

# Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie

## Rozdział I Przepisy ogólne

### § 1

1. Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez m. st. Warszawę, zwany dalej Regulaminem, określa:

1) zasady przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego i nadzorowanego przez m.st. Warszawę przy pomocy jednostki budżetowej m.st. Warszawy pod nazwą Zarząd Transportu Miejskiego (ZTM);

2) uprawnienia i obowiązki pasażerów wynikające z zawarcia umowy przewozu.

### § 2

2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

1) pojazd - środek transportu wykorzystywany w lokalnym transporcie zbiorowym (autobus, tramwaj, metro, pociąg);

2) przewóz - transport osób, bagażu i zwierząt;

3) pasażer - osoba, która zawarła umowę przewozu (zgodnie z warunkami określonymi w § 4);

4) skasowanie/aktywowanie biletu - nadanie biletowi ważności w sposób określony w taryfie przewozowej;

5) strefa biletowa metra - wnętrze wagonu oraz wnętrze stacji metra ograniczone linią bramek, wyjść awaryjnych, kasowników oraz drzwiami szybowymi windy (tylko w przypadku, gdy wyjście z windy prowadzi bezpośrednio na peron stacji);

6) taryfa przewozowa - taryfa przewozowa określona w załączniku do uchwały nr XXVI/858/2008 Rady m.st. Warszawy z dnia 13 marca 2008 r. (Dz. Urz. Woj. Maz. Nr 52, poz. 1849 z późn. zm.) lub w innym odpowiednim akcie prawnym, jaki może ją zastąpić;

7) rozkład jazdy - określony na podstawie Prawa przewozowego plan kursów pojazdów, podawany do publicznej wiadomości poprzez określenie w minutach częstotliwości kursowania pojazdów albo planowanych godzin odjazdu pojazdu z przystanku komunikacyjnego z tolerancją przyspieszenia do 1 minuty lub opóźnienia do 3 minut.

### § 3

ZTM dąży do zapewnienia możliwie najlepszej jakości usług przewozowych środkami lokalnego transportu zbiorowego.

### § 4

Zawarcie umowy przewozu następuje wraz z wejściem pasażera do pojazdu, a w metrze - do strefy biletowej metra.

## Rozdział II Zasady pobierania opłat oraz kontrola biletów

### § 5

1. Pasażer, który nie posiada ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do bezpłatnych przejazdów, w pierwszej kolejności po wejściu do pojazdu lub wchodząc do strefy biletowej metra jest obowiązany skasować/aktywować bilet oraz upewnić się, że kasownik potwierdził fakt skasowania/aktywowania biletu zielonym sygnałem świetlnym i krótkim sygnałem dźwiękowym. Wyjątek stanowią bilety występujące w formie biletu pojazdowego lub w formie innego nośnika zaakceptowanego przez ZTM, które nie wymagają skasowania w kasowniku.

2. W pojazdach lokalnego transportu zbiorowego prowadzona jest sprzedaż biletów jednorazowych przesiadkowych przez obsługę pojazdów za odliczoną kwotę lub sprzedaż biletów w automatach biletowych.

3. Obsługa pojazdu może prowadzić sprzedaż biletów wyłącznie podczas postojów na przystankach. W razie opóźnienia pojazdu większego niż 3 minuty w stosunku do rozkładu jazdy obsługa pojazdu może odmówić sprzedaży biletów. Powyższego nie stosuje się, jeżeli obsługę pojazdu stanowi więcej niż jedna osoba i sprzedaży biletów nie prowadzi prowadzący pojazd.

4. W przypadku konieczności zakupu biletu w pojeździe, pasażer obowiązany jest udać się w pierwszej kolejności do automatu biletowego lub obsługi pojazdu celem zakupu biletu i natychmiast po zakupie biletu skasować go w najbliższym kasowniku, z wyjątkiem biletów występujących w formie biletu pojazdowego lub w formie innego nośnika zaakceptowanego przez ZTM.

### § 6

1. Jeżeli bilet nie został skasowany/aktywowany pomimo istnienia takiego wymogu, pasażer nie może legitymować się takim biletem jako uprawniającym do przejazdu lub przebywania w strefie biletowej metra.

2. O ważności biletu w formie papierowej stanowi zapis magnetyczny lub nadruk w przypadku biletów występujących w formie biletu pojazdowego.

3. Pasażer nie może odstępować lub oddawać innej osobie biletu imiennego lub skasowanego biletu jednorazowego przesiadkowego oraz biletu czasowego.

4. Nieważny jest bilet użyty przez inną osobę korzystającą z przewozu na podstawie tego biletu.

5. Nieważny jest bilet zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zapisu elektronicznego, numeru biletu, danych nadrukowanych na biletie pojazdowym lub danych osobowych w przypadku biletu imiennego.

6. Nieważny jest bilet imienny, w którym jakiegokolwiek dane zostały poprawione, zmienione lub usunięte.

7. W przypadkach, o których mowa w ust. 5 i 6, pasażer jest obowiązany do niezwłocznej wymiany nośnika biletów imiennych z możliwością przekodowania niewykorzystanej części biletu. Wymiana nośnika, po wystawieniu opłaty dodatkowej, nie powoduje anulowania wezwania do zapłaty.

8. W przypadku zmiany danych osobowych właściciel biletu jest obowiązany do niezwłocznej wymiany nośnika biletów imiennych, zachowując przy tym możliwość przekodowania niewykorzystanej części biletu.

### § 7

1. Podczas przejazdu pojazdem lub przebywania w strefie biletowej metra pasażer jest obowiązany posiadać ważny bilet lub dokument uprawniający do bezpłatnych przejazdów i na każde żądanie kontrolera biletów przedstawić go do kontroli w sposób umożliwiający weryfikację jego ważności oraz legalności.
2. Pasażer jest obowiązany bez dodatkowego wezwania okazać kontrolerowi biletów dokumenty uprawniające do przejazdu ulgowego.

#### § 8

1. Do przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu w pojazdach lokalnego transportu zbiorowego uprawnione są osoby upoważnione przez Dyrektora ZTM.
2. Osoby uprawnione do kontroli dokumentów przewozu, o których mowa w ust. 1, zobowiązane są posiadać identyfikator służbowy, umieszczony w widocznym miejscu.
3. Identyfikator służbowy kontrolera zawiera:
  - 1) nazwę „Miasto Stołeczne Warszawa - Zarząd Transportu Miejskiego”;
  - 2) zdjęcie kontrolera;
  - 3) numer identyfikacyjny kontrolera;
  - 4) datę wystawienia oraz okres ważności;
  - 5) zakres upoważnienia;
  - 6) pieczęć i podpis wystawcy;
  - 7) hologram.

#### § 9

1. Kontrola biletów rozpoczyna się co do zasady po odjeździe pojazdu z przystanku.
2. Czynności związane z kontrolą biletów w stosunku do osób odbywających przejazd mogą być zakończone na przystanku komunikacyjnym pod warunkiem jej rozpoczęcia w pojeździe.
3. Przepisy ust. 1 i 2 nie dotyczą kontroli biletów przeprowadzanych w strefie biletowej metra.

#### § 10

1. W przypadku stwierdzenia braku odpowiedniego ważnego biletu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, kontroler biletów pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.
2. W przypadku odmowy uiszczenia należności za przewóz wraz z opłatą dodatkową pasażer zobowiązany jest okazać kontrolerowi dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości. Na jego podstawie kontroler wystawia wezwanie do zapłaty.
3. Osoby nieposiadające ważnego biletu, odmawiające zapłacenia należności za przewóz wraz z opłatą dodatkową i odmawiające okazania dokumentu tożsamości kontrolerowi biletów, mogą być usunięte z pojazdu lub strefy biletowej metra.
4. W razie niezapłacenia należności za przewóz wraz z opłatą dodatkową i nieokazania dokumentu tożsamości kontroler biletów ma prawo ująć pasażera i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów, które mają zgodnie z przepisami prawo do zatrzymywania pasażera i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości. Do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych pasażer obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli lub innym wskazanym przez kontrolera biletów.
5. Wezwanie do zapłaty stanowi dowód przejazdu pasażera bez ważnego biletu i uprawnia pasażera do kontynuowania jazdy tym samym pojazdem, w którym zostało wystawione wezwanie do zapłaty.
6. Reklamacje oraz odwołania od wystawionych przez kontrolerów biletów wezwań do zapłaty rozpatruje Dyrektor ZTM lub inna osoba upoważniona przez Dyrektora ZTM.

#### § 11

W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony, kontroler biletów ma prawo zatrzymać bilet lub dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

#### § 12

1. W razie spowodowania zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny przez osobę nieuprawnioną, osoba upoważniona przez Dyrektora ZTM lub kierownik pociągu pobiera opłatę dodatkową przewidzianą w taryfie przewozowej albo wystawia wezwanie do zapłaty.
2. Uiszczenie opłaty dodatkowej, o której mowa w ust. 1, nie zwalnia osoby, która dokonała zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu od odpowiedzialności za pokrycie rzeczywistej szkody w wysokości przewyższającej nałożoną opłatę.

### **Rozdział III**

#### **Zwrot kosztów biletu w razie opóźnienia pociągu w ruchu kolejowym**

#### § 13

W przypadku wystąpienia co najmniej 60 minutowego opóźnienia (wydłużenia czasu podróży) pociągu, pasażerom posiadającym bilet wg taryfy przewozowej przysługuje zwrot kosztu biletu z uwzględnieniem ulg i stref biletowych w wysokości:

- 1) w przypadku posiadania biletu weekendowego zwrot w wysokości 1/6 wartości biletu;
- 2) w przypadku posiadania biletu 30-dniowego zwrot w wysokości 1/60 wartości biletu 30 dniowego, wyliczonej za każde opóźnienie;
- 3) w przypadku posiadania biletu 90-dniowego zwrot w wysokości 1/180 wartości biletu 90 dniowego, wyliczonej za każde opóźnienie;
- 4) w przypadku posiadania „biletu Seniora imiennego dla osób, które ukończyły 65 rok życia” określonego w taryfie przewozowej zwrot w wysokości 1/730 wartości biletu Seniora, wyliczonej za każde opóźnienie;
- 5) w przypadku posiadania „biletu imiennego dla dziecka z rodziny posiadającej troje dzieci” określonego w taryfie przewozowej zwrot w wysokości 1/730 wartości biletu imiennego dla dziecka z rodziny posiadającej troje dzieci, wyliczonej za każde opóźnienie.

#### § 14

1. Ustala się próg minimalny, poniżej którego nie dokonuje się zwrotu kosztu biletu, o którym mowa w § 13, w wysokości równoważności 4,00 euro (EUR) w złotych (PLN).

2. Równowartość kwoty, o której mowa w ust. 1, będzie przeliczana na złote według kursu NBP obowiązującego w ostatnim dniu miesiąca poprzedzającego złożenie przez pasażera pisemnego wniosku o zwrot kosztu biletu, o którym mowa w § 13.
3. Wnioski, o których mowa w ust. 2 rozpatrywane będą w terminie 30 dni od daty złożenia.

§ 15

1. Skargi, reklamacje, odwołania i wnioski wynikające z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego rozpatruje Dyrektor ZTM lub inna osoba upoważniona przez Dyrektora ZTM.
2. Skargi, reklamacje, odwołania i wnioski, o których mowa w ust. 1, mogą być składane pisemnie na adres ZTM albo pisemnie lub ustnie w punktach wyznaczonych przez Dyrektora ZTM, których adresy są udostępnione na stronie internetowej ZTM.
3. Rozpatrzenie skargi lub reklamacji następuje w terminie 30 dni od jej złożenia.