

Załącznik do zarządzenia Nr 696/2016/P

Prezydenta Miasta Poznania

z dnia 28.09.2016r.

REGULAMIN PRZEWOZÓW

OKREŚLAJĄCY WARUNKI OBSŁUGI PODRÓŻNYCH
ORAZ PRZEWOZU OSÓB I RZECZY W KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ (LOKALNYM TRANSPORCIE
ZBIOROWYM) ORGANIZOWANEJ PRZEZ
ZARZĄD TRANSPORTU MIEJSKIEGO W POZNANIU

Rozdział 1	Postanowienia ogólne	2
Rozdział 2		4
1.	Obowiązki organizatora przewozów i operatorów wobec pasażera	4
2.	Prawa i obowiązki pasażera	5
3.	Zasady dotyczące przewozu rzeczy i zwierząt domowych	9
4.	Prawa i obowiązki prowadzącego pojazd	11
5.	Odpowiedzialność operatorów	14
6.	Informacja o komunikacji miejskiej	14
Rozdział 3		15
1.	Zasady wnoszenia opłat za przejazd pojazdami komunikacji miejskiej	15
2.	Opłaty z tPortmonetki na karcie PEKA	15
3.	Bilety jednorazowe	17
4.	Bilety okresowe i specjalne	19
5.	Zwroty biletów okresowych	20
6.	Bilety specjalne dla dzieci z rodzin wychowujących czworo lub więcej dzieci	21
7.	Inne uprawnienia i ulgi	21
8.	Oferta dla instytucji	23
Rozdział 4	Kontrola biletowa	23
Rozdział 5	Postępowanie z rzeczami znalezionymi	28
Rozdział 6	Skargi, wnioski, odwołania, reklamacje	29

Rozdział 1

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad korzystania przez pasażerów z usług przewozowych w ramach komunikacji miejskiej na terenie Poznania i gmin, z którymi zawarte zostały porozumienia międzygminne w zakresie lokalnego transportu zbiorowego, organizowanych przez Miasto Poznań, które powierzyło swoje zadania Zarządowi Transportu Miejskiego w Poznaniu.
2. Regulamin określa zakres kompetencji organizatora przewozów i operatorów oraz treść zawieranej z pasażerem umowy przewozu.
3. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - 1) **komunikacja miejska** – przewozy świadczone na zlecenie ZTM przez operatorów w ramach regularnych linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy;
 - 2) **organizator przewozów** – Miasto Poznań, które powierzyło swoje zadania jednostce budżetowej powołanej przez Radę Miasta Poznania w celu organizacji i zarządzania komunikacją miejską w Poznaniu i na terenie gmin objętych porozumieniami międzygminnymi w zakresie lokalnego transportu zbiorowego, zwanej dalej Zarządem Transportu Miejskiego lub w skrócie ZTM;
 - 3) **operator** – przedsiębiorstwo wykonujące na podstawie umowy zawartej z ZTM usługi przewozowe w zakresie lokalnego transportu zbiorowego (komunikacji miejskiej) zgodnie z brzmieniem ustawy o publicznym transporcie zbiorowym;
 - 4) **pojazd** – środek transportu wykorzystywany przez operatora w komunikacji miejskiej, posiadający wszystkie niezbędne dokumenty dopuszczenia do ruchu;
 - 5) **przewóz** – transport osób, rzeczy i zwierząt domowych wykonywany przez operatorów na podstawie umowy zawartej z ZTM;
 - 6) **pasażer** – osoba, która zawarła umowę przewozu;
 - 7) **przystanek komunikacyjny, przystanek** – oznakowane właściwymi znakami drogowymi miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów z pojazdu

na danej linii komunikacyjnej oraz miejsce, w którym umieszcza się informacje dotyczące godzin odjazdu środków transportu;

- 8) **linia komunikacyjna** – połączenie komunikacyjne na sieci dróg;
 - 9) **dokument przewozu** – dokument uprawniający pasażera do przejazdu środkiem komunikacji miejskiej;
 - 10) **PEKA** – Poznańska Elektroniczna Karta Aglomeracyjna, wieloaplikacyjna elektroniczna karta będąca między innymi nośnikiem biletów komunikacji miejskiej, informacji o uprawnieniach do ulgowych / bezpłatnych przejazdów oraz funkcji płatniczej działającej na zasadzie przedpłaconej karty, tzw. karty prepaid. Pod hasłem PEKA rozumie się także inne karty elektroniczne z aktywną aplikacją systemu PEKA;
 - 11) **tPortmonetka** – aplikacja elektroniczna służąca m.in. do opłacania przejazdów komunikacją miejską;
 - 12) **taryfa przewozowa, taryfa** – cennik opłat zawarty w uchwale Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym;
 - 13) **rozkład jazdy** – określony na podstawie prawa przewozowego plan, według którego ma się odbywać kursowanie pojazdów, podawany do publicznej wiadomości;
 - 14) **POK** – Punkt Obsługi Klienta ZTM; realizuje wszystkie funkcje związane ze sprzedażą biletów i obsługą klientów;
 - 15) **PSB** – Punkt Sprzedaży Biletów – realizuje wyłącznie funkcje związane ze sprzedażą lub doładowywaniem biletów;
 - 16) **opłata dodatkowa** – opłata, o której mowa w art. 33a ustawy Prawo przewozowe. Wysokość opłaty określona jest w uchwale Rady Miasta Poznania w sprawie sposobu ustalania w lokalnym transporcie zbiorowym wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej.
4. Zasady zdefiniowane w Regulaminie obowiązują w szczególności organizatora przewozów, pasażerów, pracowników prowadzących pojazdy, kontrolerów biletów oraz operatorów, z którymi ZTM zawarł stosowne umowy o świadczenie usług w ramach komunikacji miejskiej.
 5. W sprawach nieokreślonych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności: ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawa z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, ustawa z dnia

16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym, uchwały Rady Miasta Poznania oraz zarządzenia Prezydenta Miasta Poznania i dyrektora ZTM.

§ 2

Zawarcie umowy przewozu następuje poprzez zajęcie miejsca w pojeździe.

Rozdział 2

1. Obowiązki organizatora przewozów i operatorów wobec pasażera

§ 3

Do obowiązków ZTM należy:

- 1) zapewnienie określonego poziomu jakości i standardu usług przewozowych świadczonych przez operatorów na poszczególnych liniach komunikacyjnych;
- 2) nadzór nad własną i będącą w użytkowaniu operatorów infrastrukturą przystankową, dworcową i torowo-sieciową, znajdującą się w granicach administracyjnych miasta Poznania;
- 3) analiza i rozpatrywanie skarg oraz wniosków, a także reklamacji dotyczących funkcjonowania komunikacji miejskiej w celu ciągłego podnoszenia jakości wykonywanych usług przewozowych.

§ 4

1. Operatorzy zobowiązani są do zapewnienia pasażerom bezpiecznego przejazdu.
2. Operatorzy zobowiązani są do zapewnienia pasażerom kompetentnej i kulturalnej obsługi.

§ 5

Pojazdy eksploatowane w komunikacji miejskiej są oznaczone:

- 1) logo ZTM w pasie nadokiennym od strony drzwi z przodu pojazdu;
- 2) logo operatora;
- 3) indywidualnym numerem taborowym na każdej ścianie pojazdu oraz we wnętrzu, na tylnej ścianie kabiny prowadzącego pojazd;
- 4) numerem brygady obsługującej daną linię, umieszczonym w prawym dolnym rogu przedniej szyby;

- 5) w przypadku tramwajów niskopodłogowych – piktogramem osoby niepełnosprawnej, umieszczonym na przedniej ścianie pojazdu;
- 6) w przypadku pojazdów wyposażonych w automaty biletowe oraz monitoring – piktogramami informującymi o tym;
- 7) w przypadku pojazdów dostosowanych do przewożenia rowerów – piktogramem informującym o tym, umieszczonym przy jednych drzwiach wejściowych, znajdujących się najbliżej miejsca wyznaczonego do przewożenia roweru.

§ 6

Operatorzy zobowiązani są do utrzymywania w sprawności technicznej kasowników, automatów biletowych oraz systemów monitoringu wizyjnego zainstalowanych w pojazdach.

§ 7

Rozkłady jazdy są umieszczane na przystankach komunikacyjnych, których dany rozkład jazdy dotyczy, oraz na stronach internetowych operatorów i organizatora transportu.

§ 8

Operatorzy umieszczają w widocznym miejscu pojazdu informację dla pasażerów, o której mowa w § 32 ust. 2 pkt 1.

2. Prawa i obowiązki pasażera

§ 9

Pasażer ma prawo do przejazdu środkami komunikacji miejskiej w sposób gwarantujący jego bezpieczeństwo.

§ 10

1. Pasażer ma obowiązek posiadania w czasie przejazdu ważnego dokumentu przewozu.
2. Ważnym dokumentem przewozu jest:
 - 1) bilet okresowy zapisany na karcie PEKA;
 - 2) zarejestrowana poprzez zbliżenie do czytnika przy wejściu do pojazdu karta PEKA z tPortmonetką zasiloną kwotą wystarczającą do zrealizowania przewozu;
 - 3) skasowany bilet papierowy;
 - 4) bilet zakupiony poprzez telefon komórkowy;

- 5) bilet zakupiony u kierowcy na linii organizowanej w ramach porozumień międzygminnych;
 - 6) karta PEKA z zapisanym na niej uprawnieniem do przejazdu bezpłatnego;
 - 7) dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego;
 - 8) bilet miesięczny imienny zintegrowany „Bus-Tramwaj-Kolej”;
 - 9) bilet zapisany na karcie PEKA Firma;
 - 10) dokument, który opatrzone hologramem ZTM, określony w umowie/porozumieniu pomiędzy ZTM a organizatorem imprezy w ramach oferty, o której mowa w § 50.
3. Nieważny jest dokument przewozu zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym jego odczytanie.
 4. Nieważny jest bilet imienny, na którym naniesione wcześniej zewnętrzne cechy biletu imiennego (imię, nazwisko, zdjęcie użytkownika biletu) zostały w jakikolwiek sposób poprawione, zmienione lub usunięte.
 5. W przypadku korzystania z uprawnień do przejazdów ulgowych wymagane jest posiadanie, poza dokumentem przewozu, dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ww. przejazdów lub zapisanej na karcie PEKA informacji o takim uprawnieniu.

§ 11

Podczas kontroli dokumentów przewozu pasażer ma obowiązek okazania kontrolerowi ważnego dokumentu przewozu, a w przypadku przejazdów bezpłatnych albo ulgowych – dokumentu lub zapisu elektronicznego poświadczającego uprawnienie do ww. przejazdów.

§ 12

W trakcie wsiadania do pojazdu, przebywania w pojeździe i wysiadania z pojazdu pasażer ma obowiązek stosować się do napisów i piktogramów o charakterze porządkowym, które umieszczono wewnątrz i na zewnątrz pojazdu, oraz do poleceń / komunikatów porządkowych wydawanych przez prowadzącego pojazd.

§ 13

1. Pasażer wsiada do pojazdu i wysiada z pojazdu wyłącznie na przystankach komunikacyjnych.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach prowadzący pojazd może umożliwić pasażerom jego opuszczenie poza przystankami. W takim przypadku prowadzący pojazd i pasażerowie zobowiązani są do zachowania najwyższej ostrożności.

3. W przypadku zamiaru wejścia do pojazdu lub wyjścia z pojazdu na przystanku komunikacyjnym oznaczonym „n/z” (na żądanie) pasażer zobowiązany jest:
 - 1) stanąć na przystanku w miejscu widocznym dla prowadzącego autobus albo
 - 2) nacisnąć w pojeździe (odpowiednio wcześniej) przycisk sygnalizujący zamiar wyjścia z pojazdu tak, aby prowadzący mógł zatrzymać autobus w strefie przystanku.
4. Na przystankach początkowych pasażer może wsiąść do pojazdu wyłącznie po zakończeniu przez prowadzącego pojazd czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy oraz po zakończeniu przerwy przysługującej prowadzącemu pojazd.
5. Pasażer samodzielnie otwiera drzwi pojazdu wyposażonego w odpowiednio oznakowane przyciski do ich otwierania. Nie dotyczy to osób niewidomych i niedowidzących, poruszających się za pomocą białej laski lub psa przewodnika.
6. Pasażer może wsiąść do pojazdu albo wysiąść z pojazdu wszystkimi drzwiami, z wyjątkiem pojazdów, w których w drzwiach przednich, z przyczyn technicznych, nie można zapewnić swobodnego przejścia w obydwie strony. Drzwi w tych pojazdach są specjalnie oznakowane, określając jednoznacznie, czy służą do wsiadania, czy wysiadania.
7. Pasażer nie może korzystać z drzwi stanowiących niezależne wejście do kabiny prowadzącego pojazd.

§ 14

Osoby niepełnosprawne, w tym poruszające się na wózkach inwalidzkich, oraz osoby z wózkami dziecięcymi mogą, w przypadku autobusu wyposażonego w tzw. „przyklęk” umożliwiający obniżenie wejścia do pojazdu podczas postoju na przystanku, skorzystać z tej funkcji technicznej, pod warunkiem że przed podjechaniem pojazdu na przystanek oczekują na niego w widocznym miejscu i zasygnalizują zamiar odbycia przejazdu, albo przed opuszczeniem pojazdu poinformują o swoim zamiarze prowadzącego pojazd poprzez naciśnięcie odpowiednio oznaczonego przycisku.

§ 15

Pasażerowi nie wolno wsiadać i wysiadać z pojazdu po sygnale odjazdu.

§ 16

1. Pasażer zajmujący miejsce wyznaczone w pojeździe dla kobiet ciężarnych i osób z dzieckiem na ręku oraz dla osób starszych i niepełnosprawnych zobowiązany jest do

jego zwolnienia w razie zgłoszenia chęci zajęcia tego miejsca przez osoby, dla których jest ono przeznaczone.

2. W pojazdach niskopodłogowych, wyposażonych w stanowisko dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, pasażer ma obowiązek umożliwić osobom uprawnionym ustawienie wózka w wyznaczonym miejscu.
3. O ile w pojeździe niskopodłogowym nie ma osoby niepełnosprawnej poruszającej się na wózku inwalidzkim, pasażerowie zobowiązani są do umożliwienia ustawienia wózka dziecięcego na stanowisku dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich.
4. Jeżeli pojazd jest odpowiednio wyposażony, pasażer poruszający się na wózku inwalidzkim powinien zabezpieczyć się za pomocą pasów bezpieczeństwa.

§ 17

Pasażerom zabrania się:

- 1) podchodzenia do krawędzi platformy przystankowej w momencie podjeżdżania pojazdu na przystanek;
- 2) palenia tytoniu i używania e-papierosów w pojeździe, na przystankach i dworcach;
- 3) spożywania posiłków i napojów w pojeździe;
- 4) otwierania drzwi pojazdu podczas jazdy;
- 5) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu;
- 6) zanieczyszczania i zaśmiecania pojazdu oraz niszczenia jego urządzeń i wyposażenia;
- 7) siadania na barierkach ochronnych zamontowanych w pojazdach lub elementach łączących człony pojazdu;
- 8) przebywania w pojeździe na łyżworolkach, wrotkach lub podobnych urządzeniach;
- 9) przebywania w promieniu pracy skrzydeł drzwi w czasie ich uruchamiania oraz przebywania w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi sterowanych fotokomórką, w sposób uniemożliwiający ich zamknięcie;
- 10) przebywania w kabinie prowadzącego pojazd podczas jazdy;
- 11) przebywania na przednim pomoście, poza barierkami wyznaczającymi przestrzeń dla pasażerów i ograniczania widoczności prowadzącemu pojazd;
- 12) nieuzasadnionego używania hamulca bezpieczeństwa i sygnału alarmowego;
- 13) przewożenia zabranych ze sobą rzeczy w sposób utrudniający podróż innym pasażerom;
- 14) grania na instrumentach muzycznych;
- 15) rażącego zakłócania spokoju w pojeździe;

- 16) wychylania się z pojazdu;
- 17) opierania się o drzwi pojazdu podczas jazdy;
- 18) wykonywania czynności mogących narazić współpasażerów na szkody materialne lub obrażenia ciała;
- 19) wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.

§ 18

1. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w pojeździe mogą być niedopuszczone do przewozu lub usunięte z pojazdu.
2. Osoby uciążliwe dla współpasażerów mogą być usunięte z pojazdu, chyba że naruszyłyby to zasady współżycia społecznego.
3. Pasażer, który bez uzasadnionej przyczyny spowoduje zatrzymanie lub zmianę trasy pojazdu, zobowiązany jest do uiszczenia opłaty dodatkowej.

3. Zasady dotyczące przewozu rzeczy i zwierząt domowych

§ 19

Pasażer ma obowiązek prawidłowo ustawić, zabezpieczyć i nadzorować w czasie przejazdu przewożone przez siebie rzeczy, w tym wózki dziecięce, rower oraz zwierzęta domowe i ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe na skutek ich przewożenia.

§ 20

1. Zabrane ze sobą rzeczy, w tym również rower i wózki dziecięce, należy przewozić w sposób niezagrażający bezpieczeństwu i porządkowi w pojeździe, niestwarzający możliwości wyrządzenia szkody, nieprzeszkadzający współpasażerom i nienaruszający ich na niewygodę.
2. Przewóz rowerów możliwy jest tylko w pojazdach odpowiednio oznakowanych piktogramem umieszczonym przy drzwiach wejściowych, w miejscu oznakowanym i wyposażonym w zabezpieczenie do przewozu roweru. Pasażer ma obowiązek zabezpieczyć rower.
3. Pasażerowie są zobowiązani ustawić wózki dziecięce w taki sposób, aby nie stwarzać niebezpieczeństwa dla przewożonych w nich dzieci i innych pasażerów. Wózki dziecięce muszą być unieruchomione oraz ustawione równolegle i tyłem do kierunku jazdy.

4. Pasażer z wózkiem dziecięcym zajmujący miejsce wyznaczone dla osoby na wózku inwalidzkim ma obowiązek ustąpienia miejsca w razie pojawienia się takiej osoby i zajęcia innego bezpiecznego miejsca w pojeździe, w sposób zgodny z zasadami opisanymi w ust. 3.
5. Pasażer z rowerem zajmujący miejsce wyznaczone również dla osoby na wózku inwalidzkim lub osoby z wózkiem dziecięcym ma obowiązek ustąpienia miejsca w razie pojawienia się którejkolwiek z nich i opuszczenia pojazdu wraz z rowerem ze względu na brak możliwości jego zabezpieczenia w wymagany sposób. Nieopuszczenie pojazdu w opisanej sytuacji będzie traktowane jak naruszenie § 18 ust. 3.
6. Zabrania się przewożenia w pojazdach:
 - 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom lub uszkodzić albo zanieczyścić pojazd, a także przedmiotów o nieprzyjemnym zapachu, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych;
 - 2) broni, z wyłączeniem dopuszczenia do przewozu broni będącej w posiadaniu funkcjonariuszy uprawnionych do jej przewozu na podstawie odrębnych przepisów.
7. Przewóz rzeczy, wózków dziecięcych, wózków inwalidzkich, rowerów i zwierząt domowych niezgodny z zasadami opisanymi w niniejszym Regulaminie jest zabroniony.

§ 21

Na miejscach przeznaczonych do siedzenia nie wolno umieszczać zabranych ze sobą rzeczy i zwierząt domowych.

§ 22

1. Przewóz zabranych przez pasażera rzeczy nie podlega opłacie, o ile maksymalne wymiary rzeczy nie przekraczają następujących wielkości:
 - 1) dla rzeczy nieforemnych 90 x 75 x 40 (cm);
 - 2) dla rzeczy podłużnych 12 x 12 x 220 (cm);
 - 3) dla rzeczy płaskich 100 x 90 x 10 (cm);
 - 4) dla instrumentów muzycznych 130 x 70 x 50 (cm).
2. Wymiary określone w ust. 1 nie dotyczą rowerów, wózków inwalidzkich, wózków dziecięcych, przenośnych instrumentów muzycznych oraz sztalug.

Przewóz rzeczy o wymiarach większych niż określone w ust. 1 podlega opłacie dodatkowej na zasadach określonych w § 55, do nałożenia której uprawnione są osoby wskazane w § 51.

§ 23

1. Postanowienia Regulaminu o przewozie rzeczy stosuje się odpowiednio do przewozu zwierząt domowych.
2. Zwierzęta domowe uciążliwe dla pasażerów (np. z powodu hałasu, zapachu itp.) mogą być przewożone pod warunkiem, że zostały umieszczone w odpowiednim pojemniku (np. w koszu, skrzynce, klatce) zapewniającym odizolowanie zwierzęcia od pasażerów.
3. Psy mogą być przewożone, jeśli znajdują się na uwięzi i mają nałożony kaganiec.

4. Prawa i obowiązki prowadzącego pojazd

§ 24

1. Prowadzący pojazd ma obowiązek znać postanowienia niniejszego Regulaminu.
2. Prowadzący pojazd ma obowiązek noszenia podczas pracy ubioru służbowego.
3. Prowadzący pojazd ma obowiązek umieszczania identyfikatora (numeru służbowego) w miejscu widocznym dla pasażerów – z wyjątkiem pojazdów, w których identyfikator jest wyświetlany na wewnętrznej tablicy elektronicznej umieszczonej w pojeździe.

§ 25

Prowadzący pojazd ma obowiązek udzielenia informacji pasażerowi o przebiegu linii komunikacyjnej lub jej nagłej zmianie oraz o miejscu wywieszenia w pojeździe informacji o taryfach i wyciągu z Regulaminu przewozów, chyba że udzielenie tych informacji w sposób istotny mogłoby naruszyć bezpieczeństwo jazdy lub spowodować opóźnienie w realizacji rozkładu jazdy.

§ 26

1. Prowadzący autobus zobowiązany jest do równoległego podjazdu autobusem do krawędzi przystankowej, tak aby podłoga autobusu znajdowała się jak najbliżej krawędzi przystankowej, z wyjątkiem sytuacji, gdy:
 - 1) stan nawierzchni zatoki przystankowej lub jezdni uniemożliwia taki podjazd;
 - 2) zatoka przystankowa blokowana jest przez inne pojazdy;
 - 3) przy krawędzi przystanku zebrały się wody opadowe, a podjazd zagraża zabrudzeniem pasażerów;
 - 4) osoby oczekujące na przystanku staną zbyt blisko krawędzi, tak że podjazd pojazdu groziłby uderzeniem któregoś z pasażerów lusterkiem.
2. W przypadku pojazdu niskopodłogowego wyposażonego w rampę prowadzący pojazd zobowiązany jest do udzielenia pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.
3. W przypadku zamiaru skorzystania z przejazdu przez osobę niewidomą lub niedowidzącą, poruszającą się za pomocą białej laski lub psa przewodnika, prowadzący pojazd zobowiązany jest do otwarcia wszystkich drzwi pojazdu, aby pasażer nie musiał korzystać z przycisków otwierania drzwi, oraz podania głosowego komunikatu o numerze linii i kierunku.
4. Przed ruszeniem pojazdu z przystanku prowadzący pojazd musi poprzedzić ten zamiar akustycznym sygnałem odjazdu, o ile pojazd jest wyposażony w taki sygnał. Informacja ta nie dotyczy pojazdów wyposażonych w automatyczny system informacji o zamykaniu drzwi.
5. Sygnał odjazdu może nastąpić dopiero po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wsiadające są już wewnątrz pojazdu, a wysiadające opuściły pojazd.
6. Prowadzącemu pojazd zabrania się ruszania z przystanku przed zamknięciem wszystkich drzwi.
7. W przypadku błędnych zapowiedzi głosowych oraz błędnych informacji wyświetlanych na wyświetlaczach prowadzący pojazd zobowiązany jest do ich bieżącego korygowania w komputerze pokładowym.
8. W przypadku obecności pasażera na przystanku „na żądanie” prowadzący pojazd zobowiązany jest do jego zatrzymania.

§ 27

W przypadku naruszenia porządku prowadzący pojazd zobowiązany jest do podjęcia niezbędnych działań mających na celu usunięcie z niego osób stanowiących zagrożenie dla pozostałych pasażerów oraz powiadomienia o zaistniałym fakcie odpowiednich służb porządkowych.

§ 28

Prowadzący pojazd, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy (z wyjątkiem przerw technicznych lub przerw ustawowych), obowiązany jest niezwłocznie podjechać do przystanku dla wsiadających w celu umożliwienia osobom oczekującym zajęcia miejsca w pojeździe.

§ 29

W celu ujęcia pasażera, który nie posiada ważnego dokumentu przewozu, prowadzący pojazd ma obowiązek stosowania się do poleceń kontrolerów biletów dotyczących otwierania i zamykania drzwi.

§ 30

Kierującemu pojazdem zabrania się podczas jazdy:

- 1) palenia tytoniu i używania e-papierosów;
- 2) spożywania posiłków i napojów;
- 3) otwierania drzwi pojazdu;
- 4) rozmów przez telefon komórkowy oraz korzystania z urządzeń ze słuchawkami;
- 5) rozmów z pasażerami z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w § 25;
- 6) przewożenia pasażerów w kabinie prowadzącego pojazd z wyłączeniem osób prowadzących szkolenie w zakresie techniki jazdy;
- 7) otwierania drzwi poza przystankami w celu umożliwienia wsiadania i wysiadania pasażerom, z wyjątkiem sytuacji, o których mowa w § 13 ust. 2.

5. Odpowiedzialność operatorów

§ 31

Operator nie ponosi wobec pasażerów odpowiedzialności za szkody spowodowane:

- 1) jazdą bez trzymania się przeznaczonych do tego uchwytów lub poręczy;
- 2) przebywaniem na stopniach pojazdu podczas jazdy;
- 3) wsiadaniem do pojazdu po sygnale odjazdu;
- 4) innymi zachowaniami wymienionymi w § 17 oraz § 19.

6. Informacja o komunikacji miejskiej

§ 32

1. ZTM zobowiązany jest do udzielania informacji o zasadach funkcjonowania komunikacji miejskiej oraz o warunkach korzystania z usług przewozowych w miejscach powszechnie dostępnych, między innymi:
 - 1) na dworcach – w zakresie dotyczącym Regulaminu przewozów, taryfy oraz ulg i zwolnień z opłat;
 - 2) na przystankach – w zakresie rozkładów jazdy oraz taryfy, na zasadach określonych w umowach z operatorami;
 - 3) w POK oraz w siedzibie ZTM – w zakresie dotyczącym: taryfy, opłat dodatkowych, rozkładów jazdy, połączeń komunikacyjnych, Regulaminu przewozów, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, sposobu składania skarg, wniosków, reklamacji i odwołań, czasu pracy, danych teleadresowych ZTM, punktów sprzedaży biletów oraz aktualnych komunikatów;
 - 4) na stronie internetowej ZTM – w zakresie dotyczącym: czasu pracy POK, rozkładów jazdy, Regulaminu przewozów, taryfy opłat, opłat dodatkowych, sposobu składania skarg, wniosków, reklamacji i odwołań, punktów sprzedaży biletów, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, aktualnych komunikatów, w tym komunikatów o zmianach w sieci komunikacyjnej.
2. Operatorzy, w sposób uzgodniony z ZTM, informują pasażerów:
 - 1) wewnątrz pojazdów – o taryfie opłat, opłatach dodatkowych, wyciągu z Regulaminu przewozów, zasadach kontroli biletów na podstawie materiałów dostarczonych przez ZTM, zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez operatora;

- 2) w centrali nadzoru ruchu / u dyspozytora operatora oraz na jego stronach internetowych – o rozkładach jazdy i o zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez operatora;
- 3) w nadzorowanych punktach ruchu operatora na pętlach końcowych – o rozkładzie jazdy i o zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez operatora.

Rozdział 3

1. Zasady wnoszenia opłat za przejazd pojazdami komunikacji miejskiej

§ 33

1. Uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych wynikają z przepisów ustawowych oraz uchwał Rady Miasta Poznania w sprawie ustanowienia zwolnień i ulg w opłatach za przejazd lokalnym transportem zbiorowym.
2. Zasady taryfowe przy przejazdach lokalnym transportem zbiorowym wynikają z obowiązującej uchwały Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym.

§ 34

1. Pasażer ma obowiązek posiadania biletu ważnego w strefie taryfowej lub w strefach taryfowych, w których realizuje przejazd.
2. Pasażer posiadający uprawnienia do przejazdów ulgowych uiszcza opłatę za przejazd biletami ulgowymi.

2. Opłaty z tPortmonetki na karcie PEKA

§ 35

1. tPortmonetka na karcie PEKA przeznaczona jest do opłacania przejazdów jednorazowych stosownie do liczby przejechanych przystanków, zgodnie z obowiązującą taryfą.
2. tPortmonetka umożliwia opłacanie przejazdu posiadacza karty PEKA i/lub jego współpasażerów.
3. Wszystkie osoby, za które dokonana została opłata za przejazd za pomocą jednej karty PEKA, mogą jednocześnie podróżować tylko na tej samej trasie.

4. W przypadku korzystania z tPortmonetki, w momencie zbliżenia karty do czytnika przy wejściu do pojazdu, pobierana jest opłata do końca trasy linii komunikacyjnej. Przy przyłożeniu karty PEKA do czytnika kart przy wyjściu z pojazdu następuje rozliczenie przejazdu, stosownie do liczby przejechanych przystanków, i ewentualny zwrot nadpłaty na tPortmonetkę.
5. W przypadku korzystania przez przesiadającego się pasażera z tPortmonetki, gdy odstęp czasowy pomiędzy zbliżeniem karty do czytnika przy wyjściu z jednego pojazdu a zbliżeniem karty do czytnika przy wejściu do kolejnego pojazdu wyniesie nie więcej niż 20 minut, opłata za przejechane przystanki naliczana będzie tak, jakby była to jedna podróż. Naliczanie opłat w wyżej opisany sposób dotyczy wyłącznie posiadacza imiennej karty PEKA lub jednej osoby podróżującej na podstawie karty PEKA na okaziciela i nie obejmuje opłat za przejazd ponoszonych na rzecz współpasażerów.
6. Maksymalna liczba przesiadek dla podróży, o której mowa w ust. 5, wynosi 3.
7. Po dokonaniu przez pasażera korzystającego z tPortmonetki w ciągu jednego dnia wydatku na przejazdy stanowiącego równowartość ceny biletu 24-godzinnego, dalsze opłaty z tPortmonetki przestają być naliczane, a pasażer do końca tego dnia podróżuje bez opłat. Naliczanie opłat w wyżej opisany sposób dotyczy wyłącznie posiadacza imiennej karty PEKA lub jednej osoby podróżującej na podstawie karty PEKA na okaziciela i nie obejmuje opłat za przejazd ponoszonych na rzecz współpasażerów.
8. W przypadku nieposiadania na tPortmonetce środków na przejazd co najmniej jednego przystanku czytnik kart w pojeździe poinformuje pasażera o braku środków pozwalających na rozpoczęcie podróży.
9. W przypadku posiadania na tPortmonetce środków na przejazd co najmniej jednego przystanku, ale niewystarczających do przejechania do końca trasy, czytnik kart w pojeździe poinformuje pasażera o przewidywanym ujemnym saldzie konta tPortmonetki na koniec przejazdu.
10. W sytuacji określonej w ust. 9 na karcie zostanie naliczona opłata za przejechaną trasę, a stan konta tPortmonetki będzie miał wartość ujemną („debet”). Brakująca kwota zostanie rozliczona podczas kolejnego doładowania konta tPortmonetki.
11. W przypadku niezaplanowanej trasy objazdowej, obowiązującej nie dłużej niż do końca bieżącego dnia, opłata za przejechane przystanki na trasie objazdowej nie będzie naliczana aż do powrotu pojazdu na normalną trasę.

§ 36

1. Maksymalne saldo przedpłaty (stan konta) na tPortmonetce wynosi 300 zł.
2. Minimalna kwota jednorazowego doładowania konta tPortmonetki wynosi 1 zł.
3. Informację o stanie tPortmonetki można uzyskać na swoim koncie na stronie internetowej www.peka.poznan.pl, w czytniku kart w każdym pojeździe, w biletomacie stacjonarnym oraz w POK.

3. Bilety jednorazowe

§ 37

1. ZTM stosuje rodzaje biletów jednorazowych wg obowiązującej uchwały Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym.
2. Wszystkie bilety jednorazowe wskazane w uchwale Rady Miasta Poznania, o której mowa w ust. 1, występują w formie biletu papierowego sprzedawanego w sieci sprzedaży tradycyjnej, biletu papierowego drukowanego z biletomatu w pojeździe, biletu pozyskanego za pomocą telefonu komórkowego oraz biletu papierowego sprzedawanego przez kierowcę na liniach organizowanych w ramach porozumień międzygminnych.
3. Bilety jednorazowe upoważniają do przesiadek w czasie ważności biletu, z zastrzeżeniem, iż czas przeznaczony na przesiadkę nie przedłuża okresu ważności biletu. W pojeździe, w którym został skasowany bilet do 40 minut, po przekroczeniu czasu ważności staje się biletem na jeden przejazd, bez możliwości przesiadania się.
4. Bilety jednorazowe są ważne:
 - 1) w przypadku biletów papierowych sprzedawanych w sieci sprzedaży tradycyjnej oraz zakupionych w biletomatach w pojeździe – od momentu skasowania w kasowniku przez czas podany na bilecie;
 - 2) w przypadku biletów zakupionych u kierowców na liniach organizowanych w ramach porozumień międzygminnych – od momentu sprzedaży przez kierowcę do czasu podanego na bilecie;
 - 3) w przypadku pozyskania biletu elektronicznego za pomocą telefonu komórkowego – do czasu określonego w bilecie elektronicznym.

§ 38

1. Bilety papierowe ważne są jedynie według ustalonego wzoru z umieszczonym na nich logotypem ZTM, a bilety elektroniczne w telefonie komórkowym – z unikalnym kodem numerycznym. W przypadku biletów sprzedawanych przez prowadzących pojazdy na

liniach komunikacyjnych zorganizowanych w ramach porozumień międzygminnych biletami są wydruki z kas fiskalnych.

2. Do przejazdów upoważniają także hologramy, emitowane zgodnie z zarządzeniem Prezydenta Miasta Poznania w sprawie ustalenia niektórych opłat za usługi organizowane przez jednostkę budżetową Zarząd Transportu Miejskiego w Poznaniu (przejazdy grupowe, specjalne itp.), umieszczane na identyfikatorach, legitymacjach służbowych i innych dokumentach wystawianych przez jednostki zewnętrzne.
3. Niedopuszczalne jest łączenie nominałów jakichkolwiek biletów, z wyjątkiem sytuacji regulowanych zapisami uchwały Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym.
4. Pasażer korzystający z biletu papierowego ma obowiązek skasowania go w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu.
5. Pasażerowie korzystający z papierowego biletu jednorazowego, zakupionego u prowadzącego pojazd w formie wydruku z kasy rejestrującej, nie mają obowiązku kasowania biletów w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu.
6. Pasażer korzystający z elektronicznego biletu jednorazowego, zakupionego przez telefon komórkowy, ma obowiązek zakończyć proces jego pozyskiwania niezwłocznie po ruszeniu pojazdu.
7. Bilet należy zachować przez cały czas trwania przejazdu.

§ 39

1. Czas, w którym pasażer jest uprawniony do korzystania z danego środka komunikacji miejskiej na podstawie papierowego biletu jednorazowego, określany jest na podstawie rodzaju biletu i momentu jego skasowania albo wydruku z kasy rejestrującej.
2. Czas, w którym pasażer jest uprawniony do korzystania z danego środka komunikacji miejskiej na podstawie biletu elektronicznego zakupionego przez telefon komórkowy określają dane: data (dzień, miesiąc, rok, godzina, minuta i sekunda) pozyskania biletu oraz okres jego ważności.

§ 40

1. W przypadku niewłaściwego wydruku na bilecie papierowym należy skasować bilet ponownie, drugim jego końcem w innym kasowniku tego samego pojazdu.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających przejazd pojazdu skasowany bilet zachowuje ważność w całości na opłacony czas przejazdu, pod warunkiem

ponownego skasowania tego samego biletu z drugiej strony w ciągu 60 minut od chwili wystąpienia tej okoliczności (dotyczy biletów czasowych).

§ 41

1. W przypadku zmiany taryfy opłat niewykorzystane bilety jednorazowe w formie papierowej tracą ważność z momentem wprowadzenia nowej taryfy.
2. Bilety, o których mowa w ust. 1, podlegają wymianie na odpowiednie bilety z nowej taryfy w POK przez okres 12 miesięcy od dnia wprowadzenia zmiany za dopłatą w wysokości różnicy wartości biletów.

4. Bilety okresowe i specjalne

§ 42

Rodzaje biletów okresowych wynikają z uchwały Rady Miasta Poznania w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnym transportem zbiorowym.

§ 43

1. Bilety okresowe są ważne przez okres zapisany w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego lub określony na bilecie Bus-Tramwaj-Kolej.
2. Bilety specjalne to bilety okresowe ważne przez okres wskazany w uchwale Rady Miasta Poznania, przysługujący określonej grupie osób uprawnionych.
3. Bilety okresowe na trasę do 6, 18 lub 24 przystanków ważne są wyłącznie na określonej trasie, zapisanej w pamięci biletu elektronicznego, na liniach zwykłych dziennych i nocnych.
4. W przypadku objazdów bilet okresowy na trasę do 6, 18 lub 24 przystanków zachowuje ważność na trasie objazdowej, na trasie komunikacji zastępczej lub na innej, najdogodniejszej dla pasażera trasie, pod warunkiem korzystania z przystanków najbliższej położonych wobec początkowego i końcowego określonego w ww. bilecie.

§ 44

1. Bilety okresowe można nabyć najwcześniej na 30 dni przed terminem rozpoczęcia ich ważności, z wyjątkiem biletów Bus-Tramwaj-Kolej dostępnych w kasach kolejowych na 7 dni przed terminem ważności. Termin 30 dni nie znajduje zastosowania w sytuacji zmiany taryfy biletowej. W takim wypadku informację o możliwości zakupu biletów

okresowych wg nowej taryfy biletowej Zarząd Transportu Miejskiego umieści we wszystkich POK, siedzibie ZTM, na stronie internetowej ZTM oraz w mediach.

2. Wzrost cen biletów okresowych w okresie ich ważności nie powoduje obowiązku dopłaty.

5. Zwroty biletów okresowych

§ 45

1. Można dokonać zwrotu zakupionego biletu okresowego imiennego: normalnego, Metropolitalnego, ulgowego oraz Biletu Metropolitalnego z Ulgą.
2. Zwrot gotówki za niewykorzystaną część okresu ważności biletu jest możliwy wyłącznie w okresie jego ważności.
3. Po upływie okresu ważności biletu wnioski o zwrot gotówki za niewykorzystaną część okresu ważności nie będą rozpatrywane.

§ 46

Wniosek o zwrot gotówki za niewykorzystaną część okresu ważności biletu może złożyć osoba uprawniona (posiadacz lub pełnomocnik), a w przypadku osób niepełnoletnich – rodzic lub opiekun.

§ 47

1. W celu otrzymania zwrotu gotówki za niewykorzystaną część okresu ważności biletu uprawniony zgłasza się wraz z imiennym nośnikiem biletu oraz paragonem jego zakupu do POK.
2. Pracownik ZTM ustala, czy istnieje prawo do zwrotu i wypełnia formularz rozliczeniowy.
3. Zwrot naliczany jest w następujący sposób:

od wartości biletu w dniu zakupu zostają odjęte koszty manipulacyjne, a następnie wykorzystana wartość biletu liczonego w dniach:

$$W_n = (W_z - W_z * 10\%) - W_w$$

W_n niewykorzystana wartość biletu,

W_z wartość biletu w dniu zakupu,

W_w wykorzystana wartość biletu liczonego w dniach.

6. Bilety specjalne dla rodziców i dzieci z rodzin wychowujących czworo lub więcej dzieci

§ 48

1. Do korzystania z przejazdów na podstawie biletów specjalnych dla rodziców i dzieci z rodzin wychowujących czworo i więcej dzieci są uprawnieni, niezależnie od sytuacji materialnej, rodzice i dzieci prowadzący wspólne gospodarstwo domowe z minimum czworgiem dzieci w wieku do 18. roku życia lub 24. roku życia w przypadku kontynuowania nauki lub do ukończenia 26. roku życia w przypadku dziecka niepełnosprawnego, legitymującego się orzeczeniem o stopniu niepełnosprawności, któremu wydłużono czas edukacji, zamieszkali w Poznaniu lub miejscowościach objętych porozumieniami międzygminnymi.
2. Przez dziecko należy rozumieć dziecko własne, małżonka, przysposobione lub znajdujące się pod opieką prawną. Do członków rodziny nie zalicza się dziecka pozostającego w związku małżeńskim lub samodzielnie wychowującego własne dziecko/dzieci.
3. W celu skorzystania z biletu opiekun prawny dzieci składa w siedzibie ZTM wypełniony formularz wniosku.
4. W trakcie składania wniosku należy okazać:
 - 1) dowód osobisty stwierdzający tożsamość opiekuna prawnego;
 - 2) skrócone odpisy aktów urodzenia dzieci lub inne dokumenty urzędowe potwierdzające daty urodzenia dzieci;
 - 3) legitymacje szkolne lub stosowne dokumenty ze szkoły bądź z uczelni poświadczające status ucznia lub studenta studiów I lub II stopnia;
 - 4) w przypadku dziecka niepełnosprawnego, które nie ukończyło 26. roku życia, a któremu wydłużono czas edukacji – orzeczenie o stopniu niepełnosprawności;
 - 5) imienne karty elektroniczne wszystkich członków rodziny określonych w ust. 1.

7. Inne uprawnienia i ulgi

§ 49

1. W celu zapisania przysługujących uprawnień do przejazdów ulgowych na kartę PEKA należy:
 - 1) zgłosić się do POK, okazać dokument tożsamości oraz udostępnić do wglądu oryginały dokumentów potwierdzających prawo do przejazdów ulgowych;

- 2) w przypadku Biletu Metropolitalnego – przekazać do ZTM podpisane oświadczenie według wzoru określonego w załączniku do niniejszego Regulaminu;
 - 3) w przypadku Biletu Metropolitalnego z Ulgą – wraz z wymienionym w pkt 2 oświadczeniem należy również okazać lub dostarczyć kopię/skan dokumentu uprawniającego do ulgi.
2. W przypadku utraty lub zmiany uprawnień do przejazdów ulgowych pasażer zobowiązany jest do niezwłocznej aktualizacji danych w przedmiocie przysługujących mu uprawnień lub ich braku w POK.
 3. ZTM ma prawo do weryfikacji prawdziwości przedstawionych dokumentów i oświadczeń, o których mowa w ust. 1, a także weryfikacji uprawnień do korzystania z przejazdów ulgowych.
 4. Weryfikacja uprawnień do korzystania z przejazdów na podstawie biletów specjalnych „Bilet Metropolitalny” lub „Bilet Metropolitalny z Ulgą” polegać może w szczególności na:
 - 1) wezwaniu pasażera do przedstawienia w określonym terminie dokumentu potwierdzającego rozliczenie podatku dochodowego od osób fizycznych w urzędzie skarbowym wskazanym przez niego w oświadczeniu, o którym mowa w ust. 1 pkt 2;
 - 2) wystąpieniu do naczelnika urzędu skarbowego wskazanego przez pasażera w oświadczeniu, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, w imieniu pasażera lub własnym, o potwierdzenie faktu rozliczania przez tego pasażera podatku dochodowego od osób fizycznych w tym urzędzie skarbowym.
 5. Dokumentem potwierdzającym rozliczenie podatku dochodowego od osób fizycznych w urzędzie skarbowym wskazanym w oświadczeniu pasażera jest:
 - 1) kopia zeznania podatkowego;
 - 2) kopia poświadczenia odbioru zeznania podatkowego złożonego drogą elektroniczną;
 - 3) zaświadczenie wydane przez naczelnika danego urzędu skarbowego
lub
 - 4) decyzja wydana przez naczelnika danego urzędu skarbowego;jeżeli wynika z niego fakt rozliczania przez pasażera ww. podatku dochodowego w urzędzie skarbowym wskazanym w oświadczeniu, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, za ostatni zakończony rok podatkowy przed złożeniem tego oświadczenia.
 6. W przypadku pasażera, który nie osiągnął dochodu lub nie był obowiązany do złożenia zeznania podatkowego, dokumentem potwierdzającym rozliczenie podatku dochodowego od osób fizycznych w danym urzędzie skarbowym jest zaświadczenie wydane przez

naczelnika tego urzędu, wskazujące, iż był on organem właściwym miejscowo w sprawie opodatkowania tego pasażera podatkiem dochodowym od osób fizycznych za ostatni zakończony rok podatkowy przed złożeniem oświadczenia, o którym mowa w ust. 1 pkt 2.

8. Oferta dla instytucji

§ 50

Podstawą prawną oferty dla instytucji obejmującej możliwość opłacenia przejazdów dla uczestników imprezy, w której bierze udział co najmniej 10 osób, przez jej organizatora oraz możliwość sfinansowania specjalnych biletów dla pracowników przez pracodawców jest zarządzenie Prezydenta Miasta Poznania w sprawie ustalenia niektórych cen i opłat za usługi organizowane przez jednostkę budżetową ZTM w Poznaniu. Warunkiem skorzystania z oferty jest podpisanie umowy lub porozumienia z Zarządem Transportu Miejskiego. Szczegółowe regulacje dotyczące specjalnych biletów dla pracowników (na kartach PEKA Firma) zawarte są w Regulaminie korzystania z Poznańskiej Elektronicznej Karty Aglomeracyjnej.

Rozdział 4

Kontrola biletowa

§ 51

1. Do prowadzenia kontroli dokumentów przewozów w komunikacji miejskiej uprawnione są osoby fizyczne upoważnione przez ZTM lub osoby prawne, z którymi ZTM zawarł stosowną umowę.
2. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1, przysługuje również prowadzącym pojazd.
3. Osoby uprawnione do kontroli biletów, o których mowa w ust. 1, muszą posiadać identyfikatory umieszczone w widocznym miejscu.
4. Identyfikator służbowy zawiera:
 - 1) nazwę ZTM;
 - 2) zdjęcie kontrolującego;
 - 3) numer identyfikacyjny;
 - 4) datę wystawienia oraz okres ważności;
 - 5) zakres upoważnienia;
 - 6) podpis Dyrektora ZTM;
 - 7) pieczęć ZTM;

- 8) hologram.
5. Kontrola biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych albo bezpłatnych odbywa się w granicach i na podstawie przepisów prawa, w szczególności na podstawie art. 33a ustawy Prawo przewozowe.

§ 52

1. Kontrolerzy prowadzą kontrolę w zespołach przynajmniej dwuosobowych. Mogą rozpocząć kontrolę, gdy pojazd ruszył z przystanku, a pasażerowie, którzy weszli do pojazdu, skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru.
2. Kontynuacja czynności kontrolnych na przystanku, po wyjściu z pojazdu, jest możliwa na prośbę kontrolowanego pasażera w przypadku, gdy ustalono w pojeździe jego tożsamość, jego zachowanie nie ma znamion agresji, a stan kontroli pozwala na wyjście z pojazdu całego zespołu kontrolerskiego.
3. Bezpośrednio przed zapowiedzią przystąpienia do kontroli kontrolerzy mają obowiązek skasowania biletów kontrolnych. Kontrolowane bilety, mające zapis czasu skasowania późniejszy od zarejestrowanego na bilecie kontrolera, są nieważne. W przypadku kontroli w pojazdach na przystankach końcowych zespół kontrolerski może wydać polecenie zablokowania kasowników i ogłasza kontrolę. Pasażerowie wychodzą wskazanymi przez kontrolerów drzwiami, okazując bilety.

§ 53

Kontrola biletów, po sprawdzeniu ich autentyczności, polega w szczególności:

- 1) dla tPortmonetki – na sprawdzeniu, czy trasa, na której pasażer realizuje przejazd, została opłacona;
- 2) dla biletów okresowych trasowanych – na porównaniu zgodności z zapisem w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego trasy, na której pasażer realizuje przejazd, oraz okresu ważności biletu;
- 3) dla biletów okresowych sieciowych i specjalnych sieciowych – na porównaniu zgodności z zapisem w pamięci wewnętrznej biletu elektronicznego rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd, oraz okresu ważności biletu;
- 4) dla biletów Bus-Tramwaj-Kolej – na porównaniu zgodności rodzaju strefy oraz okresu ważności biletu;

- 5) dla biletów papierowych jednorazowych przeznaczonych do kasowania – na porównaniu wydruku kasownika na bilecie pasażera z wydrukiem na bilecie kontrolnym, w tym okresie ważności biletu;
- 6) dla biletów papierowych zakupionych u kierowcy na liniach organizowanych w ramach porozumień międzygminnych – na porównaniu zgodności okresu ważności biletu;
- 7) dla biletów jednorazowych zakupionych za pomocą aplikacji w telefonach komórkowych – na porównaniu danych z ekranu telefonu z wydrukiem na bilecie kontrolnym, w tym okresie ważności biletu.

§ 54

1. Pasażer jest zobowiązany do umożliwienia kontrolerowi szczegółowej weryfikacji biletu w celu sprawdzenia jego autentyczności.
2. W przypadku braku odpowiednich zapisów na karcie PEKA pasażer mający prawo do korzystania z przejazdów bezpłatnych bądź ulgowych zobowiązany jest do okazywania dokumentów potwierdzających uprawnienie.

§ 55

1. Kontroler jest uprawniony do pobrania opłaty dodatkowej i opłaty za przewóz albo wystawienia wezwania do zapłaty w sytuacji:
 - 1) stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu;
 - 2) stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów;
 - 3) w innych sytuacjach określonych we właściwej uchwale Rady Miasta Poznania.
2. Kontroler jest uprawniony do pobrania opłaty dodatkowej albo wystawienia wezwania do zapłaty w sytuacji stwierdzenia przewozu przez pasażera rzeczy wyłączonych z przewozu lub rzeczy o wymiarach większych niż określone w § 22 ust. 1 Regulaminu.
3. Pobranie właściwej opłaty za przewóz i opłaty dodatkowej albo wystawienie wezwania do zapłaty stanowi dokument przewozu i uprawnia do kontynuowania przejazdu tym samym pojazdem, w czasie trwania danego kursu.

§ 56

1. Na wezwaniu do zapłaty kontroler wpisuje swój numer służbowy, datę, godzinę, numer linii, dokładne miejsce rozpoczęcia kontroli (nazwa przystanku), wysokość opłaty

za przejazd i opłaty dodatkowej, opis zaistniałej sytuacji jako uzasadnienie swojej decyzji oraz numer biletu, jeżeli pasażer bilet okazał.

2. Wzór wezwania stanowią załączniki do Regulaminu kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do bezpłatnych bądź ulgowych przejazdów w pojazdach komunikacji miejskiej wykonujących przewozy na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Poznaniu.
3. Dane wpisane przez kontrolera pasażer potwierdza własnoręcznym podpisem na urządzeniu kontrolnym lub wystawionym przez siebie wezwaniu do zapłaty.
4. Jeden egzemplarz wezwania do zapłaty otrzymuje pasażer.
5. Na druku opłaty dodatkowej powinny być wypełnione wszystkie rubryki, a odpowiednie miejsca powinny być zaznaczone znakiem „X”.
6. Druk opłaty należy wypełnić (dane wprowadzić do urządzenia) w sposób czytelny, wyraźny i niebudzący wątpliwości co do nazwisk i imion oraz adresu zamieszkania i ewentualnych innych informacji. Ponadto, o ile z przedstawionego do okazania dokumentu kontroler uzyska informację na temat numeru PESEL, to obowiązkowo należy go wpisać w odpowiednią rubrykę na druku. Jeżeli opłata dodatkowa i należność za przejazd są zapłacone przez pasażera na miejscu gotówką, wpisanie danych osobowych zależy od życzenia pasażera.
7. Każdy bilet okazany przez pasażera, zarówno skasowany, jak i nieskasowany, należy obowiązkowo wpisać w druk opłaty dodatkowej (wprowadzić do urządzenia) i zwrócić go właścicielowi (z wyjątkiem określonym w § 59 ust. 1). W sytuacji, gdy pasażer posiada bilet, lecz nie chce go okazać, należy ten fakt również zaznaczyć na druku opłaty dodatkowej lub wprowadzić do urządzenia.
8. Na wezwaniu do zapłaty kontroler uzyskuje podpis pasażera. W razie odmowy jego złożenia lub gdy z całokształtu okoliczności sprawy kontroler ma podstawy sądzić, iż złożony podpis nie jest autentyczny, lub gdy pasażer w obecności kontrolera niszczy otrzymane wezwanie, kontroler wypisuje ”Oświadczenie o przedstawieniu zarzutu jazdy środkiem komunikacji bez biletu”.
9. W przypadku, gdy pasażer nie zgadza się ze sporządzonym opisem zdarzenia, kontroler powinien ten fakt odnotować na wezwaniu do zapłaty, potwierdzić swoim podpisem oraz dostarczyć do ZTM wraz z kopią wezwania do zapłaty szczegółowy raport z tego zdarzenia.

§ 57

1. Kontroler, w przypadku określonym w § 55 ust. 1 lub nieuzasadnionego zatrzymania albo zmiany trasy pojazdu, ma prawo żądać od pasażera okazania ważnego dokumentu tożsamości z numerem PESEL, a od niepełnoletniego – ważnej legitymacji szkolnej.
2. Kontroler ma prawo do dokonania szczegółowych oględzin biletu i dokumentu upoważniającego podróznego do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, a także dokumentu tożsamości.
3. Za dokumenty umożliwiające stwierdzenie tożsamości pasażera uznaje się wyłącznie dokumenty ze zdjęciem, numerem PESEL lub datą urodzenia, a także inne dokumenty, na podstawie których w sposób jednoznaczny można stwierdzić tożsamość pasażera, wystawione przez ustawowo uprawnione do tego celu organy.
4. W razie odmowy przez pasażera okazania dokumentu tożsamości oraz odmowy zapłacenia należności za przejazd kontroler ma prawo ująć pasażera i niezwłocznie oddać w ręce Policji lub innych organów porządkowych, w celu podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości. Pasażer obowiązany jest podporządkować się poleceniom kontrolera.

§ 58

1. Nieuiszczoną u kontrolera zapłatę za przejazd i opłatę dodatkową można uregulować przelewem na rachunek bankowy wskazany na druku wezwania do zapłaty.
2. W przypadku braku uregulowania opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej w terminie wskazanym w wezwaniu należność podlega wpisowi do krajowego rejestru dłużników i dalszej windykacji. W pierwszej kolejności na adres pasażera wysłany zostanie monit przedsądowy. Pasażer jest zobowiązany dodatkowo do pokrycia kosztów wystawienia i wysłania monitu, chyba że zapłata opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej nastąpi przed wystawieniem monitu.
3. W przypadku dalszego braku zapłaty należności będą dochodzone na drodze postępowania sądowego i komorniczego.
4. Kontroler ma obowiązek poinformowania pasażera, iż w razie okazania w POK, w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia wystawienia wezwania do zapłaty, aktualnego biletu imiennego lub dokumentów uprawniających do ulgowych/bezpłatnych przejazdów, opłata dodatkowa zostanie anulowana, a w jej miejsce zostanie pobrana

opłata manipulacyjna. Kontroler powinien również poinformować pasażera, że okazanie dokumentów może zostać dokonane za pośrednictwem osoby trzeciej.

§ 59

1. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych jest podrobiony lub przerobiony, kontroler ma prawo go zatrzymać za pokwitowaniem.
2. O podejrzeniu sfalszowania biletu lub dokumentu ZTM zawiadamia Policję oraz wystawcę dokumentu.

§ 60

Na żądanie kontroler jest zobowiązany do okazania identyfikatora i umożliwienia pasażerowi spisania numeru służbowego oraz poinformowania o miejscu i terminach składania reklamacji i skarg.

§ 61

Kontroler jest zobowiązany do udzielania pasażerowi informacji dotyczących taryfy opłat, rodzajów biletów, regulaminu przewozów, wysokości opłat dodatkowych.

§ 62

Kontroler nie ma prawa wydawać poleceń prowadzącemu pojazd, z wyjątkiem dyspozycji dotyczącej blokady kasowników oraz nieotwierania określonych drzwi pojazdu w celu uniemożliwienia opuszczenia pojazdu osobie bez ważnego biletu.

§ 63

W sytuacjach wyjątkowych, uzasadnionych bezpieczeństwem pasażerów lub stanem technicznym pojazdu, kontroler musi się podporządkować prowadzącemu pojazd.

Rozdział 5

Postępowanie z rzeczami znalezionymi

§ 64

1. Pasażer, który znalazł rzecz w pojeździe komunikacji miejskiej, ma obowiązek oddać ją obsłudze pojazdu lub w biurze rzeczy znalezionych operatora.

2. Prowadzący pojazd ma obowiązek przekazać rzeczy znalezione w pojeździe do biura rzeczy znalezionych operatora.
3. Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia, czy prowadzący pojazd przekazał znaną i otrzymaną od niego rzecz do biura rzeczy znalezionych.
4. W przypadku podejrzenia, że pozostawiony w pojeździe przedmiot może stanowić potencjalne zagrożenie, należy nie dotykać tego przedmiotu i niezwłocznie poinformować o zaistniałym fakcie prowadzącego pojazd, który może zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażerów i powiadomi stosowne służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo.

§ 65

1. Operator ma obowiązek prowadzić biuro rzeczy znalezionych.
2. W pojazdach powinna się znajdować w widocznym miejscu informacja, do kogo i kiedy należy się zwracać w sprawie rzeczy znalezionych.
3. W sprawach dotyczących rzeczy znalezionych, nieuregulowanych w niniejszych zasadach, stosuje się powszechnie obowiązujące w tym zakresie przepisy.

Rozdział 6

Skargi, wnioski, odwołania, reklamacje

§ 66

1. W terminie 3 miesięcy od dnia sporządzenia przez uprawnionego kontrolera biletów ZTM wezwania do zapłaty pasażer ma prawo wnieść do ZTM w Poznaniu reklamację z tytułu:
 - 1) nienależytego wykonania czynności;
 - 2) sporządzonego wezwania do zapłaty.
2. Reklamacje można składać osobiście lub pisemnie w POK bądź kierować za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie www.ztm.poznan.pl lub na adres elektroniczny: ztm@ztm.poznan.pl.
3. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje biegu terminu zapłaty opłaty dodatkowej, określonego na wezwaniu.
4. Reklamacje złożone po terminie pozostawia się bez rozpoznania.
5. Reklamacja złożona powtórnie, a oparta na tym samym stanie faktycznym, zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
6. Reklamacje od opłat dodatkowych nałożonych przez operatora lub inny uprawniony podmiot należy składać, uwzględniając terminy i sposoby określone na druku wezwania

do zapłaty wystawionym przez uprawnionego kontrolera biletów, operatora lub inny podmiot uprawniony.

7. Reklamacje złożone w sprawach niewymienionych w ust. 1 rozpatrywane są wg zasad prawa cywilnego.

§ 67

1. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje pasażerów, w sprawach związanych z funkcjonowaniem komunikacji miejskiej, rozpatruje Dyrektor ZTM lub inna osoba przez niego upoważniona.
2. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje można składać osobiście lub pisemnie w POK, a także za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie www.ztm.poznan.pl lub na adres elektroniczny: ztm@ztm.poznan.pl.
3. Skargi i wnioski pasażerów w sprawach związanych z funkcjonowaniem komunikacji miejskiej rozpatrują także właściwi operatorzy w zakresie ich kompetencji.
4. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje przesyłane drogą pocztową lub elektroniczną muszą zawierać dane osobowe wnoszącego, tzn. imię, nazwisko i adres pocztowy. Adresy poczty elektronicznej operatorów zawarto na stronie www.ztm.poznan.pl w zakładce kontakt > przewoźnicy.
5. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w terminie 30 dni od dnia jej przyjęcia. W przypadku wniosku, skargi i odwołania termin odpowiedzi regulowany jest w przepisach odrębnych.

Załącznik do Regulaminu Przewozów: wzór oświadczenia.