep internetowy, ale nie przeniesiony na RKM za pomocą kasownika w autobusie lub w punkcie obsługi podróżnego.

## **Rozdział IV. Bilet zintegrowany Autobus + Autobus**

### § 11

1. ZTM emituje bilet zintegrowany Autobus + Autobus w formie biletu miesięcznego, ważnego we wszystkie dni miesiąca, nie wcześniej niż z chwilą zakupu.
2. Zakres obowiązywania biletu obejmuje:
  - a) całą sieć komunikacji miejskiej, tj. strefę A i B;
  - b) wybraną strefę w komunikacji przewoźnika autobusowego, z którym ZTM podpisał umowę.
3. Bilety emitowane są wyłącznie w formie elektronicznej i są zapisywane na imiennej Rzeszowskiej Karcie Miejskiej.
4. Sprzedaż biletów odbywa się w punktach obsługi podróżnego lub poprzez sklep internetowy pod adresem [kartartm.erszow.pl](http://kartartm.erszow.pl).
5. Podróżny może korzystać z przewozów na podstawie zakupionego biletu okresowego w okresie jego ważności, o którym mowa w ust. 1, każdego dnia przez całą dobę.
6. Zakupiony bilet okresowy nie wymaga dodatkowego kasowania/aktywacji z zastrzeżeniem ust. 7.
7. W przypadku zakupu biletu okresowego na Rzeszowską Kartę Miejską poprzez sklep internetowy pod adresem [kartartm.erszow.pl](http://kartartm.erszow.pl) wymagane jest przeniesienie biletu na RKM. W tym celu należy zapisać bilet w punkcie obsługi podróżnego lub w ciągu 7 dni kalendarzowych od momentu zakupu – w kasowniku.
8. Podróżny zobowiązany jest posiadać ważny bilet zapisany na RKM podczas całego przejazdu. Przez ważny bilet należy rozumieć bilet o odpowiednim nominale cenowym, któremu nie można przypisać żadnej z poniżej wymienionych cech nieważności:
  - 1) podrobiony bądź emitowany przez podmioty inne niż ZTM;
  - 2) zakupiony/ważny po rozpoczęciu kontroli biletów;
  - 3) o zaniżonej wartości;
  - 4) po upływie terminu ważności, na który został zakupiony;
  - 5) odstąpiony przez inną osobę;
  - 6) udostępniony w formie zdjęcia lub zrzutu ekranu;
  - 7) zakupiony na RKM poprzez sklep internetowy, ale nie przeniesiony na RKM za pomocą kasownika w autobusie lub w punkcie obsługi podróżnego.

## **Rozdział V. Zintegrowany bilet Pociąg + Autobus**

### § 12

1. Zintegrowany bilet Pociąg + Autobus jest emitowany przez POLREGIO S.A. Jest to strefowy bilet miesięczny imienny uprawniający do wielokrotnych przejazdów:
  - 1) pociągami REGIO na obszarze ograniczonym stacjami: Dębica, Przeworsk, Kolbuszowa, Strzyżów nad Wisłokiem, który jest podzielony na strefy kolejowe;
  - 2) środkami komunikacji miejskiej na całej sieci tj. w strefach A i B.
2. Bilet można nabyć w kasie biletowej, u obsługi pociągu lub za pośrednictwem elektronicznych kanałów sprzedaży.
3. Zintegrowany bilet Pociąg + Autobus wydawany jest na okres miesiąca licząc od daty wydania lub wskazanej przez nabywcę, np. od 5 stycznia do 4 lutego lub od 1 kwietnia do 30 kwietnia.
4. Bilet jest ważny łącznie z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość podróżnego, którego imię i nazwisko zostało na nim wpisane.
5. Podróżny zobowiązany jest posiadać ważny bilet podczas całego przejazdu. Przez ważny bilet należy rozumieć bilet o odpowiednim nominale cenowym, któremu nie można przypisać żadnej z poniżej wymienionych cech nieważności:
  - 1) podrobiony bądź emitowany przez podmioty inne niż POLREGIO,
  - 2) zniszczony, uniemożliwiający odczytanie danych biletu i jego właściciela,

- 3) zakupiony/ważny po rozpoczęciu kontroli biletów;
- 4) o zaniżonej wartości;
- 5) po upływie terminu ważności, na który został zakupiony;
- 6) odstąpiony przez inną osobę;
- 7) udostępniony w formie zdjęcia lub zrzutu ekranu
- 8) bez dokumentu potwierdzającego tożsamość podróżnego.

## **Rozdział VI. Wnioski i reklamacje**

### § 13

1. Podróżny może składać do ZTM wnioski i reklamacje dotyczące funkcjonowania komunikacji miejskiej:
  - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
  - 2) dotyczące zakupu biletu dystrybuowanego przez ZTM;
  - 3) dotyczące wystawionych wezwań do zapłaty opłaty dodatkowej.
2. Wnioski i reklamacje można składać:
  - 1) drogą elektroniczną na adres mailowy:
    - a) ztm@ztm.erzeszow.pl - w zakresie opisanym w ust. 1 pkt 1;
    - b) reklamacje@ztm.erzeszow.pl - w zakresie opisanym w ust. 1 pkt 2;
    - c) windykacja@ztm.erzeszow.pl - w zakresie opisanym w ust. 1 pkt 3.
  - 2) listownie na adres:  
Zarząd Transportu Miejskiego w Rzeszowie  
ul. Trembeckiego 3, 35-234 Rzeszów
  - 3) osobiście w siedzibie ZTM przy ul. Trembeckiego 3;
  - 4) w Punktach Obsługi Podróżnego – dotyczy ust. 1 pkt 2.
3. Skuteczne złożenie wniosku i reklamacji uwarunkowane jest zachowaniem dla niej formy pisemnej.
4. Termin na rozpatrzenie reklamacji wynosi do 30 dni kalendarzowych i jest liczony od daty jej wpływu.
5. Reklamacje w zakresie nieprawidłowości w sprzedaży biletów zakupionych poprzez aplikacje firm zewnętrznych należy kierować do operatora, u którego nastąpiła zakup biletu.
6. Reklamacje dotyczące zakupu biletu zintegrowanego Pociąg + Autobus należy składać zgodnie z regulaminem emitenta biletu – POLREGIO S.A.
7. 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.).

## **Rozdział VII. Przepisy końcowe**

### § 14

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 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.), ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2024 poz. 1262) oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym. (Dz. U. z 2025 poz. 285).