

## **Regulamin przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Metropolitalnego (ZTM)**

### **Rozdział I Przepisy ogólne**

#### **§ 1**

1. Regulamin przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Metropolitalnego (ZTM), zwany dalej „regulaminem”, określa warunki obsługi podróżnych, warunki odprawy oraz warunki przewozu osób i bagażu a także podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Metropolitalnego.
2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) pojazd - środek transportu wykorzystywany przez operatora w komunikacji miejskiej,
  - 2) operator - podmiot wykonujący na zlecenie Zarządu Transportu Metropolitalnego usługi przewozowe pojazdami,
  - 3) przewóz - transport osób i bagażu wykonywany przez operatorów,
  - 4) pasażer - osoba, która zawarła umowę przewozu (zgodnie z warunkami określonymi w ust. 3),
3. Za zawarcie umowy przewozu uważa się moment wejścia do pojazdu.

#### **§ 2**

Do przestrzegania niniejszego regulaminu zobowiązane są osoby świadczące usługi przewozowe, pasażerowie oraz pozostałe osoby uczestniczące w procesie przewozu.

#### **§ 3**

1. Podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i egzekwowania postanowień niniejszego regulaminu oraz innych przepisów prawnych, pasażerowie stosują się do wskazówek i poleceń wydawanych przez kierujących oraz innych upoważnionych osób.
2. W przypadku awaryjnej zmiany trasy kierujący pojazdem obowiązany jest do poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.

#### **§ 4**

Zarząd Transportu Metropolitalnego nie odpowiada za szkody spowodowane siłą wyższą lub powstałe w szczególności w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy pojazdu zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą ulic, torowisk, zmianami organizacji ruchu lub zarządzeniami wydawanymi przez zarządcę drogi lub szlaku kolejowego oraz inne organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym.

## § 5

Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe powinien powiadomić o jej znalezieniu kierującego pojazdem.

## Rozdział II Przewóz osób

## § 6

1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach komunikacyjnych i po zatrzymaniu się pojazdu. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające pojazd oraz osoby starsze i niepełnosprawne.
2. Zabrania się wsiadania i wysiadania z pojazdu:
  - 1) podczas ruchu pojazdu,
  - 2) przed całkowitym otwarciem drzwi pojazdu,
  - 3) po sygnale oznajmiającym zamknięcie drzwi lub odjazd pojazdu.
3. Pasażerowie obowiązani są opuścić pojazd na ostatnim przystanku na trasie:
  - 1) gdy jest to wyznaczony przystanek komunikacyjny dla wysiadających,
  - 2) gdy pojazd zakończył obsługę danego kursu,
  - 3) gdy zachodzi konieczność dokonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy,
  - 4) na polecenie kierującego pojazdem.
4. Wsiadanie do pojazdu na przystankach krańcowych dozwolone jest za zgodą kierującego pojazdem, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy i po podstawieniu pojazdu na przystanek początkowy.
5. Kierujący pojazdem jest obowiązany podstawić pojazd na przystanek początkowy niezwłocznie po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy, w celu umożliwienia osobom czekającym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe.
6. W pojazdach specjalnie oznakowanych kontrolę biletów przeprowadza kierujący. Do pojazdów tych wsiadanie odbywa się przednimi drzwiami, wysiadanie zaś odbywa się pozostałymi drzwiami. Osoby niepełnosprawne mogą opuszczać pojazd pierwszymi drzwiami.
7. Kierujący, prowadzący kontrolę biletową, po zatrzymaniu pojazdu na przystanku otwiera tylko przednie drzwi dla wsiadających do pojazdu pasażerów. Otwieranie pozostałych drzwi odbywa się tylko wtedy, gdy pasażerowie podróżujący pojazdem zgłaszają kierującemu zamiar opuszczenia pojazdu lub w przypadku, gdy do pojazdu zamierzają wejść osoby niepełnosprawne, osoby starsze, pasażerowie z ponadwymiarowym bagażem, osoby z dziećmi w wózkach dziecięcych lub zorganizowana grupa podróżująca z opiekunem. Kierujący również umożliwi wejście do pojazdu wszystkimi drzwiami, gdy na przystanku do pojazdu zamierza wsiąść większa liczba osób.
8. Pasażerom zaleca się wchodzenie do pojazdu przednimi drzwiami i przemieszczanie się ku tyłowi pojazdu, robiąc tym samym miejsce nowym pasażerom. Pasażerów, którzy nie weszli do pojazdu pierwszymi drzwiami, kierujący prosi o podejście i okazanie ważnego biletu na przejazd, a w razie korzystania z przejazdu bezpłatnego, o okazanie odpowiednich dokumentów uprawniających do ulgi.
9. Pasażerowie, którzy okazali kierującemu ważny bilet na przejazd lub dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego, zobowiązani są do zajmowania miejsc wolnych lub przejścia do tylnej części pojazdu, by nie zajmować miejsca kolejnym wsiadającym do pojazdu pasażerom.

## § 7

1. Kierujący zobowiązany jest zatrzymać pojazd na przystanku oznaczonym „na żądanie”, jeżeli na przystanku tym znajdują się pasażerowie. Pasażer zamierzający wysiąść na przystanku oznaczonym „na żądanie” obowiązany jest wcześniej uprzedzić o tym kierującego pojazdem. Czynność ta powinna być dokonana z odpowiednim wyprzedzeniem, tak aby możliwe było bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku.
2. W pojazdach wyposażonych w przycisk samodzielnego otwierania drzwi, pasażer po zatrzymaniu się pojazdu na przystanku zobowiązany jest zarówno przy wsiadaniu jak i wysiadaniu z pojazdu do samodzielnego otwarcia drzwi, poprzez użycie stosownego przycisku umieszczonego przy drzwiach na zewnątrz pojazdu lub wewnątrz pojazdu.
3. W obszarach poza centrum miasta i przy niewielkim napełnieniu pojazdu zaleca się, aby pasażer z odpowiednim wyprzedzeniem zasygnalizował zamiar opuszczenia pojazdu.

## § 8

Kierujący pojazdem sygnalizuje zamknięcie drzwi po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wysiadające opuściły pojazd, a wsiadające są wewnątrz pojazdu. Zabronione jest ruszanie z przystanku przed zamknięciem drzwi.

## § 9

1. W pojeździe są wydzielone i oznaczone znakiem graficznym (piktogramem) miejsca dla:
  - 1) osób z dzieckiem na rękę oraz kobiet w ciąży,
  - 2) osób niepełnosprawnych (inwalidów) oraz osób w podeszłym wieku,
  - 3) osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
  - 4) wózków dziecięcych.
2. Osoby wymienione w ust. 1 punkt 1) - 3) posiadają pierwszeństwo w zajmowaniu wydzielonych miejsc.
3. W przypadku przewożenia przez pasażera bagażu innego niż wózek dziecięcy w miejscu określonym w ust. 1 punkt 4, pasażer taki obowiązany jest do zwolnienia tego miejsca na każde żądanie pasażera z wózkiem dziecięcym i przestawienia przewożonego bagażu z zachowaniem postanowień § 12.
4. Dla zapewnienia bezpiecznego przejazdu, osoby niepełnosprawne korzystające z wózków inwalidzkich lub innych przedmiotów ortopedycznych zobowiązane są do ich zabezpieczenia. W przypadku, gdy w pojeździe znajdują się pasy lub inne urządzenia zabezpieczające przeznaczone dla osób niepełnosprawnych, osoby te zobowiązane są skorzystać z tych urządzeń.
5. Opiekunowie przewożonych w wózkach dzieci zobowiązani są do zabezpieczenia dziecka przed wypadnięciem z wózka (poprzez zapięcie pasów, szelek bądź innego wyposażenia wózka) oraz do zabezpieczenia wózka przed przemieszczaniem się wewnątrz pojazdu.
6. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące w czasie jazdy powinni dla zachowania bezpieczeństwa trzymać się uchwytów i poręczy.

## § 10

1. Kierujący pojazdem lub inna upoważniona przez Zarząd Transportu Metropolitalnego osoba może odmówić przewozu osób zagrażających bezpieczeństwu lub porządkowi, niestosujących się do przepisów porządkowych lub innych powszechnie obowiązujących

przepisów prawa przy przewozie osób, w szczególności osób nietrzeźwych lub uciążliwych dla innych pasażerów.

2. Osoby, które pomimo odmowy ich przewiezienia wsiadły do pojazdu lub nie przestrzegają niniejszego regulaminu, przepisów porządkowych lub innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa przy przewozie i pomimo upomnienia nie stosują się do wskazówek i żądań osób wymienionych w ust. 1 obowiązane są opuścić pojazd na ich wezwanie.
3. Osoby nieposiadające ważnego biletu, odmawiające zapłacenia należności za przewóz i odmawiające okazania dokumentu tożsamości kontrolerowi biletów są obowiązane opuścić pojazd na wezwanie kierującego pojazdem lub kontrolera.

### **§ 11**

1. W przypadkach szczególnych, takich jak np. zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, zakłócenie porządku, naruszenie przepisów regulujących przewóz osób i bagażu lub wnoszenia odpłatności w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Metropolitalnego, obsługa pojazdu uprawniona jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia. Obsługa pojazdu uprawniona jest również do doraźnej zmiany trasy przejazdu w przypadku wypadku lub czasowych zamknięć drogi.
2. Za spowodowanie zatrzymania, opóźnienia lub zmiany trasy środka transportu, pasażer zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową w wysokości określonej w Cenniku opłat.
3. Uiszczenie opłaty dodatkowej, za spowodowanie zatrzymania, opóźnienia lub zmiany trasy środka transportu, nie zwalnia sprawcy zatrzymania, opóźnienia lub zmiany trasy pojazdu od odpowiedzialności za pokrycie rzeczywistej szkody w wysokości przewyższającej nałożoną opłatę.
4. Pasażer odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone przewoźnikowi lub innym podróżnym na zasadach określonych w przepisach prawa.

## **Rozdział III Przewóz bagażu**

### **§ 12**

1. Pasażer może przewozić w pojazdach bagaż, jeżeli istnieje możliwość umieszczania bagażu w pojeździe tak, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na szkodę osób i mienia innych pasażerów, nie zasłaniał widoczności obsłudze pojazdu, nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu.
2. Wchodząc do pojazdu należy zdjąć plecak, a w pojeździe trzymać go na wysokości podłogi.
3. Bagażu i zwierząt nie można umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
4. W przypadku naruszenia przez pasażera postanowień ust. 1 lub ust. 2 i 3, kierujący pojazdem lub kontroler może zażądać przestrzegania tych postanowień, a w przypadku odmowy może zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażera, wraz z przewożonym bagażem lub zwierzęciem.
5. W razie stwierdzenia braku ważnego biletu za przewóz zwierząt i bagażu, wystawiane jest wezwanie do zapłaty ze wskazaniem terminu zapłaty.

### **§ 13**

Zabrania się przewożenia w pojazdach:

- 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami itp.),
- 2) przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narażać ich na niewygodę,
- 3) przedmiotów zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
- 4) przedmiotów, których przewóz środkami transportu publicznego jest zabroniony na podstawie niniejszego regulaminu lub odrębnych przepisów.

### **§ 14**

1. Dozwolony jest przewóz psa pod warunkiem, że zwierzę nie zachowuje się agresywnie oraz jest trzymane na smyczy i ma założony kaganiec. Pasażer przewożący psa zobowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność obowiązkowych szczepień psa.
2. W pojazdach można przewozić, oprócz psa, także małe zwierzęta domowe, jeżeli nie są uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w pojemnikach przeznaczonych do przewozu zwierząt (w koszach, transporterach, klatkach) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom trzecim, w sposób umożliwiający bezpieczny przewóz tych zwierząt.
3. Pies asystujący osoby niepełnosprawnej może być przewożony bez kagańca i bez smyczy, musi natomiast posiadać stosowną uprzęż. Osoba niepełnosprawna podróżująca z psem asystującym musi posiadać certyfikat potwierdzający status psa asystującego i okazać ten certyfikat na wezwanie kontrolującego.

### **§ 15**

Na żądanie kierującego pojazdem, pracowników nadzoru ruchu lub kontrolerów biletów pasażer jest obowiązany:

- 1) umieścić przewożony bagaż tak, aby nie utrudniać innym osobom korzystania z pojazdu,
- 2) opuścić pojazd wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli jest ono przewożone w sposób sprzeczny z postanowieniami § 14,
- 3) opuścić pojazd wraz z przewożonym bagażem, jeżeli obejmuje on przedmioty określone w § 13 regulaminu,
- 4) okazać dokument, o którym mowa w § 14 ust.1 i 3.

### **§ 16**

Pasażer zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem lub zwierzętami oraz podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone przedmioty lub zwierzęta.

## **Rozdział IV Skargi i reklamacje**

### **§ 17**

1. Skargi i reklamacje wynikające z realizacji usług w zakresie komunikacji miejskiej są przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w stosownych przepisach prawnych, w tym w przepisach ustawy Prawo przewozowe.
2. Skargi i reklamacje, o których mowa w ust. 1, pasażer składa w formie pisemnej w siedzibie Zarządu Transportu Metropolitalnego (Katowice ul. Barbary 21A) lub w Punktach Obsługi Pasażera. Aktualny wykaz punktów znajduje się na stronie internetowej Zarządu Transportu Metropolitalnego. Możliwe jest również złożenie skargi /reklamacji w formie elektronicznej za pośrednictwem Portalu Klienta, e-mailem lub telefonicznie.
3. Złożona skarga lub reklamacja powinna zawierać:
  - 1) datę sporządzenia skargi/reklamacji,
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej skargę/reklamację,
  - 3) tytuł oraz uzasadnienie skargi/reklamacji oraz datę, godzinę i miejsce zdarzenia, numer linii, numer wozu oraz kierunek jazdy,
  - 4) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
  - 5) dokumenty potwierdzające zawarcie umowy przewozu, np. bilet, a w przypadku korzystania z przejazdu ulgowego lub bezpłatnego dokumenty potwierdzające uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów lub numer Karty ŚKUP - w przypadku, gdy bilet lub uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego zapisane jest na Karcie ŚKUP,
  - 6) podpis osoby uprawnionej do wniesienia skargi/reklamacji.
4. Pasażer może również wnieść skargę/reklamację bezpośrednio do operatora wykonującego przewóz. Dane teleadresowe operatorów znajdują się na stronie internetowej Zarządu Transportu Metropolitalnego.

### **§ 18**

1. Odpowiedź na skargę/reklamację udzielona będzie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia skargi/reklamacji przez Zarząd Transportu Metropolitalnego/operatora.
2. Jeśli wniesiona skarga/reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 17 ust. 3 Regulaminu, Zarząd Transportu Metropolitalnego wzywa skarżącego/reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że niezuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Zarząd Transportu Metropolitalnego uzupełnionej skargi/reklamacji.
3. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
  - 2) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej w przypadku nieuznania reklamacji (w całości lub w części);
  - 3) w przypadku przyznania odszkodowania – uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 4) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 5) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;

- 6) podpis osoby upoważnionej przez Zarząd Transportu Metropolitalnego /operatora.
4. W przypadku złożenia odwołania przez pasażera od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji Zarząd Transportu Metropolitalnego/operator, w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
5. Nieudzielenie przez Zarząd Transportu Metropolitalnego/operatora odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
6. Środki pieniężne objęte żądaniem reklamacyjnym zostaną przekazane pasażerowi bez zbędnej zwłoki, maksymalnie do 14 dni po udzieleniu odpowiedzi na reklamację, uznającej roszczenia pasażera.

## **Rozdział V Postanowienia końcowe**

### **§ 19**

Regulamin podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Zarządu Transportu Metropolitalnego, a na podstawie niniejszego regulaminu sporządzone zostaną wyciągi, które podane zostaną do wiadomości publicznej poprzez umieszczenie ich w pojazdach oraz w Punktach Obsługi Pasażera.

### **§ 20**

W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz. U. 2017r. poz. 1983 ze zm.) oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010r. o publicznym transporcie zbiorowym (tj. Dz. U. 2018r., poz. 2016).