

Załącznik nr 1

Nazwa Wydziału/Jednostki 	KARTA USŁUGI WNIOSEK o zwrot środków za zakup biletu/doładowania Elektronicznej Portmonetki	Data zatwierdzenia:
1. Wymagane dokumenty do załatwienia sprawy		
Formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej https://rtm.erzeszow.pl/wnioski-i-reklamacje-zakupionych-biletow/ oraz w każdym z Punktów Obsługi Podróżnego		
2. Złożenie wniosku drogą elektroniczną		
Wniosek można przesłać elektronicznie na adres: reklamacje@ztm.erzeszow.pl lub ztm@ztm.erzeszow.pl lub biletomaty@ztm.erzeszow.pl		
3. Opłaty		
Brak		
4. Miejsce złożenia dokumentów		
Punkty Obsługi Podróżnego, zlokalizowane: ul. Targowa 1 ul. Lisa Kuli 20 al. Kopisto 1 (piętro 2) (Millenium Hall) ul. Krakowska 20 (Galeria Nowy Świat) ul. Trembeckiego 3 (siedziba ZTM w Rzeszowie)		
5. Sposób i termin załatwienia sprawy		
<i>Sposób załatwienia sprawy:</i> Rozpatrzenie wniosku, zwrot środków <i>Termin załatwienia sprawy:</i> 30 dni		
6. Tryb odwoławczy		
Odwołanie w trybie pisemnym		
7. Podstawa prawna		
Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z późn. zm. Zarządzenie nr VII/447/2015 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 30 listopada 2015 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu doładowania Rzeszowskiej Karty Miejskiej przez serwis internetowy		

Zarządzenie nr VII/1512/2018 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 17 stycznia 2018 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z Rzeszowskiej Karty Miejskiej oraz legitymacji studenckiej

Zarządzenie nr 0050/560/2023 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 13 grudnia 2023 r. w sprawie wprowadzenia regulaminu korzystania z Elektronicznego sklepu e bilet wraz z kontem użytkownika oraz aplikacji mobilnej

Zarządzenie nr 342/2025 Prezydenta Miasta Rzeszowa z dnia 31 marca 2025 r. w sprawie wprowadzenia regulaminu korzystania z biletów w komunikacji miejskiej

Zarządzenie nr 20/2019 Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego w Rzeszowie z dnia 04.06.20219 r. w sprawie wprowadzenia wniosków w związku z korzystaniem przez podróżnych z Rzeszowskiej Karty Miejskiej z późn. zm.

Zarządzenie nr 7/2025 Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego w Rzeszowie z dnia 1 kwietnia 2025 r. w sprawie przyjmowania zwrotu biletów okresowych

8. Uwagi

Opracował	Daniel Jurkiewicz	<i>Data 05.11.2025</i>
Zatwierdził	Piotr Kalita	<i>Data 05.11.2025</i>
Osoba odpowiedzialna za aktualizacje karty	Daniel Jurkiewicz	