

**Załącznik nr 1**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                          |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <p>Nazwa<br/>Wydziału/Jednostki</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p style="text-align: center;"><b>KARTA USŁUGI</b></p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>WNIOSEK REKLAMACYJNY</b><br/>dotyczy zakupu biletów/doładowania RKM/kasowania biletów</p> | <p>Data<br/>zatwierdzenia:</p> |
| <p>1. Wymagane dokumenty do załatwienia sprawy</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>Formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej<br/><a href="https://rtm.erzeszow.pl/wnioski-i-reklamacje-zakupionych-biletow/">https://rtm.erzeszow.pl/wnioski-i-reklamacje-zakupionych-biletow/</a><br/>oraz w każdym z Punktów Obsługi Podróżnego</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>2. Złożenie wniosku drogą elektroniczną</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>Wniosek można przesłać elektronicznie na adres: <a href="mailto:reklamacje@ztm.erzeszow.pl">reklamacje@ztm.erzeszow.pl</a><br/>lub <a href="mailto:ztm@ztm.erzeszow.pl">ztm@ztm.erzeszow.pl</a> lub <a href="mailto:biletomaty@ztm.erzeszow.pl">biletomaty@ztm.erzeszow.pl</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>3. Opłaty</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>Brak</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>4. Miejsce złożenia dokumentów</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>Punkty Obsługi Podróżnego, zlokalizowane:<br/>ul. Targowa 1<br/>ul. Lisa Kuli 20<br/>al. Kopisto 1 (piętro 2) (Millenium Hall)<br/>ul. Krakowska 20 (Galeria Nowy Świat)<br/>ul. Trembeckiego 3 (siedziba ZTM w Rzeszowie)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>5. Sposób i termin załatwienia sprawy</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p><i>Sposób załatwienia sprawy:</i> Rozpatrzenie reklamacji, zwrot środków<br/><i>Termin załatwienia sprawy:</i> 30 dni</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>6. Tryb odwoławczy</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>Odwołanie w trybie pisemnym</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>7. Podstawa prawna</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                                |
| <p>Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego z późn. zm.<br/>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<br/>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</p> |                                                                                                                                                                                          |                                |

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 aktualizację karty | Daniel Jurkiewicz |                        |