

380
Zarządzenie Nr
Prezydenta Miasta Torunia
z dnia 27.12.2017 r.

w sprawie wprowadzenia
Regulaminu przewozu osób i bagażu
w lokalnym publicznym transporcie zbiorowym w Toruniu

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. *Prawo przewozowe* (Dz.U. z 2017 r. poz. 1983), art. 7 ust. 1 pkt 1 i ust. 4 pkt 1 oraz art. 47 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. *o publicznym transporcie zbiorowym* (Dz.U. z 2017 r. poz. 2136)

zarządza się, co następuje:

§ 1.1. Wprowadza się Regulamin przewozu osób i bagażu w lokalnym publicznym transporcie zbiorowym w Toruniu, zwany dalej Regulaminem, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

2. Regulamin obowiązuje w komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę Miasta Toruń na terenie miasta Torunia oraz na terenie innych gmin na mocy zawartych z nimi porozumień międzygminnych dotyczących wspólnej organizacji publicznego transportu zbiorowego.

§ 2. Wykonanie zarządzenia powierza się Dyrektorowi Wydziału Gospodarki Komunalnej.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2018 r.

Prezydent Miasta Torunia

Michał Łaleski

Nie wnoszę zastrzeżeń
pod względem prawnym
RADCA PRAWNY
Jolanta Zagórska
T. 335

Kierownik Referatu
d.s. Publicznego Transportu Zbiorowego

Krzysztof Przybyszewski

DYREKTOR
Wydziału Gospodarki Komunalnej

Marcin Kowallek

ell

**Regulamin przewozu osób i bagażu
w lokalnym publicznym transporcie zbiorowym w Toruniu**

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin przewozu osób i bagażu środkami lokalnego publicznego transportu zbiorowego organizowanego przez Gminę Miasta Toruń, zwany dalej Regulaminem, określa warunki obsługi podróżnych, warunki przewozu osób i bagażu oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) „bilet” – dokument uprawniający do korzystania przez pasażera z komunikacji miejskiej w formie papierowej lub mobilnej;
 - 2) „bilet mobilny” – bilet zakupiony w formie elektronicznej za pośrednictwem telefonu komórkowego;
 - 3) „dyspozytor” – pracownik operatora publicznego transportu zbiorowego koordynujący całokształt pracy związanej ze świadczeniem usługi przewozu, odpowiednio na liniach autobusowych lub tramwajowych;
 - 4) „GMT” – Gmina Miasta Toruń, jednostka samorządu terytorialnego, zapewniająca funkcjonowanie publicznego transportu zbiorowego na terenie miasta Torunia oraz na terenie innych gmin na mocy zawartych z nimi porozumień międzygminnych;
 - 5) „kasa biletowa” – punkt sprzedaży biletów prowadzony przez operatora publicznego transportu zbiorowego;
 - 6) „komunikacja miejska” – przewóz osób w ramach lokalnego publicznego transportu zbiorowego wykonywany na terenie miasta Torunia oraz gmin sąsiadujących, które zawarły stosowne porozumienie z Gminą Miasta Toruń;
 - 7) „kontroler biletów” – osoba upoważniona przez organizatora publicznego transportu zbiorowego do kontroli dokumentów przewozu osób i bagażu w środkach komunikacji miejskiej;
 - 8) „kierujący pojazdem” – osoba posiadająca uprawnienie, wyznaczona przez operatora publicznego transportu zbiorowego do kierowania pojazdem (kierowca lub motorniczy);
 - 9) „MZK” – Miejski Zakład Komunikacji w Toruniu Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Sienkiewicza 24/26 uprawniona do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób na podstawie umowy zawartej z organizatorem publicznego transportu zbiorowego;
 - 10) „operator ptz” - operator publicznego transportu zbiorowego tj. podmiot wykonujący na zlecenie organizatora publicznego transportu zbiorowego usługę publicznego transportu zbiorowego;
 - 11) „organizator ptz” - organizator publicznego transportu zbiorowego w osobie Gminy Miasta Toruń zapewniającej funkcjonowanie publicznego transportu zbiorowego na terenie miasta Torunia oraz na terenie innych gmin na mocy zawartych porozumień międzygminnych;
 - 12) „oświadczenie o rezygnacji” – dokument zawierający oświadczenie o rezygnacji z zakupionego biletu z wnioskiem o zwrot należności za niewykorzystaną część biletu;
 - 13) „pasażer” – osoba korzystająca z usług przewozowych w zakresie lokalnego publicznego transportu zbiorowego;
 - 14) „pojazd” – środek transportu, tj. autobus lub tramwaj, wykorzystywany przez operatora ptz w komunikacji miejskiej;
 - 15) „przystanek” – przystanek komunikacyjny – oznakowane właściwymi znakami drogowymi miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów z pojazdu na danej linii komunikacyjnej;
 - 16) „rozkład jazdy” – podawany do publicznej wiadomości plan kursów pojazdów, określający częstotliwość kursowania pojazdu na linii komunikacyjnej albo planowane godziny odjazdu z przystanku komunikacyjnego;
 - 17) „uchwała RMT” – uchwała Rady Miasta Toruń w sprawie ustalenia cen urzędowych za usługi przewozowe w publicznym transporcie zbiorowym i sposobu ustalenia opłat dodatkowych;

18) „skasowanie biletu” – nadanie biletowi cech ważności za pośrednictwem:

- a) kasownika umieszczonego w pojeździe (dokonującego zapisu kodu cyfrowego na bilecie) - bilety papierowe,
- b) stosownej aplikacji w telefonie komórkowym – bilety mobilne.

Zasady korzystania z usług przewozowych

§ 2

1. Zawarcie umowy przewozu następuje w chwili wejścia do pojazdu.
2. Pasażer zobowiązany jest do posiadania w trakcie przejazdu ważnego dokumentu przewozu i okazywania go na żądanie kontrolerom.
3. Nieważny jest dokument przewozu zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym jego identyfikację.
4. Opłatę za przejazd wnosi się zgodnie z obowiązującym cennikiem z uwzględnieniem obowiązujących stref biletowych oraz uprawnień do bezpłatnych i ulgowych przejazdów określonych odrębnymi przepisami.
5. Do przejazdu środkami komunikacji miejskiej w Toruniu upoważniają bilety w formie papierowej i mobilnej, określone w stosownej uchwale RMT.
6. Ważnym dokumentem przewozu jest:
 - 1) skasowany po wejściu do pojazdu odpowiedni bilet papierowy z napisem „Gmina Miasta Toruń – Komunikacja Miejska,
 - 2) ważny bilet mobilny lub wygenerowane z systemu i poświadczone przez pracownika Wydziału Gospodarki Komunalnej Urzędu Miasta Torunia lub kierownika działu taryfowo-biletowego MZK potwierdzenie zakupu biletu mobilnego,
 - 3) ważny bilet okresowy, bilet specjalny imienny lub na okaziciela bądź bilet specjalny pracowniczy,
 - 4) bilet papierowy aglomeracyjny BiT City - wystawiany przez przewoźnika kolejowego, z którym Gmina Miasta Toruń zawarła stosowną umowę,
 - 5) bilet papierowy regionalny WiT - wystawiany przez przewoźnika kolejowego, z którym Gmina Miasta Toruń zawarła stosowną umowę,
 - 6) dokument poświadczający prawo do bezpłatnych przejazdów, określony odrębnymi przepisami.
7. Nie stanowi ważnego dokumentu przewozu bilet zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie kodu kasującego, numeru biletu, danych osobowych w przypadku biletu imiennego oraz bilet bez dokumentu wymaganego łącznie z biletem, zgodnie z § 6 ust. 10 pkt 7 oraz ust. 11 – 13 Regulaminu.
8. Nieważny jest bilet miesięczny imienny, w którym jakiegokolwiek dane zostały poprawione, zmienione lub usunięte.
9. Pasażer korzystający z usług przewozowych zobowiązany jest do stosowania przepisów Regulaminu, a także zasad zachowania się w miejscach publicznych.
10. Osoby nie przestrzegające przepisów Regulaminu, zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być usunięte z pojazdu przez kierującego pojazdem, bądź niedopuszczone do skorzystania z przewozu. W takim wypadku pasażerom nie przysługuje zwrot opłaty za przejazd.
11. Organizator ptz zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładów jazdy oraz przebiegu tras, ich skrócenia bądź wydłużenia, w szczególności w przypadkach wystąpienia np. robót drogowych itp.
12. Szkody na osobie lub w mieniu pasażera powstałe z winy operatora ptz w trakcie przejazdu środkami komunikacji miejskiej należy natychmiast zgłosić kierującemu pojazdem.
13. Operator ptz nie odpowiada za szkody powstałe w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy pojazdu spowodowanych:
 - 1) siłą wyższą;
 - 2) zatorami drogowymi;
 - 3) zamknięciem lub blokadą ulic lub torowisk;
 - 4) zmianami organizacji ruchu;
 - 5) przyczynami natury techniczno-eksploatacyjnej;

- 6) zarządzeniami wydawanymi przez organy nadzoru ruchu drogowego lub kolejowego oraz inne organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym.
14. Operator ptz 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 lub wysiadaniem z pojazdu po sygnale odjazdu;
 - 4) innymi zachowaniami niezgodnymi z zasadami zachowania ustalonymi Regulaminem.

Prawa i obowiązki kierującego pojazdem

§ 3

1. Kierujący pojazdem może odmówić przewozu osób:
 - 1) nietrzeźwych, zachowujących się w sposób agresywny, wulgarnych;
 - 2) mogących zabrudzić innych podróżnych;
 - 3) wzbudzających ogólną odrazę.
2. W przypadkach nadzwyczajnych, w szczególności w sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia, popełnienia przestępstwa, rażącego naruszenia przepisów porządkowych lub innego poważnego zakłócenia porządku publicznego, kierujący pojazdem uprawniony jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności: Policji, Straży Miejskiej, Straży Pożarnej lub placówki ochrony zdrowia.
3. Kierujący pojazdem po zakończeniu czynności kontrolno-obsługowych oraz czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy, za wyjątkiem przerw na spożycie posiłków lub awarii, zobowiązany jest niezwłocznie podjechać do przystanku początkowego w celu umożliwienia osobom oczekującym zajęcia miejsca w pojeździe, o ile nie powoduje to zakłóceń w ruchu innym pojazdom. Na przystanek początkowy, wspólny dla więcej niż jednej linii, kierujący pojazdem podjeżdża 1 minutę przed godziną odjazdu wskazaną w rozkładzie jazdy.
4. W przypadku wyłączenia pojazdu z ruchu, awarii technicznej, zjazdu do zajezdni kierujący pojazdem ma obowiązek przekazania pasażerom za pomocą systemu informacji pasażerskiej lub ustnie informacji o konieczności opuszczenia pojazdu oraz o warunkach kontynuowania przerwanej podróży.
5. W przypadku zauważenia bagażu budzącego podejrzenie, że może stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa osób przebywających w pojeździe kierujący pojazdem ma obowiązek przeprowadzić ewakuację pasażerów, wezwać policję i poinformować o zdarzeniu dyspozytora.

Informacja pasażerska

§ 4

1. Informacje dotyczące korzystania z komunikacji miejskiej udostępniane są w zakresie obejmującym:
 - 1) na przystankach – rozkłady jazdy, zmiany w funkcjonowaniu komunikacji, a dodatkowo na przystankach wyposażonych w gabloty przystankowe - wyciąg z cennika opłat;
 - 2) na tablicach elektronicznych systemu informacji pasażerskiej – rozkłady jazdy (rzeczywisty czas odjazdu pojazdu) oraz informacje o zmianach w funkcjonowaniu komunikacji;
 - 3) w kasach biletowych operatora ptz – cennik opłat za usługi przewozowe, uprawnienia do bezpłatnych i ulgowych przejazdów, przepisy porządkowe, wysokość opłat dodatkowych pobieranych za brak ważnego dokumentu przewozu, schemat sieci komunikacyjnej oraz regulamin przewozu osób i bagażu – do wglądu zainteresowanego pasażera;
 - 4) na stronie internetowej organizatora ptz i operatora ptz – rozkłady jazdy, schemat sieci komunikacyjnej, cennik opłat za usługi przewozowe, uprawnienia do bezpłatnych i ulgowych przejazdów, wysokość opłat dodatkowych pobieranych za brak ważnego dokumentu przewozu, przepisy porządkowe, regulamin przewozu osób i bagażu oraz bieżące komunikaty dotyczące funkcjonowania komunikacji miejskiej;
 - 5) w pojazdach komunikacji miejskiej – wyciąg z cennika opłat za usługi przewozowe, uprawnienia do bezpłatnych i ulgowych przejazdów, wysokość opłat dodatkowych pobieranych za brak ważnego dokumentu przewozu oraz wybrane przepisy związane

z przewozem osób i bagażu (wyciąg z regulaminu przewozu osób i bagażu oraz przepisów porządkowych).

2. Przystanki ograniczające strefę I oznaczone są w rozkładach jazdy jako „gr. adm.”.
3. Pasażer ma prawo do wyczerpujących informacji o kursowaniu pojazdów, w tym dotyczących trasy i kierunku jazdy oraz czasu odjazdu.
4. Rozmowa z kierującym pojazdem dozwolona jest jedynie podczas postoju pojazdu.
5. Pasażer ma prawo do kulturalnej, z poszanowaniem godności osobistej, obsługi przez kierującego pojazdem i kontrolera biletów.

Zasady wnoszenia opłat za przejazdy komunikacją miejską

§ 5

1. Bilet na przejazd nabywa się przed rozpoczęciem podróży w zewnętrznej sieci sprzedaży, w kasach biletowych operatora ptz, za pośrednictwem telefonu komórkowego, w automatach biletowych w pojeździe, jeżeli takie są zainstalowane lub bezpośrednio u obsługi pojazdu, według zasad określonych w ust. 2-9.
2. Bilet papierowy, zakupiony w zewnętrznej sieci sprzedaży, w automacie biletowym lub u kierującego pojazdem należy skasować niezwłocznie po wejściu do pojazdu lub dokonaniu transakcji zakupu w pojeździe, przed zajęciem miejsca siedzącego i zachować go przez cały czas trwania podróży.
3. Wnosząc opłatę za przejazd za pośrednictwem telefonu komórkowego, pasażer zobowiązany jest do przeprowadzenia tej czynności bezzwłocznie po wejściu do pojazdu.
4. Kierujący pojazdem prowadzi sprzedaż biletów czasowych (30, 60 i 90 minutowych) w formie papierowej.
5. Zakup biletu u kierującego pojazdem powinien nastąpić na przystanku, na którym pasażer wsiadł do pojazdu. W razie opóźnienia pojazdu w stosunku do rozkładu jazdy kierujący pojazdem może odmówić sprzedaży biletów.
6. Opłata za bilety nabywane u kierowcy winna być wniesiona kwotą odliczoną, możliwie najmniejszą liczbą monet.
7. Pasażer zamierzający kupić bilet u kierującego pojazdem zobowiązany jest wejść do pojazdu przednimi drzwiami.
8. Pasażer zainteresowany zakupem biletu w pojeździe, który wyposażony jest w automat biletowy, zobowiązany jest w pierwszej kolejności do nabycia biletu w automacie. W przypadku braku możliwości zakupu biletu w urządzeniu, pasażer zobowiązany jest bezzwłocznie udać się do kierującego pojazdem i poinformować o awarii automatu.
9. Brak możliwości zakupu biletu w pojeździe, niesprawność automatu biletowego bądź kasownika nie zwalnia pasażera z obowiązku posiadania ważnego biletu na przejazd.
10. Kasując bilet papierowy: jednoprzejazdowy/ czasowy, wieloprzejazdowy lub krótkookresowy, pasażer zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności kasowania. W razie stwierdzenia braku kodu kasującego należy skasować bilet w innym kasowniku, a w sytuacji stwierdzenia niesprawności wszystkich kasowników bądź niewłaściwego kodu kasowania zgłosić bezzwłocznie powyższe okoliczności kierującemu pojazdem.
11. Nieskasowany bilet papierowy: jednoprzejazdowy/ czasowy, wieloprzejazdowy i krótkookresowy nie stanowi ważnego dokumentu przewozu potwierdzającego uiszczenie opłaty za przejazd.
12. W przypadku przejazdu na podstawie biletu ulgowego warunkiem uznania tego biletu za ważny dokument przewozu jest posiadanie przez pasażera dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi.
13. Skasowanego biletu nie wolno odstępować innej osobie.

Zakres uprawnień wynikający z poszczególnych rodzajów biletów

§ 6

1. **Bilet jednoprzejazdowy i czasowy:**
 - 1) bilet jednoprzejazdowy - uprawnia do jednokrotnego przejazdu wybraną linią autobusową lub tramwajową (dzienną lub nocną), od momentu skasowania do ostatniego przystanku określonego w rozkładzie jazdy w jednej strefie (I lub II);

- 2) bilet czasowy uprawnia do przejazdu z przesiadkami na wszystkich liniach dziennych i nocnych w strefie I i II, w określonym niżej czasie od momentu skasowania:
 - a) 30 minut – stosuje się bilet jednorazowy,
 - b) 60 minut,
 - c) 90 minut.
 - 3) w przypadku korzystania z biletu czasowego obowiązuje rzeczywisty czas przejazdu, a po dokonaniu przesiadki nie wykonuje się dodatkowego kasowania;
 - 4) podróżując na podstawie biletu czasowego, którego okres ważności upłynął pasażer ma prawo korzystania z przejazdu do najbliższego przystanku pod warunkiem opuszczenia na nim pojazdu, a w przypadku kontynuowania podróży dalej niż do najbliższego przystanku - zobowiązany jest niezwłocznie skasować kolejny bilet czasowy ważny przez czas określony dla jego wartości taryfowej lub bilet jednorazowy ważny do końca podróży w tym pojeździe;
 - 5) pasażer zobowiązany jest zachować i okazać do kontroli wszystkie bilety czasowe skasowane od rozpoczęcia podróży;
 - 6) dopuszcza się możliwość przejazdu osoby nie posiadającej uprawnień do ulgowych przejazdów na podstawie dwóch biletów jednorazowych/ czasowych ulgowych, pod warunkiem skasowania ich w tym samym czasie i w tym samym pojeździe;
 - 7) dopuszcza się możliwość przejazdu w tym samym czasie i tym samym pojeździe dwóch osób posiadających uprawnienie do ulgowych przejazdów na podstawie jednego biletu normalnego jednorazowego/ czasowego;
 - 8) w przypadku zmiany wysokości opłat za przejazd (podwyższenia ceny), bilety jednorazowe/ czasowe z nieaktualnym nominałem honorowane są jedynie pod warunkiem dokupienia i skasowania biletu o nominale uzupełniającym;
 - 9) 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;
 - 10) w sytuacji okresowego wprowadzenia na części stałej trasy danej linii komunikacji zastępczej, spowodowanej awarią lub remontem infrastruktury drogowej, bilet jednorazowy skasowany w pierwszym pojeździe zachowuje swoją ważność przy zachowaniu ciągłości podróży, tj. w przypadku skorzystania z najbliższego czasowo środka komunikacji zastępczej i odwrotnie.
2. **Bilet wieloprzejazdowy – karnet 8 –przejazdowy:**
- 1) każdy odcinek karnetu uprawnia do jednokrotnego przejazdu wybraną linią autobusową lub tramwajową (dzienną lub nocną), od momentu skasowania do ostatniego przystanku określonego w rozkładzie jazdy w jednej strefie (I lub II) bądź do przejazdu z przesiadkami na wszystkich liniach dziennych i nocnych w strefie I i II, w czasie 30 minut od momentu skasowania;
 - 2) skasowany odcinek biletu wieloprzejazdowego jest ważnym dowodem przewozu pod warunkiem, że jest trwale połączony z karnetem zasadniczym;
 - 3) obowiązują uprawnienia opisane w ust. 1 pkt. 3 - 10.
3. **Bilet aglomeracyjny jednorazowy BiT City:**
- 1) wystawiony jest przez przewoźnika kolejowego, z którym Gmina Miasta Toruń zawarła stosowną umowę na trasę Bydgoszcz - Toruń i bilet powrotny;
 - 2) obowiązuje bilet z dopiskiem „ważny w Komunikacji Miejskiej w Toruniu”;
 - 3) ważny jest przez 60 minut licząc od godziny wskazanej na bilecie na liniach dziennych i nocnych w I i II strefie.
4. **Bilet regionalny jednorazowy WiT:**
- 1) wystawiony jest przez przewoźnika kolejowego, z którym Gmina Miasta Toruń zawarła stosowną umowę na trasę Włocławek - Toruń i bilet powrotny;
 - 2) obowiązuje bilet z dopiskiem „ważny w Komunikacji Miejskiej w Toruniu”;
 - 3) ważny jest przez 60 minut licząc od godziny wskazanej na bilecie na liniach dziennych i nocnych w I i II strefie.
5. **Bilet krótkookresowy:**
- 1) bilet dobowy – uprawnia do wielokrotnych przejazdów na wszystkich liniach dziennych i nocnych w strefie I i II, przez 24 godziny od momentu skasowania w pierwszym pojeździe;

- 2) bilet tygodniowy - uprawnia do wielokrotnych przejazdów na wszystkich liniach dziennych i nocnych w strefie I i II, od dnia skasowania biletu do godz. 23.59 siódmego dnia terminu ważności biletu;
 - 3) nie dopuszcza się możliwości przejazdu jednej osoby nie posiadającej uprawnień do ulgowych przejazdów na podstawie dwóch biletów ulgowych dobowych/ tygodniowych;
 - 4) nie dopuszcza się możliwości przejazdu dwóch osób posiadających uprawnienie do ulgowych przejazdów na podstawie jednego biletu normalnego dobowego/ tygodniowego.
6. **Bilet rodzinny jednodniowy:**
- 1) uprawnia do wielokrotnych przejazdów w ciągu dnia liniami dziennymi w I strefie w dniu skasowania;
 - 2) do korzystania uprawnione są 1 do 2 osób dorosłych podróżujący z 1 do 4 dzieci do 18 roku życia.
7. **Bilet rodzinny weekendowy:**
- 1) uprawnia do wielokrotnych przejazdów liniami dziennymi w I strefie (ważny w dniu skasowania i następnym);
 - 2) obowiązuje wyłącznie w sobotę, niedzielę i święta;
 - 3) do korzystania uprawnione są 1 do 2 osób dorosłych podróżujący z 1 do 4 dzieci do 18 roku życia.
8. **Bilet weekendowy:**
- 1) uprawnia do wielokrotnych przejazdów liniami dziennymi i nocnymi w I strefie (ważny w dniu skasowania i następnym);
 - 2) obowiązuje wyłącznie w sobotę, niedzielę i święta;
 - 3) do korzystania uprawnione są 1 do 2 osób dorosłych.
9. **Bilet grupowy:**
- 1) uprawnia do wielokrotnych przejazdów na wszystkich liniach dziennych w dniu skasowania w I i II strefie;
 - 2) do korzystania uprawniona jest grupa licząca do 15 osób.
10. **Bilety miesięczne i 15-dniowe:**
- 1) bilet miesięczny można nabyć na kolejne 30 dni niezależnie od miesiąca kalendarzowego lub na okres danego miesiąca kalendarzowego, a bilet 15-dniowy na 15 kolejnych dni;
 - 2) bilet ważny jest wyłącznie na liniach dziennych, z zastrzeżeniem pkt 3;
 - 3) na liniach nocnych ważny jest bilet oznaczony jako „ważny na linie dzienne i nocne”;
 - 4) bilet imienny normalny wystawiany jest na podstawie dowodu osobistego lub innego dokumentu umożliwiającego potwierdzenie tożsamości osoby uprawnionej;
 - 5) bilet imienny ulgowy wystawia się wyłącznie w oparciu o dokument uprawniający do korzystania z przejazdów ulgowych, z wyłączeniem biletów mobilnych;
 - 6) papierowy bilet miesięczny stanowi ważny dokument przewozu wyłącznie wraz ze znaczkiem, na którym numer legitymacji został wpisany przez pracownika dokonującego jego sprzedaży;
 - 7) bilet miesięczny mobilny stanowi ważny dokument przewozu wyłącznie wraz z dokumentem tożsamości pasażera;
 - 8) bilet miesięczny imienny na oznaczone linie autobusowe uprawnia do korzystania z innych linii autobusowych na odcinkach ściśle pokrywających się z linią oznaczoną na bilecie, przy czym linia ściśle pokrywająca się z linią oznaczoną na bilecie obejmuje również pierwszy przystanek zlokalizowany za skrzyżowaniem ulic, z których jedną przebiega linia oznaczona na bilecie.
11. **Bilet aglomeracyjny miesięczny imienny BiT City:**
- 1) bilet wystawiony przez przewoźnika kolejowego, z którym Gmina Miasta Toruń zawarła stosowną umowę;
 - 2) bilet z dopiskiem „ważny w Komunikacji Miejskiej w Toruniu na linii autobusowej nr ...” ważny jest na wybranej linii dziennej autobusowej w I strefie we wszystkie dni miesiąca z zastrzeżeniem ust. 10 pkt 8;
 - 3) bilet z dopiskiem „ważny w Komunikacji Miejskiej w Toruniu na wszystkich liniach tramwajowych” ważny jest na wszystkich liniach tramwajowych dziennych i nocnych;
 - 4) bilet stanowi ważny dokument przewozu wyłącznie wraz z dokumentem tożsamości pasażera.
12. **Bilet regionalny miesięczny imienny WiT:**

- 1) bilet wystawiony przez przewoźnika kolejowego, z którym Gmina Miasta Toruń zawarła stosowną umowę;
 - 2) bilet z dopiskiem „ważny w Komunikacji Miejskiej w Toruniu na linii autobusowej nr ...” ważny jest na wybranej linii dziennej autobusowej w I strefie we wszystkie dni miesiąca z zastrzeżeniem ust. 10 pkt 8;
 - 3) bilet z dopiskiem „ważny w Komunikacji Miejskiej w Toruniu na wszystkich liniach tramwajowych” ważny jest na wszystkich liniach tramwajowych dziennych i nocnych;
 - 4) bilet stanowi ważny dokument przewozu wyłącznie wraz z dokumentem tożsamości pasażera.
- 13. Bilet kwartalny:**
- 1) bilet można nabyć na okres od pierwszego do ostatniego dnia kwartału, tj. na okres: styczeń-marzec, kwiecień-czerwiec, lipiec-wrzesień lub październik-grudzień;
 - 2) bilet uprawnia do wielokrotnych przejazdów liniami dziennymi i nocnymi w I strefie w okresie ważności biletu, odpowiednio do rodzaju biletu
 - a) na wszystkich liniach tramwajowych,
 - b) na wszystkich liniach autobusowych i tramwajowych;
 - 3) bilet kwartalny normalny wystawiany jest na podstawie dowodu osobistego lub innego dokumentu umożliwiającego potwierdzenie tożsamości osoby uprawnionej;
 - 4) bilet kwartalny ulgowy wystawia się wyłącznie w oparciu o dokument uprawniający do korzystania z przejazdów ulgowych, z wyłączeniem biletów mobilnych;
 - 5) papierowy bilet kwartalny stanowi ważny dokument przewozu wyłącznie wraz ze znaczkiem, na którym numer legitymacji został wpisany przez pracownika dokonującego jego sprzedaży;
 - 6) bilet kwartalny mobilny stanowi ważny dokument przewozu wyłącznie wraz z dokumentem tożsamości pasażera.
- 14. Bilet semestralny:**
- 1) bilet można nabyć na okres:
 - a) uczniowie - od 1.09 do 31.01 lub od 1.02 do 30.06,
 - b) studenci – od 1.10 do 28.02/29.02 lub od 1.03 do 31.07;
 - 2) bilet uprawnia do wielokrotnych przejazdów liniami dziennymi i nocnymi w I strefie w okresie ważności biletu;
 - 3) bilet semestralny wystawia się wyłącznie w oparciu o ważny dokument uprawniający do korzystania z przejazdów ulgowych, z wyłączeniem biletów mobilnych;
 - 4) bilet semestralny papierowy stanowi ważny dokument przewozu wyłącznie wraz ze znaczkiem, na którym numer legitymacji został wpisany przez pracownika dokonującego jego sprzedaży oraz ważnym dokumentem uprawniającym do korzystania z przejazdów ulgowych;
 - 5) bilet semestralny mobilny stanowi ważny dokument przewozu wyłącznie wraz z dokumentem tożsamości pasażera i ważnym dokumentem uprawniającym do korzystania z przejazdów ulgowych.
- 15. Bilety papierowe, o których mowa w ust. 10, 13 i 14 można nabyć wyłącznie w jednej z niżej wymienionych kas biletowych:**
- 1) ul. Sienkiewicza 24/26 (przy zajezdni tramwajowej MZK) - od poniedziałku do piątku, w godz. od 6.00 do 17.30, w każdą sobotę w godz. od 6.00 do 13.30;
 - 2) al. Św. Jana Pawła II 2 (Plac Rapackiego) - od poniedziałku do piątku, w godz. 9.15 - 17.00;
 - 3) ul. Dziewulskiego 38 (pętla autobusowa MZK Rubinkowo II) - od poniedziałku do piątku, w godz. 9.15 - 17.00;
 - 4) ul. Legionów 220 (przy zajezdni autobusowej MZK) - od poniedziałku do piątku, w godz. 9.15 - 17.00;
 - 5) ul. Szosa Okrężna 62-82 (pętla tramwajowa MZK Uniwersytet) - od poniedziałku do piątku, w godz. 7.45 - 15.30;
 - 6) ul. Broniewskiego 90 (Centrum Handlowe Plaza I piętro – Punkt Obsługi Mieszkańców Urzędu Miasta Torunia) - w dniach od wtorku do piątku, w godz. 11.00 - 18.45, w każdą sobotę w godz. od 09.00 do 16.45.
- 16. Bilety, o których mowa w ust. 3, 4, 11 i 12 można nabyć wyłącznie w kasie biletowej na stacji kolejowej lub w pociągu.**

Zasady zwrotu biletów

§ 7

1. Zwrotowi podlega wyłącznie należność za niewykorzystane w całości lub w części bilety okresowe imienne miesięczne oraz bilety kwartalne i semestralne.
2. W razie rezygnacji z biletu okresowego imiennego w dowolnym czasie w okresie jego ważności, operator ptz unieważnia bilet ze skutkiem od dnia następnego po dniu złożenia przez osobę, dla której bilet wystawiono oświadczenia o rezygnacji.
3. Jeżeli rezygnacja nastąpi przed rozpoczęciem okresu ważności biletu wnioskodawca otrzyma zwrot pełnej kwoty stanowiącej równowartość ceny biletu.
4. Jeżeli rezygnacja nastąpi w okresie ważności:
 - 1) biletu miesięcznego - zwracana jest równowartość jego ceny pomniejszona proporcjonalnie do okresu wykorzystania liczonego włącznie z dniem rezygnacji;
 - 2) biletu kwartalnego oraz semestralnego – rezygnacja powoduje, iż wartość za okres wykorzystania biletu liczona jest według ceny odpowiedniego biletu miesięcznego, włącznie z dniem rezygnacji, a zwrot stanowi różnicę równowartości ceny biletu pomniejszoną o wyliczoną wartość okresu jego wykorzystania.
5. Oświadczenie o rezygnacji może złożyć wyłącznie osoba uprawniona do korzystania z biletu lub jej pełnomocnik, z zastrzeżeniem ust.6.
6. W przypadku osób niepełnoletnich oświadczenie o rezygnacji może złożyć i odebrać zwracaną należność tylko rodzic lub opiekun prawny dziecka.
7. Należność za niewykorzystany bilet okresowy może być zwrócona pod warunkiem dołączenia do oświadczenia o rezygnacji oryginału paragonu zakupu biletu lub wydanej na jego podstawie faktury (nie dotyczy biletu mobilnego).
8. Oświadczenie o rezygnacji z biletu papierowego należy złożyć w jednej z kas biletowych wymienionych w § 6 ust. 15.
9. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 8 powinno zawierać nr rachunku bankowego, na który zostanie dokonany zwrot równowartości niewykorzystanej części biletu.
10. W przypadku zwrotu gotówkowego, oświadczenie o rezygnacji należy złożyć w kasie biletowej wskazanej w § 6 ust. 15 pkt 1.
11. Oświadczenie o rezygnacji z biletu mobilnego należy złożyć drogą elektroniczną odpowiednio na adres:
 - 1) w przypadku użytkowników korzystających z aplikacji SkyCash: bok@skycash.pl.
 - 2) w przypadku użytkowników korzystających z aplikacji moBILET: pomoc@mobilet.pl
12. Oświadczenie o rezygnacji z biletu aglomeracyjnego lub regionalnego można złożyć w dowolnym punkcie odprawy, prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi uruchamiane przez "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. lub na adres:
Przewozy Regionalne sp. z o.o.
Oddział Kujawsko-Pomorski z siedzibą w Bydgoszczy
ul. Dworcowa 104-108, 85-010 Bydgoszcz
e-mail: reklamacje.bydgoszcz@p-r.com.pl
13. Procedura zwrotu biletów miesięcznych, o których mowa w ust. 12 została szczegółowo opisana pod adresem: <https://polregio.pl/pl/dla-podroznych/informacje/przepisy-taryfy/>.

Kontrola biletów

§ 8

1. Do przeprowadzania kontroli dokumentów uprawniających do korzystania z przejazdu, pobierania opłat dodatkowych, przewozowych i manipulacyjnych oraz wystawiania wezwań do zapłaty opłaty dodatkowej w pojazdach na liniach komunikacji miejskiej kursujących na terenie miasta Torunia oraz na terenie innych gmin, na mocy zawartych z nimi porozumień uprawnieni są kontrolerzy biletów - pracownicy firmy zewnętrznej, działający w imieniu Gminy Miasta Toruń, na postawie upoważnienia udzielonego przez organizatora ptz.
2. Kontroler biletów zobowiązany jest posiadać identyfikator służbowy, umieszczony podczas czynności kontrolnych w widocznym miejscu.
3. Kontrola musi być przeprowadzona w zespołach co najmniej dwuosobowych.

4. Kontroler biletów zobowiązany jest zachować się w stosunku do pasażerów w sposób taktowny i uprzejmy.
5. Kontrolę biletów należy rozpocząć po jej ogłoszeniu, w sytuacji gdy pojazd ruszył z przystanku, a pasażerowie którzy weszli do pojazdu na ostatnim przystanku skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru.
6. Przed ogłoszeniem kontroli, kierujący pojazdem na żądanie kontrolera biletów dokonuje blokady kasowników w pojeździe. Kasowniki muszą być odblokowane przed dojazdem do następnego przystanku.
7. W przypadku ponownej kontroli w tym samym pojeździe, obejmującej część pasażerów, zwłaszcza tych, którzy wsiedli do pojazdu po zakończeniu poprzedniej kontroli, dopuszcza się możliwość jej przeprowadzenia bez blokady kasowników.
8. Czynności kontrolne przeprowadza się w pojeździe. Kontynuacja czynności kontrolnych w stosunku do pasażera, który nie posiadał ważnego dokumentu przewozu jest dopuszczalna na przystanku za obopólną zgodą kontrolera biletów i pasażera, pod warunkiem, że wcześniej ustalono tożsamość pasażera, a jego zachowanie nie nosi znamion agresji.
9. Pasażer zobowiązany jest do umożliwienia kontrolerowi biletów szczegółowej weryfikacji dokumentu przewozu w celu ustalenia jego ważności i autentyczności.
10. W przypadku korzystania z uprawnienia do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów, pasażer zobowiązany jest do okazania ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienie, określonego odrębnymi przepisami.
11. W celu weryfikacji biletu zakupionego za pośrednictwem telefonu komórkowego, pasażer zobowiązany jest do okazania ekranu aplikacji z potwierdzeniem zakupu biletu, a w przypadku biletu okresowego dodatkowo dokumentu ze zdjęciem, którego numer widnieje na bilecie.
12. Skasowanie biletu papierowego bądź dokonanie zakupu biletu mobilnego po ogłoszeniu kontroli uznaje się za przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, co uprawnia kontrolera biletów do pobrania opłaty dodatkowej bądź wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej, zgodnie z ust. 15.
13. Skasowany bilet jednorazowy/ czasowy, wielorazowy, krótkookresowy oraz bilet okresowy na okaziciela nie okazany przez pasażera podczas kontroli nie stanowi podstawy do umorzenia opłaty dodatkowej i przewozowej w trybie reklamacyjnym.
14. Kontrola biletów polega na weryfikacji następujących elementów dokumentu przewozu:
 - 1) **bilet jednorazowy/ czasowy lub wielorazowy normalny i ulgowy:**
 - a) zgodność ceny biletu lub biletów z ceną przejazdu na danej linii,
 - b) nadruk zgodnie z uchwałą RMT,
 - c) spełnienie parametrów autentyczności (herb GMT, hologram, właściwy układ graficzny),
 - d) brak śladów przerabiania, stan dokumentu - niezniszczony i posiada wszelkie cechy umożliwiające jego pełną identyfikację (seria, numer, nominał, znormalizowane wymiary),
 - e) skasowanie w dniu kontroli tj. nadruk zawierający numeru pojazdu, datę oraz godzinę, a w przypadku biletu czasowego brak przekroczenia czasu uprawniającego do przejazdu,
 - f) trwałe połączenie skasowanego odcinka biletu wielorazowego z karnetem zasadniczym,
 - g) oznaczenie biletu zakupionego za pomocą telefonu komórkowego: herbem GMT, ceną, określeniem rodzaju biletu, numerem pojazdu, 5-cyfrowym kodem zabezpieczającym, numerem biletu, datą i godziną zakupu;
 - 2) **bilet krótkookresowy:**
 - a) zgodność biletu z zakresem usługi przewozu (co do terminu, czasu, linii i strefy),
 - b) nadruk zgodnie z uchwałą RMT,
 - c) spełnienie parametrów autentyczności (herb GMT, hologram, właściwy układ graficzny),
 - d) brak śladów przerabiania, stan dokumentu - niezniszczony i posiada wszelkie cechy umożliwiające jego pełną identyfikację (seria, numer, nominał, znormalizowane wymiary),
 - e) oznaczenie biletu zakupionego za pomocą telefonu komórkowego: herbem GMT, ceną, określeniem rodzaju biletu, datą ważności, 5-cyfrowym kodem zabezpieczającym, numerem biletu, datą i godziną zakupu;
 - 3) **bilet okresowy imienny:**
 - a) zgodność biletu z zakresem usługi przewozu (co do terminu, czasu, linii i strefy),
 - b) trwałe połączenie za pomocą okrągłej pieczętki MZK zdjęcia pasażera (zgodnego z wizerunkiem pasażera) z legitymacją zawierającą dane personalne,

- c) ważność aktualnego znaczka o wartości odpowiadającej rodzajowi biletu,
 - d) zgodność numeru wpisanego na znaczku długopisem lub piórem przez pracownika MZK z numerem legitymacji,
 - e) brak śladów przerabiania, stan dokumentu - niezniszczony i posiada wszelkie cechy umożliwiające jego pełną identyfikację (seria, numer, nominał, znormalizowane wymiary),
 - f) oznaczenie biletu zakupionego za pomocą telefonu komórkowego: herbem GMT, ceną, określeniem rodzaju biletu (nr linii, gdy bilet miesięczny ważny jest na 1 linię), 5 - cyfrowym kodem zabezpieczającym, nr dokumentu tożsamości, nr biletu, datę i godzinę zakupu. Bilet jest ważny z dokumentem tożsamości, którego numer wpisano podczas rejestracji w systemie;
- 4) bilet okresowy na okaziciela:**
- a) zgodność biletu z zakresem usługi przewozu (co do terminu, czasu, linii i strefy),
 - b) spełnienie parametrów autentyczności (herb GMT, właściwy układ graficzny),
 - c) ważność aktualnego znaczka o wartości odpowiadającej rodzajowi biletu,
 - d) brak śladów przerabiania, stan dokumentu - niezniszczony i posiada wszelkie cechy umożliwiające jego pełną identyfikację.
- 5) bilet specjalny, bilet pracowniczy wydany przez MZK, legitymacja i inny dokument określony przepisami:**
- a) ważność dokumentu,
 - b) uprawnienie do korzystania z okazanego dokumentu,
 - c) brak śladów przerabiania, stan dokumentu - niezniszczony i posiada wszelkie cechy umożliwiające jego pełną identyfikację.
15. Kontroler biletów jest zobowiązany do pobrania właściwej opłaty za przewóz i opłaty dodatkowej bądź wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej w razie:
- 1) przejazdu pasażera bez ważnego biletu;
 - 2) stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu;
 - 3) naruszenia przepisów o przewozie bagażu;
 - 4) spowodowania, bez uzasadnionej przyczyny, zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu.
16. Od pasażera, który nie ukończył 13 roku życia nie pobiera się opłaty dodatkowej w toku kontroli. Kontroler biletów przekazuje pasażerowi jeden egzemplarz wezwania do zapłaty, a kopia drugiego egzemplarza przesyłana jest pocztą rodzicom lub opiekunom prawnym ustalonym w toku kontroli.
17. Kontroler biletów ma obowiązek umożliwić osobie, o której mowa w ust. 16 kontynuowanie podróży do przystanku docelowego bądź opuszczenie pojazdu na przystanku docelowym.
18. Kontroler biletów wystawia wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej w razie odmowy zapłaty przez pasażera należności podczas kontroli oraz w przypadku stwierdzenia braku ważnego dokumentu przewozu, o którym mowa w § 2 ust. 6, zweryfikowanego zgodnie z zasadami określonymi w ust. 14 lub braku dokumentu uprawniającego do ulgi.
19. Pasażer poświadczają zapoznanie się z treścią wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej składając swój podpis na dokumencie. Odmowę przyjęcia bądź podpisania, kontroler biletów odnotowuje na wystawionym wezwaniu.
20. Kontroler biletów ma obowiązek pouczyć pasażera o możliwości kontynuowania podróży pojazdem, w którym zostało wystawione wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej, a w przypadku opuszczenia pojazdu – że wystawiony druk nie upoważnia do kontynuowania podróży innym pojazdem.
21. Na wezwaniu kontroler biletów wpisuje podstawę nałożenia opłaty:
- 1) „brak biletu” – w przypadku nieokazania podczas kontroli dokumentu przewozu bądź dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego;
 - 2) „brak ważnego biletu”, z wyszczególnieniem serii i nr biletu okazanego podczas kontroli, w przypadku stwierdzenia, że bilet:
 - a) nie został skasowany,
 - b) jest zniszczony lub nosi ślady przerabiania/ sfalszowania,
 - c) został skasowany co najmniej dwukrotnie,
 - d) upłynął termin jego ważności,
 - e) został udostępniony pasażerowi przez innego pasażera
 - f) stanowi odcinek biletu wieloprzejazdowego bez części zasadniczej;

- 3) „zaniżona opłata” – w przypadku braku podczas kontroli dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego, z wyszczególnieniem serii i nr biletu okazanego podczas kontroli;
 - 4) „zatrzymanie pojazdu” lub „zmiana trasy”.
22. Wysokość opłaty dodatkowej w przypadkach wymienionych w ust. 15 oraz wysokość opłaty manipulacyjnej pobieranej w razie zwrotu lub umorzenia opłaty dodatkowej w trybie obowiązujących przepisów ustalana jest w sposób odrębnie określony, w stosownej uchwale RMT.
 23. Opłatę dodatkową i przewozową pasażer zobowiązany jest uregulować w terminie 14 dni od dnia wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej, w sposób określony na wezwaniu do zapłaty opłaty dodatkowej.
 24. W razie zapłaty opłaty dodatkowej w terminie 7 dni stosuje się obniżoną stawkę, zgodnie z uchwałą RMT.
 25. W przypadku uregulowania opłat podczas kontroli, kontroler biletów zobowiązany jest do pokwitowania zapłaty na druku wezwania.
 26. Kontroler biletów może ująć pasażera, który nie posiada ważnego biletu, odmawia uiszczenia opłaty dodatkowej i okazania dokumentu umożliwiającego ustalenie tożsamości i oddać w ręce Policji. Do czasu przybycia funkcjonariusza Policji pasażer zobowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli lub innym wskazanym przez kontrolera biletów.
 27. Ujęcie powinno być zastosowane po uprzednim bezskutecznym wezwaniu pasażera do zachowania zgodnego z prawem i pozostania w miejscu przeprowadzenia kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera biletów i tylko wówczas, gdy pasażer próbuje się oddalić z tego miejsca.
 28. Kontroler biletów może odstąpić od uprzedniego wezwania pasażera do pozostania w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera, jeżeli zwłoka spowodowałaby oddalenie się pasażera z tego miejsca.
 29. Pasażer, który w czasie kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu nie pozostał w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera biletów do czasu przybycia funkcjonariusza Policji, podlega karze grzywny.
 30. Na każde żądanie pasażera, kontroler biletów musi umożliwić pasażerowi spisanie swojego numeru służbowego oraz poinformować o miejscu i terminach składania reklamacji.
 31. Dokumenty przewozu są własnością pasażera i kontrolerowi biletów nie wolno ich zabierać, z zastrzeżeniem z ust. 34. Numer zakwestionowanego biletu kontroler biletów wpisuje na wezwaniu do zapłaty opłaty dodatkowej, a bilet papierowy opisuje numerem służbowym, datą, godziną i swoim podpisem.
 32. Kontroler biletów ma prawo umieścić adnotację na awersie biletu.
 33. W przypadku zgłoszenia przez pasażera niesprawności automatu biletowego lub kasownika, kontroler biletów ma obowiązek sprawdzenia tego faktu poprzez wykonanie czynności związanych z zakupem lub skasowaniem biletu, a w przypadku potwierdzenia przedstawić zgłaszającą niesprawność kierującą pojazdem.
 34. Kontroler biletów upoważniony jest do zatrzymania za pokwitowaniem:
 - 1) biletu jednoprzejazdowego, czasowego, wieloprzejazdowego, krótkookresowego, okresowego imiennego i na okaziciela - co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest sfałszowany lub został przerobiony;
 - 2) dokumentów uprawniających do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, jeżeli legitymuje się nimi nieprawny posiadacz/osoba nieuprawniona. W takich sytuacjach należy ustalić tożsamość pasażera na podstawie innego dokumentu, który obowiązany jest udostępnić.
 35. Zatrzymane bilety oraz dokumenty kontroler biletów przekazuje niezwłocznie podmiotowi zatrudniającemu a ten prokuratorowi lub Policji.

Postępowanie w sprawach reklamacji oraz skarg i wniosków

§ 9

1. Skargi i wnioski dotyczące:

- 1) oferty przewozowej - w szczególności w zakresie przebiegu tras komunikacyjnych, ilości kursów, częstotliwości kursowania pojazdów oraz lokalizacji przystanków;
- 2) pracy firmy zewnętrznej, kontrolującej dokumenty uprawniające do korzystania z przejazdu

rozpatruje w imieniu organizatora ptz:
Wydział Gospodarki Komunalnej
Urzędu Miasta Torunia,
ul. Legionów 220; 87-100 Toruń
tel. 56 611 83 10/ fax 56 611 83 05
e-mail: wgk@um.torun.pl

2. Skargi i reklamacje dotyczące realizacji usług lokalnego publicznego transportu zbiorowego w przewozach o charakterze użyteczności publicznej, w tym z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu rozpatruje operator ptz:
Miejski Zakład Komunikacji w Toruniu Sp. z o.o.
ul. Sienkiewicza 24/26; 87-100 Toruń
tel. 56 655 52 00/fax 56 655 53 39
e-mail: zaklad@mzk.torun.pl
formularz na stronie www.mzk.torun.pl
3. Reklamacje dotyczące kontroli biletów i odwołania od nałożonych opłat dodatkowych rozpatruje firma kontrolerska, działająca na podstawie upoważnienia udzielonego przez organizatora ptz. Aktualne dane kontaktowe firmy kontrolerskiej znajdują się na stronie serwisu miejskiego www.torun.pl w zakładce *Kontrola biletów* oraz na wezwaniu do zapłaty opłaty dodatkowej.
4. Skargi i reklamacje dotyczące modernizacji i budowy zatok oraz wiat przystankowych należy kierować do:
Miejski Zarząd Dróg
ul. Grudziądzka 159; 87-100 Toruń
tel. 56 66 93 100/ fax 56 66 93 128
e-mail: mzd@mzd-torun.pl
5. Pasażer, który 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 może w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty złożyć reklamację w trybie i na zasadach określonych w rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2016 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38 poz. 266).
6. Wnioski, skargi, reklamacje i odwołania, o których mowa w ust. 1 – 4 mogą być wnoszone pisemnie, za pomocą telefaksu lub ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej przez elektroniczną skrzynkę podawczą organu administracji publicznej utworzoną na podstawie ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.
7. Jeżeli w złożonym – odpowiednio – wniosku, reklamacji, skardze, odwołaniu nie wskazano adresu wnoszącego i nie ma możliwości ustalenia tego adresu na podstawie posiadanych danych, pismo zawierające ww. dokumenty pozostawia się bez rozpoznania.
8. Skargi i wnioski nie leżące w kompetencji podmiotu, do którego zostały skierowane przekazywane są zgodnie z właściwością.
9. Rozpatrzenie wniosków, skarg i reklamacji następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od daty przyjęcia.
10. Podmioty wymienione w ust. 2-4 zobowiązane są do przekazywania miesięcznych rejestrów skarg, wniosków i reklamacji, do Wydziału Gospodarki Komunalnej Urzędu Miasta Torunia w terminie do 15 dnia następnego miesiąca.

Postępowanie z rzeczami znalezionymi

§ 10

1. W przypadku zgłoszenia przez pasażera zgubienia rzeczy w taborze sprawa jest przekazywana do operatora ptz, którego pracownicy podejmują próbę jej odnalezienia.
2. Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe powinien powiadomić o jej znalezieniu kierującego pojazdem, który po zakończeniu czynności służbowych przekazuje je dyspozytorowi, sporządzając jednocześnie stosowny raport.
3. Przedmioty i dokumenty pozostawione w pojazdach, pomieszczeniach i urządzeniach MZK przechowywane są przez 1 dobę od dnia znalezienia u dyspozytora:
 - 1) autobusowego, ul. Legionów 220, tel. 56 652 83 23 wew. 23,
 - 2) tramwajowego, ul. Sienkiewicza 24/26, tel. 56 655 52 00.
4. Po upływie terminu określonego w ust. 3 rzeczy znalezione - z zastrzeżeniem ust. 5, 6 i 9 i 11 przekazywane są przez dyspozytora MZK - do Biura Rzeczy Znalezionych, Dział taryfowo - biletowy MZK, tel. 56 655 52 00 wew. 34.
5. W razie przyjęcia rzeczy, której posiadanie wymaga pozwolenia, w szczególności broni, amunicji, materiałów wybuchowych, a także dowodów osobistych, paszportów dyspozytor niezwłocznie przekazuje rzecz najbliższej jednostce organizacyjnej Policji, a jeżeli oddanie rzeczy wiązałoby się z zagrożeniem życia lub zdrowia - zawiadamia o miejscu, w którym rzecz się znajduje.
6. W razie przyjęcia dokumentów - praw jazdy, dowodów rejestracyjnych, kart pojazdu, kart płatniczych, itp. dyspozytor po zewidencjonowaniu dokumentów przekazuje do organu wystawiającego dokument.
7. MZK przechowuje rzeczy i dokumenty znalezione 3 dni od daty ich znalezienia, a następnie przekazuje je do Biura Rzeczy Znalezionych Urzędu Miasta Torunia, ul. Wały gen. Sikorskiego 8 lub organu wystawiającego dokument.
8. W przypadku odmowy przyjęcia rzeczy przez Biuro Rzeczy Znalezionych Urzędu Miasta w Toruniu rzeczy przechowywane są w Biurze Rzeczy Znalezionych MZK jeszcze przez okres 1 roku liczony od dnia odmowy przyjęcia rzeczy.
9. Biuro Rzeczy Znalezionych MZK nie przyjmuje rzeczy:
 - 1) nie przedstawiających żadnej wartości lub której szacunkowa wartość nie przekracza 100 zł, chyba że jest to rzecz o wartości historycznej, naukowej lub artystycznej,
 - 2) znalezionych w innym miejscu niż wymienione w ust. 3,
 - 3) należących do grupy przedmiotów niebezpiecznych, łatwopalnych lub wybuchowych,
 - 4) posiadających własności uniemożliwiające przechowywanie np. żywność.
10. W przypadku odmowy przyjęcia rzeczy przez Biuro Rzeczy Znalezionych MZK, znalazca albo kierujący pojazdem może postąpić z rzeczą według swojego uznania.
11. Biuro Rzeczy Znalezionych MZK nie przechowuje zwierząt, nad którymi opiekę przejmuje schronisko dla zwierząt.
12. Przedmioty lub rzeczy, o których mowa w ust. 9 pkt 1 i 4 podlegają bezzwłocznej likwidacji przez kierującego pojazdem lub dyspozytora.

Postanowienia końcowe

§ 11

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2017 r., poz. 1983), ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 2136), ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r., poz. 459 z późn.zm.) i ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych (Dz. U. z 2015 r., poz. 397 z późn.zm.).

Prezydent Miasta Torunia

Michał Zaleski

Kierownik Referatu
ds. Publicznego Transportu Zbiorowego

Krzysztof Przybyszewski

Zastępca Dyrektora
Wydziału Gospodarki Komunalnej

mgr inż. Rafał Woźnicki

Nie wnoszę zastrzeżeń
pod względem prawnym
RADCA PRAWNY
Jolanta Zagórska
TT - 535