

Regulamin przewozu osób i bagażu w publicznym transporcie zbiorowym w Bydgoszczy

(obowiązuje od 19.08.2020 r.)

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§ 1. 1. Regulamin przewozu osób i bagażu zwany dalej „Regulaminem” stosuje się w gminnych przewozach pasażerskich o charakterze użyteczności publicznej na obszarze Miasta Bydgoszczy oraz na liniach komunikacyjnych organizowanych przez Miasto Bydgoszcz na obszarze gmin, z którymi zawarto porozumienie o wspólnej organizacji publicznego transportu zbiorowego.

2. Regulamin określa warunki obsługi podróżnych, warunki odprawy oraz przewozu osób i bagażu.

3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) „bilet” – wszystkie bilety określone w cenniku opłat stanowiącym załącznik do właściwej Uchwały Rady Miasta Bydgoszczy w sprawie ustalenia opłat za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym w Bydgoszczy:
 - bilet papierowy emitowany przez ZDMiKP,
 - bilet okresowy zapisany elektronicznie na Bydgoskiej Karcie Miejskiej, zwanej w skrócie BKM, wydawanej przez ZDMiKP lub elektronicznej legitymacji studenckiej lub innym dokumencie wydawanym przez podmioty z którymi ZDMiKP zawarł porozumienie o ich stosowaniu jako nośnik biletów w środkach komunikacji miejskiej,
 - bilet okresowy w formie elektronicznej zapisany on-line, którego identyfikatorem jest zbliżeniowa karta płatnicza,
 - bilet zakupiony w formie elektronicznej przez telefon komórkowy,
 - bilet okresowy telefoniczny zakupiony za pomocą aplikacji mobilnych,
 - bilet w formie elektronicznej, opłacany zbliżeniową kartą płatniczą EMV w urządzeniu zamontowanym w pojeździe,
- 2) „komunikacja miejska” - przewozy pasażerskie wykonywane przez operatorów na terenie Miasta Bydgoszczy oraz na obszarze gmin, o których mowa w ust. 1,
- 3) „kontroler” - osoba upoważniona przez organizatora do kontroli dokumentów przewozu osób i bagażu na liniach komunikacji miejskiej,
- 4) „obsługa pojazdu” - osoba kierująca pojazdem oraz pracownicy służby nadzoru ruchu operatora,
- 5) „operator” - przedsiębiorca uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, który zawarł z ZDMiKP umowę o świadczenie usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego,
- 6) „organizator” - jednostka budżetowa Miasta Bydgoszczy wykonująca określone w statucie zadania organizatora publicznego transportu zbiorowego w Bydgoszczy, zwana dalej Zarządem Dróg Miejskich i Komunikacji Publicznej w Bydgoszczy lub „ZDMiKP”,

- 7) „pasażer” - osoba, która zawarła umowę przewozu,
- 8) „pojazd” - środek transportu tj. tramwaj lub autobus należący do operatora, przeznaczony do przewozu osób, spełniający warunki określone przepisami o ruchu drogowym i innymi przepisami w tym zakresie,
- 9) „przystanek” - oznakowane właściwymi znakami drogowymi miejsce przeznaczone do wsiadania i wysiadania pasażerów na danej linii komunikacyjnej.

Rozdział 2

Zasady korzystania z usług przewozowych

§ 2. Zawarcie umowy przewozu następuje przez zajęcie przez pasażera miejsca w pojeździe.

§ 3. 1. Pasażer zobowiązany jest do posiadania w trakcie przejazdu ważnego dokumentu przewozu.

2. Ważnym dokumentem przewozu są:

- 1) skasowany (na przejazd) odpowiedni bilet papierowy,
- 2) wygenerowane z systemu potwierdzenie zakupu biletu przez telefon komórkowy,
- 3) wygenerowane z systemu potwierdzenie zakupu biletu opłaconego zbliżeniową kartą płatniczą EMV w urządzeniu zamontowanym w pojeździe,
- 4) zakupiony na właściwy czas bilet okresowy,
- 5) dokument poświadczający prawo do darmowych przejazdów, określony odrębnymi przepisami.

3. W przypadku przejazdu na podstawie biletu ulgowego warunkiem uznania go za ważny dokument przewozu jest posiadanie dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi.

4. Nieważny jest dokument przewozu zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym jego odczytanie.

§ 4. Pasażerowie korzystający z usług przewozowych zobowiązani są do przestrzegania przepisów porządkowych dotyczących przewozu osób i bagażu w publicznym transporcie zbiorowym w Bydgoszczy, norm zachowania w miejscach publicznych, a także zasad bezpieczeństwa w ruchu drogowym.

§ 5. Pasażerom zabrania się:

- 1) zanieczyszczania i zaśmiecania pojazdu,
- 2) niszczenia wyposażenia pojazdu,
- 3) pożywania artykułów żywnościowych mogących wyrządzić szkodę innym pasażerom lub zanieczyścić wnętrze pojazdu,
- 4) grania na instrumentach muzycznych, korzystania z urządzeń emitujących dźwięki lub zakłócania w inny sposób spokoju w pojeździe,
- 5) zachowań, które mogą narazić współpasażerów na szkody, obrażenia lub niewygodę,

- 6) zebrania i prowadzenia handlu,
- 7) kwestowania, nalepiania plakatów i ogłoszeń, rozrzucania i rozdawania ulotek oraz materiałów reklamowych bez zgody operatora lub organizatora,
- 8) wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.

§ 6. 1. W pojeździe można, bez uiszczenia opłaty, przewozić rzeczy, psa oraz małe zwierzęta domowe, o ile nie utrudnia przejścia, nie naraża współpasażerów na zanieczyszczenie odzieży lub inne niewygody, nie zasłania widoczności kierującemu pojazdem, ani nie stwarza innych zagrożeń.

2. Z uwzględnieniem zapisów ust. 1 można przewozić 1 rzecz nieprzekraczającą rozmiarów 90 x 75 x 40 (cm), lub 10 x 10 x 220 (cm) lub 1 przedmiot płaski o rozmiarach nie większych niż 100 x 90 (cm) oraz wózki dziecięce, wózki inwalidzkie, rowery, narty, sanki, deski snowboardowe, instrumenty muzyczne i sztalugi.

3. Bagażu i zwierząt nie wolno umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.

4. Sposób zabezpieczenia przewożonych rzeczy i zwierząt określają ustalone przez Radę Miasta Bydgoszczy Przepisy porządkowe przy przewozie osób i bagażu w publicznym transporcie zbiorowym w Bydgoszczy.

§ 7. Pasażer odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy w trakcie przejazdu.

Rozdział 3

Obsługa informacyjna pasażerów

§ 8. 1. Pasażerowie mogą uzyskać informacje dotyczące korzystania z usług komunikacji miejskiej w następujący sposób:

- 1) na przystankach dla wsiadających niewyposażonych w specjalne nośniki informacyjne - w zakresie dotyczącym rozkładów jazdy,
- 2) na przystankach i innych wybranych lokalizacjach wyposażonych w gabloty informacyjne - w zakresie dotyczącym rozkładów jazdy, stosowanego cennika opłat, schematów linii komunikacyjnych, zmian w funkcjonowaniu linii itp,
- 3) na tablicach elektronicznych usytuowanych na przystankach i węzłach przesiadkowych - w zakresie dotyczącym rozkładów jazdy i zmian w funkcjonowaniu linii,
- 4) w kasach biletowych ZDMiKP i Centrum Obsługi Klienta zlokalizowanym w siedzibie ZDMiKP - w zakresie dotyczącym stosowanego cennika opłat, obowiązujących uprawnień do ulg w opłatach, wysokości opłat dodatkowych pobieranych za brak ważnego dokumentu przewozu, postępowania reklamacyjnego, stosowania przepisów porządkowych i regulaminu przewozu osób i bagażu, danych teleadresowych ZDMiKP,
- 5) na stronie internetowej ZDMiKP - w pełnym zakresie obejmującym funkcjonowanie komunikacji miejskiej, w tym dotyczącym rozkładów jazdy, schematów sieci komunikacyjnej, cennika opłat, uprawnień do ulg

- w opłatach, wysokości opłat dodatkowych pobieranych za brak ważnego dokumentu przewozu, postępowania reklamacyjnego, stosowania przepisów porządkowych, regulaminu przewozu osób i bagażu, zasad kontroli biletów, sieci sprzedaży biletów, informacji o adresach i czasie pracy własnych punktów sprzedaży biletów oraz informacji o wszystkich zmianach w funkcjonowaniu linii,
- 6) w mediach społecznościowych (facebook) - w zakresie dotyczącym zmian w funkcjonowaniu linii i bieżących informacji o utrudnieniach w korzystaniu z usług komunikacji miejskiej,
 - 7) w pojazdach komunikacji miejskiej - w zakresie dotyczącym stosowanego cennika opłat oraz wybranych przepisów związanych z przewozem osób i bagażu (wyciąg z regulaminu przewozu osób i bagażu oraz przepisów porządkowych).

2. Bezpośrednio od obsługi pojazdu pasażerowie mogą uzyskać informacje dotyczące trasy i kierunku jazdy, czasu odjazdu z przystanku początkowego, zmiany przebiegu linii w sytuacjach awaryjnych itp.

Rozdział 4

Zasady wnoszenia opłat za przejazdy komunikacją miejską

§ 9. 1. Bilet na przejazd nabywa się przed rozpoczęciem podróży w zewnętrznej sieci sprzedaży, w urządzeniach mobilnych w pojeździe, jeżeli takie są zainstalowane lub bezpośrednio u obsługi pojazdu, wg zasad określonych w § 11 Regulaminu.

2. Opłatę wnosi się zgodnie z obowiązującym cennikiem i z uwzględnieniem uprawnień do ulg określonych odrębnymi przepisami.

3. Ustalone w cenniku opłat bilety stosuje się z uwzględnieniem obowiązujących stref biletowych oraz rodzajów linii.

§ 10. 1. Regulując opłatę za przejazd biletem jednorazowym papierowym należy skasować bilet niezwłocznie po wejściu do pojazdu.

2. Regulując opłatę za przejazd za pomocą telefonu komórkowego czynność tą należy dokonać niezwłocznie po wejściu do pojazdu.

3. Regulując opłatę za przejazd bilet w formie elektronicznej, za pomocą karty zbliżeniowej EMV w urządzeniu zamontowanym w pojeździe, czynność tą należy dokonać niezwłocznie po wejściu do pojazdu.

4. Kasując bilet jednorazowy papierowy, pasażer zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności kasowania. W razie braku kodu kasującego należy skasować bilet w innym kasowniku, a w przypadku niesprawności wszystkich kasowników lub stwierdzenia niewłaściwego kodu kasowania fakt ten zgłosić niezwłocznie obsłudze pojazdu.

5. Dwie osoby jadące tym samym pojazdem, posiadające uprawnienia do przejazdów ulgowych, mogą uregulować opłatę za przejazd jednym bilet w jednorazowym normalnym.

6. Biletu jednorazowego normalnego, w przypadku posiadania ulg, nie wolno kasować dwukrotnie.

7. Skasowany bilet jednorazowy należy zachować do kontroli aż do momentu opuszczenia pojazdu.

8. Skasowanego biletu jednorazowego nie wolno odstępować innej osobie.

9. Bilet jednorazowy nieskasowany nie może być traktowany jako ważny dokument przewozu potwierdzający uiszczenie opłaty.

10. W przypadku podwyższenia wysokości opłat, bilety jednorazowe z nieaktualnym nominałem są honorowane w czasie obowiązywania nowej taryfy jedynie pod warunkiem dokupienia i skasowania biletu o nominale uzupełniającym, stanowiącym co najmniej różnicę między nominałem aktualnym, a obowiązującym poprzednio.

11. W przypadku nieposiadania biletu jednorazowego o obowiązującym nominale, dopuszcza się możliwość skasowania biletów o niższych nominałach stanowiących równowartość wymaganej opłaty, pod warunkiem skasowania tych biletów w ciągu tej samej lub dwóch kolejnych minut.

12. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie jazdy, pasażerowi posiadającemu skasowany ważny bilet jednorazowy przysługuje prawo kontynuowania podróży następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii, przebiegającej tą samą trasą albo pojazdem zastępczym podstawionym przez operatora.

13. W przypadku wprowadzenia okresowo na części stałej trasy danej linii komunikacji zastępczej, spowodowanej awarią lub remontem infrastruktury drogowej, bilet jednorazowy skasowany w pierwszym pojeździe zachowuje ważność w najbliższym pojeździe komunikacji zastępczej i odwrotnie.

§ 11. 1. Pasażer może nabyć określone rodzaje biletów jednorazowych u prowadzącego pojazd, za odliczoną gotówkę, na przystankach początkowych oraz innych przystankach odpowiednio oznakowanych. Po godzinie 19.00 oraz w soboty, niedziele i święta, bilety mogą być nabywane bez ograniczeń na wszystkich przystankach. Zakupu biletu u prowadzącego pojazd, w celu uregulowania opłaty za przejazd, należy dokonać niezwłocznie po wejściu do pojazdu, po czym bilet ten należy skasować niezwłocznie. Zamiar zakupu biletu należy zgłosić prowadzącemu pojazd przed ruszeniem pojazdu z przystanku.

2. Na wyznaczonych liniach, sprzedaż biletów papierowych w pojazdach może być prowadzona także przez uprawnione służby konduktorskie. Zakupu biletu u konduktora, w celu uregulowania opłaty za przejazd, należy dokonać niezwłocznie po wejściu do pojazdu, po czym należy skasować bilet.

§ 12. 1. Regulując opłatę za przejazd biletem godzinnym, dobowym, 5 dobowym lub jednodniowym rodzinnym zasady określone w § 10 ust. 1, 2, 4, 5, 6, 7, 9 stosuje się odpowiednio.

2. Podróżując na podstawie biletu wymienionego w ust. 1, którego okres ważności upłynął pasażer zobowiązany jest niezwłocznie skasować kolejny bilet ważny przez czas określony dla jego wartości taryfowej lub bilet jednorazowy ważny do końca podróży w tym pojeździe.

3. Dopuszcza się możliwość przejazdu na podstawie dwóch biletów wymienionych w ust. 1 ulgowych, pod warunkiem skasowania biletów w ciągu tej samej lub dwóch kolejnych minut w tym samym pojeździe.

4. Pasażer zobowiązany jest zachować do kontroli wszystkie bilety wymienione w ust. 1, skasowane od rozpoczęcia podróży.

§ 13. 1. Korzystając z przejazdów na podstawie zakupionego biletu okresowego nie wymaga się rejestracji biletu w urzędzeniu kasującym w pojeździe.

2. Bilet okresowy miesięczny jest ważny w danym miesiącu kalendarzowym, jednak nie wcześniej niż z chwilą zakupu.

3. Bilet okresowy z oznaczonym okresem stosowania jest ważny od daty wskazanej przy zakupie. W przypadku gdy dzień rozpoczęcia ważności biletu jest równocześnie dniem jego zakupu, bilet jest ważny z chwilą zakupu.

4. Bilet okresowy można nabyć w przedsprzedaży, nie wcześniej niż 30 dni przed okresem jego ważności.

5. Zakupiony bilet okresowy imienny na oznaczoną linię uprawnia do przejazdu innymi liniami na odcinkach pokrywających się, wyznaczonych wspólnymi przystankami z linią oznaczoną na bilecie. Jako wspólne przystanki traktuje się także przystanki przesiadkowe usytuowane w obrębie skrzyżowań.

6. Bydgoska Karta Miejska, inny stosowany nośnik biletu okresowego bez zakodowanego biletu ani sam dokument potwierdzający zakup biletu (paragon) nie stanowią ważnego dokumentu przewozu.

7. Bydgoska Karta Miejska wydawana jest bezpłatnie, na podstawie wniosku złożonego przez pasażera w wyznaczonych punktach sprzedaży ZDMiKP. Szczegółowe procedury wydawania kart BKM oraz zasady ich stosowania określa ZDMiKP jako emitent karty w formie odrębnego regulaminu.

8. Szczegółowe procedury zasad korzystania z biletu okresowego zapisywanego on-line, którego identyfikatorem jest zbliżeniowa karta płatnicza określa odrębny regulamin.

10. Pasażer zobowiązany jest pokryć koszty wykonania czynności personalizacyjnych związanych z wydaniem nowej karty BKM w przypadku zgubienia karty, fizycznego uszkodzenia karty lub konieczności aktualizacji danych wymagających wydania nowej karty, uiszczając opłatę w wysokości 10,00 zł.

10. W przypadku zagubienia, zniszczenia bądź utracenia zbliżeniowej karty płatniczej, która jest identyfikatorem biletu okresowego zapisanego on-line nie ma możliwości odtworzenia biletu na innym nośniku.

11. Nie podlega zmianie okres ważności biletu okresowego zapisanego on-line, którego identyfikatorem jest zbliżeniowa karta płatnicza.

12. Pasażerowie zwolnieni z opłat za korzystanie z usług komunikacji miejskiej, na podstawie odrębnych przepisów, nie muszą posługiwać się kartą BKM.

Rozdział 5

Zasady zwrotu biletów okresowych

§ 14. 1. Na wniosek pasażera zakodowany elektroniczny bilet okresowy imienny oraz bilet okresowy imienny w formie elektronicznej zapisany on-line, którego identyfikatorem jest zbliżeniowa karta płatnicza można w dowolnym czasie anulować w okresie jego ważności.

2. Jeżeli elektroniczny bilet okresowy imienny zostanie anulowany przed rozpoczęciem okresu jego ważności, pasażer otrzymuje zwrot całej kwoty stanowiącej równowartość biletu.

3. Jeżeli elektroniczny bilet okresowy imienny zostanie anulowany w okresie jego ważności, zwracana jest część jego wartości obliczona proporcjonalnie do okresu wykorzystania. Do okresu wykorzystania biletu zalicza się także dzień anulowania transakcji.

4. Wniosek o anulowanie biletu może złożyć pasażer będący posiadaczem nośnika na którym jest zakodowany bilet lub jego pełnomocnik. W przypadku osób niepełnoletnich wniosek może złożyć i odebrać zwracaną należność tylko rodzic lub opiekun prawny dziecka.

5. Do składanego wniosku należy dołączyć oryginał paragonu zakupu biletu lub wydanej na jego podstawie faktury (nie dotyczy biletu zakupionego przez Internet).

6. Nie podlegają zwrotowi bilety okresowe na okaziciela.

7. Nie podlegają zwrotowi bilety okresowe w przypadku zagubienia, zniszczenia bądź utracenia zbliżeniowej karty płatniczej, która jest identyfikatorem biletu okresowego zapisanego on-line.

Rozdział 6

Kontrola biletów

§ 15. 1. Do przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu, pobierania opłat dodatkowych i wystawiania wezwań do zapłaty na liniach komunikacji miejskiej w Bydgoszczy uprawnieni są kontrolerzy legitymujący się identyfikatorem wystawionym przez ZDMiKP, umieszczonym w widocznym miejscu podczas czynności kontrolnych.

2. Kontrolę można rozpocząć, w sytuacji gdy pojazd ruszył z przystanku, a pasażerowie którzy weszli do pojazdu na ostatnim przystanku skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru.

3. Czynności kontrolne przeprowadza się w pojeździe. Kontynuacja czynności kontrolnych w stosunku do pasażera, który nie posiadał ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do ulg jest dopuszczalna na przystanku za zgodą pasażera, pod warunkiem że wcześniej ustalono jego tożsamość, a zachowanie pasażera nie ma znamion agresji.

4. Kontrolerzy przed ogłoszeniem kontroli mogą poprosić prowadzącego pojazd o zablokowanie kasowników w pojeździe, które muszą być odblokowane przed dojechaniem do następnego przystanku.

5. Pasażer jest zobowiązany umożliwić kontrolerowi szczegółową weryfikację dokumentu przewozu w celu sprawdzenia jego ważności i autentyczności.

6. Weryfikacja ważności biletów papierowych polega na sprawdzeniu uprawnień do korzystania z danego biletu i prawidłowości kodu kasowania. W przypadku biletów okresowych ważność biletu sprawdza kontroler poprzez przyłożenie karty BKM bądź zbliżeniowej karty płatniczej do czytnika. Dodatkowo kontroler weryfikuje zgodność osoby okazującej bilet ze zdjęciem na awersie karty. W celu weryfikacji biletu zakupionego przez telefon komórkowy pasażer zobowiązany jest okazać ekran aplikacji z potwierdzeniem zakupu biletu. W celu weryfikacji biletu zakupionego za pomocą zbliżeniowej karty płatniczej EMV pasażer zobowiązany jest przyłożyć kartę płatniczą EMV do czytnika kontrolerskiego lub do urządzenia w pojeździe, umożliwiającego wnoszenie opłat za przejazd przy pomocy kart płatniczych.

7. W przypadku korzystania z ulg lub zwolnień z opłat pasażer zobowiązany jest okazać ważny dokument potwierdzający uprawnienie, określony odrębnymi przepisami.

8. Skasowanie biletu jednorazowego lub czasowego po ogłoszeniu kontroli traktuje się jako przejazd bez ważnego dokumentu przewozu i uprawnia kontrolera do pobrania opłaty dodatkowej lub wystawienia wezwania do zapłaty zgodnie zapisami §16 Regulaminu.

9. Skasowany bilet na okaziciela i bilet okresowy na okaziciela nie okazany przez pasażera podczas kontroli nie stanowi podstawy do umorzenia opłaty dodatkowej i przewozowej w trybie reklamacyjnym.

§ 16. 1. Kontroler jest uprawniony do pobrania właściwej opłaty za przewóz i opłaty dodatkowej lub wystawienia wezwania do zapłaty w razie:

- 1) przejazdu pasażera bez ważnego biletu,
- 2) stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu,
- 3) przewozu bagażu wyłączonego z przewozu lub naruszenia przepisów o ich przewozie,
- 4) spowodowania, bez uzasadnionej przyczyny, zatrzymania lub zmiany trasy środka transportu.

2. Wezwanie do zapłaty kontroler wystawia w razie odmowy zapłaty przez pasażera należności na miejscu podczas kontroli oraz w przypadku stwierdzenia braku ważnego dokumentu przewozu u osób o których mowa w § 17 ust. 5 Regulaminu. Kontrolerzy są zobowiązani zapoznać pasażera z treścią wypisaną na wezwaniu do zapłaty i po uzyskaniu jego podpisu wręczyć oryginał dokumentu. W przypadku gdy pasażer odmówi podpisania wezwania do zapłaty lub jego przyjęcia fakt ten odnotowuje się na dokumencie kontroli.

§ 17. 1. Wysokość opłaty dodatkowej pobieranej w przypadkach wymienionych w § 16 ust. 1 Regulaminu oraz opłaty manipulacyjnej pobieranej w razie zwrotu lub umorzenia opłaty dodatkowej w trybie obowiązujących przepisów ustalana jest w sposób odrębnie określony uchwałą Rady Miasta Bydgoszczy.

2. Opłatę dodatkową oraz przewozową pasażer zobowiązany jest uregulować w terminie 14 dni od dnia wystawienia wezwania do zapłaty.

3. Zapłaty można dokonać wpłacając należność na rachunek bankowy ZDMiKP podany na wezwaniu do zapłaty.

4. W razie uiszczenia opłaty dodatkowej i przewozowej podczas kontroli lub w ciągu 7 dni roboczych od dnia kontroli wysokość opłaty dodatkowej obniża się o 30%.

5. W przypadku uregulowania opłat podczas kontroli kontroler zobowiązany jest wydać pasażerowi na odpowiednim druku pokwitowanie. Zabronione jest pobieranie opłat w trakcie kontroli od osób niepełnoletnich.

6. W razie nieuregulowania zobowiązania w terminie określonym w ust. 2 należności będą dochodzone w trybie postępowania sądowego i komorniczego.

7. W przypadku nieuregulowania zobowiązania wymagalnego od co najmniej 60 dni, dane dotyczące pasażera i zadłużenia mogą być przekazywane w trybie obowiązujących przepisów do odpowiedniego rejestru dłużników.

Rozdział 7

Postępowanie w sprawach reklamacji oraz skarg i wniosków

§ 18. Pasażer może złożyć reklamację:

- 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny bilet na przejazd lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.

§ 19. Pasażer może złożyć skargę lub wniosek związany z funkcjonowaniem komunikacji miejskiej.

§ 20. 1. Reklamacje oraz skargi i wnioski można złożyć osobiście lub wysłać pocztą na adres siedziby ZDMiKP, który jest podmiotem właściwym do ich rozpatrzenia, a nadto:

- 1) reklamacje dotyczące spraw o których mowa w § 18 pkt 2 Regulaminu w punktach składania reklamacji ZDMiKP,
- 2) skargi i wnioski za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie internetowej www.zdmikp.bydgoszcz.pl

2. Reklamacje oraz skargi i wnioski rozpatruje się nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich przyjęcia przez ZDMiKP.

Rozdział 8

Postępowanie z rzeczami znalezionymi

§ 21. 1. Pasażer, który znalazł w pojeździe rzecz zgubioną lub porzuconą powinien przekazać tę rzecz obsłudze pojazdu.

2. Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia, czy wydana przez niego rzecz zastała przez obsługę pojazdu przekazana do miejsca przechowywania rzeczy znalezionych w siedzibie operatora.

Rozdział 9

Postanowienia końcowe

§ 22. W sprawach nieobjętych Regulaminem, zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa.