

**ZARZĄDZENIE NR 28/2022**  
**PREZYDENTA MIASTA ELBLĄG**  
z dnia 31 stycznia 2022 r.

**w sprawie Regulaminu korzystania z usług publicznych w zakresie komunikacji miejskiej świadczonych przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością oraz obowiązków spółki wobec odbiorców tych usług**

Na podstawie art. 13 ust. 2 ustawy z dnia 20 grudnia 1996 r. o gospodarce komunalnej (Dz. U. z 2021 r. poz. 679) zarządza się, co następuje:

§ 1. Zatwierdza się Regulamin korzystania z usług publicznych w zakresie komunikacji miejskiej świadczonych przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością oraz obowiązków spółki wobec odbiorców tych usług w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Zarządowi Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

§ 3. Traci moc:

- 1) Zarządzenie Nr 67/2014 Prezydenta Miasta Elbląga z dnia 20 lutego 2014 r. w sprawie Regulaminu korzystania z usług publicznych w zakresie komunikacji miejskiej świadczonych przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością oraz obowiązków spółki wobec odbiorców tych usług;
- 2) Zarządzenie Nr 6/2021 Prezydenta Miasta Elbląga z dnia 11 stycznia 2021 r. w sprawie zmian do Regulaminu korzystania z usług publicznych w zakresie komunikacji miejskiej świadczonych przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością oraz obowiązków spółki wobec odbiorców tych usług.

§ 4. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

wz. PREZYDENTA MIASTA

*Janusz Nowak*  
WICEPREZYDENT

Załącznik do zarządzenia Nr 28/2022

Prezydenta Miasta Elbląg

z dnia 31.01.2022 r.

## Regulamin

### korzystania z usług publicznych w zakresie komunikacji miejskiej świadczonych przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością oraz obowiązków spółki wobec odbiorców tych usług

#### Rozdział 1.

#### Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin określa zasady korzystania z usług publicznych w zakresie komunikacji miejskiej świadczonych przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością oraz obowiązki Zarządu Komunikacji Miejskiej wobec odbiorców usług w zakresie komunikacji miejskiej.

2. Regulamin obowiązuje na terenie Gminy Miasto Elbląg i obszarze gmin sąsiadujących, z którymi zostało zawarte porozumienie w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego.

§ 2. Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

1. **ZKM** – Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Elblągu, wykonujący powierzone przez Gminę Miasto Elbląg zadania organizatora publicznego transportu zbiorowego w Elblągu,

2. **komunikacja miejska** – gminne przewozy pasażerskie wykonywane w granicach administracyjnych miasta Elbląg oraz gmin sąsiadujących, z którymi zawarte zostało porozumienie w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego,

3. **operator** – przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, z którym ZKM zawarł umowę na świadczenie usług przewozowych w komunikacji miejskiej,

4. **Centrum Obsługi Klienta (COK)** z siedzibą w Elblągu, ul. Czerwonego Krzyża 2 - miejsce kompleksowej obsługi klientów ZKM,

5. **Punkty Doładowania Kart (PDK)** – wyznaczone punkty na terenie miasta, w których można doładować EKM oraz wykupić bilet okresowy (za wyjątkiem biletów semestralnych, wakacyjnych oraz biletu miesięcznego dla uczestników programu Karta Dużej Rodziny),

6. **biletomat** - urządzenie sprzedające bilety komunikacji miejskiej:

1) stacjonarny - sprzedający bilety czasowe na nośniku papierowym, bilety okresowe oraz doładowania elektronicznej portmonetki EKM, realizujący transakcje dokonane przez sklep internetowy, obsługujący płatność gotówkową oraz kartą płatniczą,

2) mobilny - zainstalowany w pojeździe, sprzedający bilety czasowe na nośniku papierowym, obsługujący wyłącznie płatność kartą płatniczą.

7. **EKM** - Elbląska Karta Miejska - elektroniczna karta zbliżeniowa będąca nośnikiem biletów okresowych, elektronicznej portmonetki i informacji o ewentualnych ulgach przysługujących w komunikacji miejskiej,

8. **pojazd** - środek transportu, którym dokonywany jest przewóz osób w komunikacji miejskiej (tramwaj lub autobus),

9. **kurs** – przejazd autobusu lub tramwaju po trasie linii z pętli początkowej do pętli końcowej z zatrzymywaniem się na wszystkich obowiązujących przystankach. W przypadku kursu zjazdowego jest to przejazd autobusu lub tramwaju po trasie linii z pętli początkowej do wskazanego przystanku na trasie linii,

10. **taryfa opłat** – cennik biletów za przewóz osób i bagażu środkami komunikacji miejskiej w Elblągu i innych opłat obowiązujących w środkach komunikacji miejskiej – zgodnie z uchwałą Rady Miejskiej w Elblągu,

11. **dokument przewozu** - EKM z zapisanym elektronicznie ważnym biletem lub uprawnieniem do przejazdów bezpłatnych, bilet papierowy lub wykupiony przy użyciu telefonu komórkowego, dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego w przypadku braku EKM,

12. **prawidłowa rejestracja przejazdu** – operacja zbliżenia EKM do kasownika znajdującego się w pojeździe, która może być połączona z naciśnięciem odpowiedniego przycisku znajdującego się na tym kasowniku, w wyniku czego następuje zapis informacji o wykorzystaniu znajdującego się na EKM biletu elektronicznego odpowiedniego rodzaju, potwierdzona pojedynczym sygnałem dźwiękowym i świetlnym z kasownika,

13. **rejestracja wyjścia z pojazdu** – operacja zbliżenia EKM do kasownika przy wysiadaniu z pojazdu (na przystanku docelowym), dokonywana po uprzedniej rejestracji przejazdu. Rejestracja wyjścia jest niezbędna do skorzystania z niższej opłaty za przejazd do 2 przystanków lub uzyskania zwrotu po pobraniu podczas rejestracji kwoty za przejazd obowiązującej w strefie II przy przejeździe na odcinku trasy obejmującym wyłącznie strefę I,

14. **kontroler biletów** - osoba upoważniona przez ZKM do kontroli dokumentów przewozu osób w pojazdach komunikacji miejskiej.

§ 3. Do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu zobowiązani są pasażerowie, kierowcy pojazdów i inni pracownicy operatora, kontrolerzy biletów oraz pracownicy ZKM.

## **Rozdział 2.** **warunki zawierania umowy przewozu**

§ 4. 1. Umowę przewozu zawiera się poprzez zajęcie miejsca w pojeździe i posiadanie ważnego dokumentu przewozu.

2. Ważny dokument przewozu stanowi:

- 1) bilet okresowy, zgodny z taryfą opłat i strefą biletową, zapisany na EKM; w przypadku biletu okresowego ulgowego wraz z zapisanym uprawnieniem do przejazdów ulgowych,
- 2) EKM z zapisanym uprawnieniem do przejazdów bezpłatnych,
- 3) prawidłowo zarejestrowany bilet w czasie ważności z elektronicznej portmonetki, zgodny z taryfą opłat i strefą biletową; w przypadku biletu ulgowego wraz z zapisanym uprawnieniem do przejazdów ulgowych, a w przypadku braku ważnych uprawnień zapisanych na EKM wraz z dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgi,
- 4) skasowany bilet papierowy w czasie ważności, z czytelnym kodem kasowania, zgodny z taryfą opłat i strefą biletową; w przypadku biletu ulgowego wraz z dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgi,
- 5) prawidłowo wykupiony bilet przy użyciu telefonu komórkowego w czasie ważności, zgodny z taryfą opłat i strefą biletową; w przypadku biletu ulgowego wraz z dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgi,
- 6) bilet zakupiony z bileterki, zgodny z taryfą opłat i strefą biletową w czasie ważności, w przypadku biletu ulgowego wraz z dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgi,
- 7) dokument poświadczający uprawnienie do przejazdu bezpłatnego.

§ 5. Pasażer powinien posiadać ważny dokument przewozu przez cały czas podróży.

§ 6. Dokument przewozu z którego nie można odczytać cech identyfikacyjnych jest nieważny. Pod pojęciem cech identyfikacyjnych należy rozumieć, w przypadku:

1. imiennej EKM – zdjęcie, imię, nazwisko, numer EKM, dane zapisane w pamięci karty,
2. EKM na okaziciela – numer EKM, dane zapisane w pamięci karty,
3. biletu papierowego - kod kasowania, cena, numer seryjny,
4. biletu z bileterki – data i godzina zakupu, rodzaj biletu, ilość i cena biletu,
5. biletu zakupionego przez telefon komórkowy: nr identyfikacyjny biletu, data i godzina zakupu, rodzaj biletu, ilość i cena biletu.

§ 7. Uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów oraz uchwały Rady Miejskiej w Elblągu.

§ 8. Przysługujące pasażerowi uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego może być realizowane pod warunkiem posiadania w trakcie przejazdu i okazania podczas kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie (w szczególności funkcję tę spełnia imienna EKM z zapisem uprawnień).

### **Rozdział 3.**

#### **Zasady wnoszenia opłat za przejazd**

§ 9. 1. Do przejazdu pojazdami komunikacji miejskiej upoważniają bilety emitowane przez ZKM. Rodzaje stosowanych biletów oraz ich ceny ustala Rada Miejska w Elblągu.

2. Bilety mogą być nadrukowane lub zapisane:

- 1) na nośnikach papierowych ,
- 2) na EKM,
- 3) w systemie płatności przez telefon komórkowy.

§ 10. 1. Za nieważny uznaje się bilet o wartości niższej, niż przewiduje taryfa opłat dla danej strefy biletowej.

2. Nie dopuszcza się dokasowywania biletów czasowych do biletów okresowych w celu uzyskania łącznego biletu obowiązującego w danej strefie.

3. Nie dopuszcza się łączenia biletów czasowych obowiązujących w strefie I celem uzyskania biletu obowiązującego w strefie II.

§ 11. 1. Bilet czasowy potwierdza wniesienie opłaty za przejazd jednej osoby, uprawnia do nieograniczonej ilości przejazdów zgodnie z obowiązującą taryfą opłat, czas ważności biletu liczony jest od momentu:

- 1) skasowania - w przypadku biletów papierowych,
- 2) zakupu u kierującego pojazdem,
- 3) zakupu przez telefon,
- 4) zarejestrowania EKM w pierwszym pojeździe.

2. Pasażer winien zachować zakupiony bilet do kontroli w kolejnych pojazdach.

3. W przypadku przekroczenia czasu określonego na bilecie (niezależnie od przyczyny) podróżny zobowiązany jest do skasowania kolejnego biletu.

4. Osoby podróżujące z posiadaczem EKM, za które uiszczył on opłatę, uprawnione są do przejazdu na tym samym odcinku trasy co posiadacz karty.

5. Pasażer posiadający EKM może skorzystać z przejazdu środkami komunikacji miejskiej gdy ma na karcie zapisane uprawnienie do przejazdu bezpłatnego, lub ma na karcie zakodowany ważny bilet okresowy lub gdy ma na karcie zakodowaną odpowiednią ilość punktów potrzebnych do wniesienia opłaty za przejazd zgodnie z obowiązującą taryfą opłat, przy czym 1 punkt odpowiada wartości 1,00 zł.

§ 12. Zakup biletów okresowych ulgowych jest możliwy w przypadku udokumentowania prawa do ulgi na cały okres ważności kupowanego biletu z wyjątkiem biletu semestralnego. Dopuszcza się zakup biletu semestralnego przed nabyciem powyższych uprawnień obejmujących cały okres ważności biletu. W tym przypadku pasażer zobowiązany jest podczas kontroli okazywać ważną legitymację szkolną lub studencką.

§ 13. Skasowany bilet papierowy, bilet zakupiony z bileterki, prawidłowo wykupiony bilet przy użyciu telefonu komórkowego lub prawidłowo zarejestrowany przejazd w systemie EKM jest dokumentem potwierdzającym przejazd w przypadku roszczeń pasażera wobec ZKM lub operatora.

§ 14. 1. Każdy pasażer korzystający z elektronicznej portmonetki zapisanej na EKM zobowiązany jest do rejestracji przejazdu, niezwłocznie po wejściu do pojazdu. Rejestracja może być połączona z naciśnięciem odpowiedniego przycisku znajdującego się na kasowniku, w wyniku czego nastąpi zapis informacji o wykorzystaniu znajdujących się na EKM punktów. Prawidłowość rejestracji będzie potwierdzona pojedynczym sygnałem dźwiękowym i sygnałem świetlnym z kasownika.

2. W wypadku potrójnego sygnału dźwiękowego i wyświetlonej na ekranie kasownika informacji „sprawdź operację”, pasażer zobowiązany jest sprawdzić poprawność skasowania poprzez naciśnięcie na kasowniku przycisku „S” i zbliżenie karty. W razie stwierdzenia braku skasowania czynność rejestracji przejazdu należy powtórzyć.

3. Pasażer korzystający z EKM skorzysta z opłaty za przejazd nieprzekraczający 2 przystanków tylko wówczas, gdy dokona operacji zbliżenia karty do kasownika przy wyjściu z pojazdu (rejestracja wyjścia z pojazdu).

4. Pasażer korzystający z EKM może opłacić przejazd jednej lub kilku osób towarzyszących. W takim przypadku powinien nacisnąć na kasowniku przycisk „N” dla biletu normalnego lub „U” dla biletu ulgowego i zbliżyć swoją kartę do kasownika. Czynności te należy powtórzyć dla każdej z osób towarzyszących.

5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 pasażerowie, którzy mają opłacony przejazd muszą wysiąść z pojazdu razem z posiadaczem karty.

6. Przy rejestracji przejazdu w kasowniku umieszczonym w pojeździe z elektronicznej portmonetki będzie pobrana ilość punktów równa cenie biletu czasowego zgodnie z taryfą opłat. W przypadku linii, których trasa przebiega przez gminy sąsiadujące z Gminą Miasto Elbląg będzie to opłata równa cenie biletu obowiązującego w strefie II czyli wyższa od obowiązującej w strefie I. W przypadku korzystania z przejazdu wyłącznie w strefie I pasażer zobowiązany jest do rejestracji wyjścia z pojazdu. W momencie rejestracji wyjścia z pojazdu zostanie zwrócona różnica między pobraną opłatą obowiązującą w strefie II, a opłatą obowiązującą w strefie I.

#### **Rozdział 4. Zasady korzystania z EKM**

**§ 15. 1.** EKM jest ważna tylko w pojazdach komunikacji miejskiej w Elblągu i stanowi własność ZKM.

2. EKM nie wolno: łamać, giąć lub w jakikolwiek sposób uszkadzać mechanicznie, narażać na działanie wysokiej temperatury, środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.

**§ 16. 1.** EKM występuje w dwóch formach:

- 1) imienna karta ze zdjęciem – na której będą zapisane bilety okresowe oraz ewentualne uprawnienia do przejazdów ulgowych i bezpłatnych wraz z terminem ich obowiązywania, z możliwością wielokrotnego doładowania punktów na przejazdy (1 punkt odpowiada wartości 1,00 zł) czyli tzw. elektroniczna portmonetka. Kartę można otrzymać w Centrum Obsługi Klienta, po wcześniejszym złożeniu wniosku. Karta imienna może być użytkowana tylko przez osobę, której dane zostały zapisane na karcie. Pasażer może posiadać tylko jedną kartę imienną;
- 2) na okaziciela - nie zawiera zdjęcia ani innych danych osobowych – z możliwością wielokrotnego doładowania punktów na przejazdy czyli tzw. elektroniczna portmonetka. oraz zapisu biletu okresowego na okaziciela. Może być używana przez wielu użytkowników.

**§ 17. 1.** Kartę imienną można otrzymać w COK, po wcześniejszym złożeniu poprawnie wypełnionego wniosku, który można pobrać w COK lub ZKM,

2. Do wniosku należy dołączyć aktualne zdjęcie w formacie legitymacyjnym, które jest zwracane przy odbiorze karty (istnieje możliwość skopiowania zdjęcia z okazanego dokumentu),

3. Wniosek za osobę do 12-go roku życia wypełnia i składa oraz odbiera EKM opiekun prawny dziecka,

4. W przypadku posiadania uprawnień do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, składając wniosek o wydanie EKM, pasażer musi okazać oryginał dokumentu uprawniającego,

5. Karta jest wydawana wnioskodawcy w COK, w ciągu 14 dni roboczych od dnia złożenia wniosku. Odbiór EKM odbywa się za okazaniem dokumentu potwierdzającego tożsamość,

6. W przypadku nie odebrania imiennej EKM w ciągu 90 dni kalendarzowych od daty złożenia wniosku, karta i wniosek ulegają likwidacji,

7. W przypadku użytkowników, którzy wcześniej złożyli wniosek o zwrot kaucji wydanie nowej karty EKM może nastąpić dopiero po upływie 90 dni od daty złożenia wniosku. Termin wydania karty EKM w uzasadnionych przypadkach może zostać skrócony na pisemny wniosek pasażera, wówczas powtórnie wydana zostanie karta wcześniej zwrócona,

8. Dane osobowe zgromadzone w procesie wydawania imiennej EKM podlegają ewidencji ZKM, zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.

9. Kartę na okaziciela można otrzymać w COK i ZKM bez składania wniosku pod warunkiem jednoczesnego doładowania elektronicznej portmonetki minimum 1 punktem czyli 1,00 zł koniecznym do aktywacji karty.

**§ 18.** 1. Za wydanie EKM pobierana jest kaucja wysokości 10,00 zł.

2. W razie konieczności wymiany EKM z ujawnioną wadą fabryczną kaucja za wydanie kolejnej karty nie będzie pobierana,

3. Kaucja nie podlega zwrotowi w przypadku: uszkodzenia karty przez niewłaściwe użytkowanie opisane w §15 ust. 2, utraty karty przez posiadacza, nieodebrania wystawionej karty w terminie, o którym mowa w § 17 ust. 7,

4. Kaucja zwracana jest wyłącznie na pisemny wniosek użytkownika karty, pod warunkiem zwrotu karty w COK lub ZKM. W przypadku ujemnego salda na elektronicznej portmonetce z kaucji zostanie potrącona brakująca kwota,

5. W przypadku imiennej EKM kaucja:

1) pobierana jest przy składaniu wniosku,

2) nie będzie pobierana w przypadku wydania pierwszej karty dla pasażerów posiadających uprawnienia do przejazdów bezpłatnych, natomiast za wyrobienie każdej następnej karty kaucja zostanie pobrana,

3) kaucja nie jest zwracana w przypadku wcześniejszego zablokowania EKM na wniosek jej użytkownika.

**§ 19.** 1. W przypadku zagubienia lub kradzieży imiennej EKM pasażer może zastrzec kartę telefonicznie lub osobiście w COK w godzinach w których czynna jest placówka.

2. ZKM nie odpowiada za utratę środków zgromadzonych na imiennej EKM od momentu zastrzeżenia karty do godziny 10:00 w dniu następnym.

3. Utratę imiennej EKM (zgubienie, kradzież, zniszczenie) po jej telefonicznym zastrzeżeniu należy pisemnie potwierdzić w COK. Pasażer otrzyma nową kartę po uiszczeniu kaucji w wysokości 10 zł.

4. Istnieje możliwość przelania pozostałych na zastrzeżonej karcie punktów lub zapisania informacji o wykupionym, ważnym bilecie okresowym na nową EKM po złożeniu przez posiadacza karty wniosku w tej sprawie.

5. Środki w elektronicznej portmonetce zakodowane na utraconej karcie odtwarzane są według salda karty z następnego dnia z godz. 10:00 od momentu zgłoszenia jej utraty.

**§ 20.** Nie ma możliwości zastrzeżenia EKM na okaziciela. ZKM nie odpowiada za środki zgromadzone na karcie na okaziciela.

**§ 21.** 1. Sprzedaż biletów okresowych i doładowanie EKM odbywa się w COK, ZKM, biletomatach stacjonarnych oraz w PDK rozmieszczonych na terenie miasta i odpowiednio oznaczonych. Minimalna kwota doładowania nie może być niższa niż 1 punkt natomiast suma punktów na EKM nie może przekroczyć 240.

2. Pasażer zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności paragonu tj. sprawdzenia zgodności zakupionego biletu z taryfą opłat, zakresem uprawnień i terminem ważności. Paragon jest potwierdzeniem dokonania transakcji zakupu biletu lub doładowania EKM. Doładowanie elektronicznej portmonetki na EKM umożliwiają parkomaty funkcjonujące na terenie miasta Elbląg (w Strefie Płatnego Parkowania). Doładowanie karty przy pomocy parkomatu jest możliwe całą dobę, w każdym dniu tygodnia. Posiadacze imiennych EKM mogą korzystać z Serwisu Internetowej Obsługi EKM, który umożliwia zakup biletów okresowych i punktów w ramach elektronicznej portmonetki. ZKM nie zwraca w formie gotówki środków zgromadzonych na EKM.

3. Bilety okresowe, których okres ważności już się rozpoczął nie podlegają zwrotowi.

4. Dopuszczalna jest wymiana biletu okresowego o niższej cenie na bilet okresowy o wyższej cenie przy zachowaniu tego samego okresu ważności.

§ 22. Użytkownicy imiennych EKM zobowiązani są do aktualizacji danych zapisanych na karcie. W celu aktualizacji danych należy zgłosić się do COK. Na karcie zostanie zapisana aktualna informacja o rodzaju przysługującego uprawnienia i terminie jego obowiązywania po okazaniu oryginału dokumentu potwierdzającego uprawnienia.

## **Rozdział 5. Obowiązki ZKM**

§ 23. ZKM zobowiązany jest do zapewnienia odpowiednich warunków funkcjonowania komunikacji miejskiej.

1. ZKM sprawuje nadzór i kontrolę w zakresie prawidłowości i jakości komunikacji miejskiej,
2. ZKM nie odpowiada za szkody powstałe na skutek przerwy w ruchu lub zmiany trasy przejazdu z przyczyn natury obiektywnej, rozumianych jako sytuacje lub zdarzenia, których nie można było przewidzieć bezpośrednio przed lub w chwili realizacji kursu.

§ 24. ZKM zapewnia pasażerom dostęp do informacji o komunikacji miejskiej:

1. na przystankach – w zakresie dotyczącym rozkładów jazdy dla pojazdów zatrzymujących się na danym przystanku i informacji o strefie biletowej, nr linii,
2. wewnątrz pojazdów – w zakresie dotyczącym: taryfy opłat, przepisów porządkowych, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy i regulaminu,
3. w siedzibie ZKM oraz COK, w tym także informacji telefonicznej – w zakresie dotyczącym taryfy opłat, rozkładów jazdy, połączeń komunikacyjnych, regulaminu, przepisów porządkowych, osób uprawnionych do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, punktów sprzedaży biletów, sposobu składania skarg i reklamacji, oraz aktualnych komunikatów - w godzinach urzędowania,
4. w Internecie pod adresem [www.zkm.elblag.com.pl](http://www.zkm.elblag.com.pl) – w zakresie dotyczącym rozkładów jazdy, taryfy opłat, opłat dodatkowych, połączeń komunikacyjnych, uprawnień do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, komunikatów o funkcjonowaniu komunikacji miejskiej, regulaminu i przepisów porządkowych.

## **Rozdział 6. Obowiązki i prawa pasażera**

§ 25. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania ustaleń dotyczących taryfy opłat, uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych a także przepisów porządkowych obowiązujących w komunikacji miejskiej organizowanej przez ZKM określonych odrębnymi uchwałami Rady Miejskiej w Elblągu.

§ 26. Pasażer, który nie posiada ważnego dokumentu przewozu, niezwłocznie po wejściu do pojazdu, zobowiązany jest do:

1. rejestracji przejazdu za pomocą EKM poprzez operację zbliżenia karty do kasownika i sprawdzenia prawidłowości rejestracji, lub
2. skasowania czasowego biletu papierowego w kasowniku a następnie sprawdzenia prawidłowości skasowania i zachowania biletu do kontroli, lub
3. zakupu biletu z bileterki u kierowcy a następnie sprawdzenia prawidłowości wydruku i zachowania biletu do kontroli, lub
4. zakupu biletu przy użyciu telefonu komórkowego, a następnie sprawdzenia prawidłowości operacji,
5. zakupu biletu w biletomacie mobilnym oraz skasowania zakupionego biletu w przypadku wybrania przy zakupie opcji: "nieskasowany".

§ 27. Pasażer posiadający EKM z zapisanym na karcie ważnym biletom okresowym lub uprawnieniem do przejazdu bezpłatnego nie jest zobowiązany do rejestracji przejazdu po wejściu do pojazdu.

§ 28. W przypadku awarii kasownika, pasażer zobowiązany jest do rejestracji przejazdu lub skasowania biletu papierowego w innym kasowniku a w sytuacji awarii wszystkich kasowników w pojeździe poinformowania o tym fakcie osobę prowadzącą pojazd.

§ 29. 1. Pasażer w trakcie kontroli dokumentów przewozu zobowiązany jest do podporządkowania się poleceniom kontrolera biletów, okazania i wręczenia kontrolerowi ważnego dokumentu przewozu (w przypadku biletu zakupionego przy użyciu telefonu, okazania odpowiedniego ekranu aplikacji potwierdzającego zakup biletu). W przypadku nieczytelnych danych personalnych na EKM pasażer zobowiązany jest do okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość.

2. Pasażer nie posiadający ważnego dokumentu przewozu zobowiązany jest do pozostania w pojeździe do czasu zakończenia czynności związanych z nałożeniem opłaty dodatkowej. Dopuszcza się, na wniosek pasażera, dokończenie formalności związanych z wystawieniem opłaty na przystanku docelowym pasażera. Warunkiem jest wcześniejsze okazanie przez pasażera dokumentu tożsamości. Decyzja w tym zakresie należy do kontrolera.

3. Odbiór druku opłaty dodatkowej pasażer powinien potwierdzić własnoręcznym podpisem. W przypadku odmowy podpisu, kontroler odnotuje ten fakt na druku opłaty dodatkowej. Brak podpisu na druku opłaty dodatkowej nie zwalnia pasażera z obowiązku uiszczenia nałożonej opłaty dodatkowej.

4. Wezwanie do zapłaty wystawione na imię i nazwisko pasażera lub pokwitowanie wniesienia gotówką opłaty dodatkowej stanowi dokument przewozu i uprawnia pasażera do kontynuowania przejazdu zgodnie z obowiązującą taryfą opłat.

§ 30. 1. Pasażerowi przysługuje prawo złożenia reklamacji dotyczącej kontroli biletowej. Miejsce składania reklamacji wskazane jest na druku wezwania do zapłaty.

2. Reklamacje związane z ujawnieniem podczas kontroli braku imiennego biletu okresowego lub dokumentu poświadczającego uprawnienia do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych są uwzględniane w przypadku przedłożenia tych dokumentów w terminie 7 dni od daty nałożenia opłaty dodatkowej.

§ 31. 1. Złożenie reklamacji lub odwołania nie zwalnia od uiszczenia opłaty dodatkowej.

2. Złożenie reklamacji lub odwołania nie przedłuża terminu możliwości uiszczenia nałożonej opłaty dodatkowej w obniżonej wysokości.

§ 32. 1. Pasażer, który ma zapisane na imiennej EKM ważne uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego w trakcie kontroli biletowej w pojeździe nie ma obowiązku okazywać dokumentu potwierdzającego te uprawnienia.

2. Pasażer posiadający EKM może w każdej chwili podczas przejazdu, naciskając przycisk „S” i przykładając kartę do kasownika, odczytać informację o rodzaju i ważności biletu okresowego oraz o ilości i rodzaju opłaconych przejazdów a także ilości pozostałych punktów zapisanych na EKM.

## **Rozdział 7.**

### **Zasady kontroli dokumentów przewozu**

§ 33. 1. Kontrola dokumentów przewozu, w pojazdach komunikacji miejskiej prowadzona jest na podstawie art. 33a Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe.

2. Kontrolę dokumentów przewozu przeprowadzają uprawnieni kontrolerzy.

3. Przystępując do kontroli i w trakcie jej prowadzenia, kontrolerzy powinni posiadać ważny identyfikator wystawiony przez ZKM, umieszczony w miejscu dobrze widocznym dla pasażera.

4. Kontrolerzy zobowiązani są do udzielania pasażerom wszelkich informacji dotyczących taryfy opłat, rodzajów stosowanych biletów, obowiązujących przepisów porządkowych, wysokości opłat dodatkowych oraz przebiegu linii komunikacyjnych.

5. Kontroler może żądać okazania dokumentu przewozu od pasażera, który zajął miejsce w pojeździe, podczas jazdy i przy wysiadaniu z pojazdu. Okazane dokumenty przewozu są własnością pasażera.

§ 34. Każdorazowa kontrola dokumentów przewozowych winna objąć sprawdzenie autentyczności dokumentów przewozu.

§ 35. Kontrola biletowa winna być prowadzona:

1. w sposób kulturalny, a rozmowa kontrolera z pasażerem ograniczać się do przedmiotu kontroli,
2. w zespołach przynajmniej dwuosobowych,

3. po zablokowaniu, na czas kontroli, kasowników przez kontrolerów lub osobę prowadzącą pojazd.

§ 36. W przypadku kontroli osób niepełnoletnich (do 13 roku życia), kontroler powinien umożliwić nieletniemu dojazd do przystanku, który był celem jego podróży.

§ 37. Podstawą nałożenia opłaty dodatkowej jest:

1. przejazd bez ważnego dokumentu przewozu w tym w szczególności:

1) przejazd z imienną EKM wystawioną na inną osobę lub odmowę okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość w przypadku okazania do kontroli EKM z nieczytelnymi danymi

2) przejazd na podstawie dokumentu noszącego znamiona podrobienia lub przerobienia,

2. przewóz zwierząt bez ważnego biletu,

3. naruszenie przepisów o przewozie zwierząt i bagażu,

4. spowodowane przez pasażera zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu.

§ 38. 1. W przypadku zakwestionowania biletu papierowego kontroler wypisuje druk opłaty dodatkowej, a na bilecie wpisuje datę, godzinę kontroli, numer służbowy i zwraca bilet pasażerowi.

2. Na każde żądanie pasażera, kontroler musi umożliwić pasażerowi spisanie swojego numeru służbowego z identyfikatora, o którym mowa w § 30 ust. 3.

3. W przypadku gdy pasażer opuści pojazd i pozostawi swój dokument przewozu, kontroler dołącza go do dokumentu z kontroli z krótkim opisem sytuacji i niezwłocznie dostarcza do COK.

§ 39. Wysokość i zasady nakładania opłat dodatkowych ustala uchwała Rady Miejskiej w Elblągu.

## **Rozdział 8.**

### **Postanowienia końcowe**

§ 40. Podmiotem właściwym do przyjmowania skarg i wniosków funkcjonowania komunikacji miejskiej jest ZKM.

§ 41. Skargi i wnioski dotyczące funkcjonowania komunikacji miejskiej w Elblągu można składać:

1) pisemnie: Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością ul. Browarna 90, 82-300 Elbląg, Centrum Obsługi Klienta ul. Czerwonego Krzyża 2, lub drogą elektroniczną [zkm@elblag.com.pl](mailto:zkm@elblag.com.pl),

2) osobiście: Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością ul. Browarna 90, 82-300 Elbląg lub Centrum Obsługi Klienta ul. Czerwonego Krzyża 2, w godzinach urzędowania.

§ 42. Dyrektor ZKM przyjmuje interesantów w środy w godzinach 12:00 - 14:00 lub w innym terminie, po uprzednim umówieniu spotkania.

§ 43. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy:

1. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,

2. ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe,

3. ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym.

wz. PREZYDENTA MIASTA

*Janusz Nowak*  
WICEPREZYDENT

## UZASADNIENIE

Zarządzenie zatwierdza Regulamin korzystania z usług publicznych w zakresie komunikacji miejskiej świadczonych przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością oraz obowiązków spółki wobec odbiorców tych usług. Proponowane zapisy Regulaminu dostosowują jego treści do obecnie obowiązującej taryfy opłat i zasad korzystania z karty EKM.

Z uwagi na powyższe wydanie Zarządzenia jest zasadne.

DYREKTOR DEPARTAMENTU  
GOSPODARKI MIASTA

*Dariusz Ostrowski*