

## REGULAMIN

### **przewozu osób w publicznym transporcie zbiorowym (komunikacji miejskiej w Kielcach) o charakterze użyteczności publicznej**

#### **I. Zasady korzystania z usług komunikacji miejskiej:**

Pasażerowie korzystający z przejazdów środkami komunikacji miejskiej zobowiązani są do przestrzegania niniejszych przepisów.

1. Z usług przewozowych komunikacji miejskiej w Kielcach można korzystać tylko na podstawie e-karty lub biletów z napisem Zarząd Transportu Miejskiego w Kielcach, ZTM Kielce lub ZTM.
2. Pasażer jest obowiązany posiadać ważny bilet/e-kartę przez cały okres jazdy i okazywać go na żądanie służbom kontrolnym.
3. Podczas kontroli biletów pasażer obowiązany jest okazać bilet/e-kartę i (lub) dokument uprawniający do ulgowego albo bezpłatnego przejazdu.
4. Pasażerowi nie wolno odstępować skasowanego biletu innej osobie.
5. Po wejściu do pojazdu pasażer obowiązany jest niezwłocznie i bez wezwania skasować bilet za przejazd lub w przypadku biletu elektronicznego należy w momencie wejścia do pojazdu zbliżyć e-kartę do kasownika/czytnika w celu zarejestrowania przejazdu.
6. Przy wyjściu należy ponownie zbliżyć e-kartę do kasownika/czytnika w celu wyrejestrowania przejazdu. Wyrejestrowania przejazdu nie wymaga się w przypadku elektronicznych biletów okresowych.
7. W przypadku wystąpienia problemów z zarejestrowaniem e-karty w kasowniku należy ponownie próbować w kolejnym kasowniku. Po nieudanych próbach należy uiścić opłatę za przejazd za pomocą biletu papierowego a nieprawidłowości w działaniu e-karty zgłosić w Punkcie Sprzedaży Biletów ZTM.
8. Bilet uznaje się za nieważny gdy:
  - 1) jest zniszczony,
  - 2) jest nie skasowany,
  - 3) jest skasowany dwukrotnie,
  - 4) jest skasowany nieprawidłowo,
  - 5) upłynął termin jego ważności,
  - 6) został udostępniony pasażerowi przez innego pasażera.
9. E-karta jest nieważna w przypadku gdy:
  - 1) jest zniszczona,
  - 2) nie zarejestrowana w systemie,
  - 3) upłynął termin jej ważności.
10. Pasażer, który podczas kontroli nie może okazać ważnego biletu/e-karty za przejazd albo stosownego dokumentu, obowiązany jest do uiszczenia właściwej należności za przejazd i opłaty dodatkowej.

#### **II. Zasady nabywania biletów i zakres uprawnień, wynikających z poszczególnych rodzajów biletów:**

1. Wszystkie rodzaje biletów można nabywać w punktach sprzedaży prowadzonych przez Zarząd Transportu Miejskiego w Kielcach.
2. Bilety jednorazowe, dobowe i jednogodzinne można nabywać w automatach do sprzedaży biletów a także w innych, ogólnie dostępnych punktach sprzedaży, które

- zajmują się ich sprzedażą.
3. Bilety elektroniczne można doładować w Punktach Sprzedaży Biletów, w automatach do sprzedaży biletów oraz poprzez stronę internetową.
  4. W przypadku niesprawności automatu do sprzedaży biletów uniemożliwiającej nabycie biletu przez pasażera, bilety jednorazowe można nabywać u kierowcy autobusu za odliczoną gotówkę.
  5. Bilet jednogodzinny ważny jest przez godzinę (60 minut) od chwili jego skasowania, w przypadku gdy pasażer kontynuuje podróż innym autobusem.
  6. Bilet dobowy ważny jest przez 24 godziny od momentu jego skasowania.
  7. W przypadku e-karty obowiązuje tzw. ulga przesiadkowa, gdy pasażer w ciągu 15 minut od wyjścia z pojazdu podejmie podróż inną linią komunikacyjną:
    - 1) w przypadku gdy w pierwszym autobusie pasażer przejedzie więcej niż 8 przystanków to w kolejnym pojeździe przy rejestracji przejazdu opłata nie będzie pobierana.
    - 2) w przypadku gdy w pierwszym autobusie pasażer przejedzie do 8 przystanków to w kolejnym pojeździe przy rejestracji przejazdu będzie pobrana opłata uzupełniająca – właściwa dla łącznej liczby przejechanych przystanków w obu przejazdach.
  8. W celu wydania e-karty wnioskodawca jest zobowiązany zgłosić się do PSB z:
    - 1) dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość wnioskodawcy,
    - 2) wypełnionym wnioskiem,
    - 3) aktualnym zdjęciem (35x45mm),
    - 4) dokumentami potwierdzającymi typ ulgi i czas jej obowiązywania zgodnie z odrębnymi przepisami.
  9. Elektroniczne bilety okresowe imienne i na okaziciela – można nabywać na okres 14, 30, 60 i 90 dni od dowolnie wybranego dnia.
  10. Jeżeli z przyczyn niezależnych od pasażera i przez niego udokumentowanych nie może on korzystać z elektronicznego biletu okresowego przez okres co najmniej 7 dni, pasażer może otrzymać zwrot części uiszczonej za bilet ceny proporcjonalnie do okresu niemożności korzystania z niego, z tym, że do rozliczenia będzie przyjmowana cena biletu obowiązującego na okres, w którym pasażer korzystał z biletu.

Zwrot części uiszczonej za bilet ceny możliwy jest pod warunkiem zgłoszenia się z biletem do Punktu Sprzedaży Biletów ZTM oraz złożenie odpowiedniego wniosku.
  11. W przypadku zgubienia lub kradzieży e-karty, możliwe jest wydanie duplikatu po wniesieniu opłaty 10 zł oraz spełnieniu warunków zawartych w pkt. 8.

### **III. Zasady przeprowadzania kontroli biletów :**

1. Kontrolę biletów przeprowadzają osoby, które posiadają identyfikator wystawiony przez Zarząd Transportu Miejskiego w Kielcach.
2. Rozpoczęcie kontroli następuje po upewnieniu się przez kontrolerów, że przy kasownikach nie stoją osoby, które zamierzają skasować bilet/zarejestrować e-kartę.
3. Kontroler, rozpoczynając kontrolę, informuje pasażerów o jej rozpoczęciu i wzywa ich do przygotowania biletów do kontroli.
4. Pasażer podczas kontroli udostępnia bilet lub e-kartę kontrolującemu w celu odczytania jej zawartości, a jeżeli dotyczy również dokument upoważniający do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
5. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli e-karty, zwane dalej czytnikiem kontrolerskim. Na ekranie czytnika kontrolerskiego z wynikiem kontroli wyświetlane są podstawowe dane dotyczące zarejestrowania przejazdu na danym kursie, dane dotyczące e-karty i zapisanych na niej biletów.

6. Czytnik sygnalizuje wynik kontroli dźwiękiem:
  - 1) pojedynczy sygnał dźwiękowy - co najmniej jeden bilet/przejazd został zarejestrowany na danym kursie;
  - 2) potrójny sygnał dźwiękowy - brak zarejestrowanych biletów/przejazdów na danym kursie.
7. W przypadku stwierdzenia: blokady e-karty lub faktu, że kontrolowany pasażer nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania e-karty, kontroler ma prawo zatrzymać e-kartę i przekazać ją do Punktu Sprzedaży Biletów celem wyjaśnienia.
8. W przypadku braku ważnego biletu lub braku zarejestrowanych skasowań z elektronicznej portmonetki kontroler wystawia druk wezwania do opłaty dodatkowej zgodnie z odrębnymi przepisami.
9. W przypadku stwierdzenia, że pasażer nie posiada ważnego biletu na przejazd albo dokumentu uprawniającego do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, kontroler wzywa pasażera do uiszczenia opłaty dodatkowej i należności za przejazd, a w przypadku odmowy wzywa pasażera do okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości i nakłada opłatę dodatkową wypełniając druk formularza opłaty dodatkowej ustalony przez Zarząd Transportu Miejskiego w Kielcach.
10. Formularz opłaty dodatkowej wypełnia się w dwóch egzemplarzach, z których jeden otrzymuje pasażer, a fakt jego otrzymania potwierdza na drugim egzemplarzu czytelnym podpisem. Jeżeli pasażer uiszcza opłatę dodatkową bezpośrednio kontrolerowi, fakt jej uiszczenia odnotowuje się na formularzu opłaty gotówkowej.
11. Pasażerom, którzy nie ukończyli trzynastego roku życia, nie wręcza się formularza opłaty dodatkowej, lecz przesyła się go rodzicom lub opiekunom prawnym, ustalonym w toku kontroli. Od pasażerów tych kontroler nie pobiera opłaty dodatkowej.
12. Od nałożonej opłaty dodatkowej przysługuje prawo odwołania się na piśmie do Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego w Kielcach, w terminie 7 dni od dnia jej nałożenia. Wniesienie odwołania nie wstrzymuje biegu terminu obniżającego wysokość opłaty dodatkowej.
13. Rozpatrzenie odwołania powinno nastąpić nie później niż w terminie 14 dni od daty wpływu.