



Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do Zarządzenia nr 21/5/2017 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 12 maja 2017 r.
w sprawie ustalenia „Regulaminu przewozu osób i rzeczy środkami lokalnego transportu zbiorowego
wykonywanego na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Lublinie”

Regulamin przewozu osób i rzeczy środkami lokalnego transportu zbiorowego wykonywanego na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Lublinie

SPIS TREŚCI

Rozdział 1 Przepisy ogólne.....	1
Rozdział 2 Sprzedaż biletów w pojazdach.....	3
Rozdział 3 Zasady korzystania i ważność biletów	4
Rozdział 4 Kontrola dokumentów przewozu w pojazdach	6
Rozdział 5 Prawa i obowiązki pasażera.....	8
Rozdział 6 Zasady bezpieczeństwa i porządku w czasie jazdy.....	9
Rozdział 7 Tryb składania reklamacji.....	10
Rozdział 8 Postanowienia końcowe	11

Rozdział 1 Przepisy ogólne

§ 1

Ileokroć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) **ZTM, ZTM w Lublinie** – należy przez to rozumieć Zarząd Transportu Miejskiego w Lublinie;
- 2) **pojeździe** – należy przez to rozumieć autobusy i trolejbusy operatorów wykonujących przewozy na zlecenie ZTM w Lublinie;
- 3) **operatorze, przewoźniku** – należy przez to rozumieć przedsiębiorcę uprawnionego do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie przewozu osób, wykonującego usługi przewozowe na zlecenie ZTM w Lublinie;
- 4) **przewozie** – należy przez to rozumieć przewóz o charakterze użyteczności publicznej, osób oraz rzeczy i zwierząt wykonywany przez operatora;
- 5) **pasażerze** – należy przez to rozumieć każdą osobę, która przebywa w pojeździe, nienależącą do jego obsługi;



- 6) **umowie przewozu** – należy przez to rozumieć umowę pomiędzy przewoźnikiem a pasażerem;
- 7) **skasowaniu biletu** – należy przez to rozumieć nadanie biletowi cech ważności za pośrednictwem:
 - a) kasownika umieszczonego w pojeździe – w przypadku biletów papierowych i elektronicznych,
 - b) stosownej aplikacji w telefonie komórkowym – w przypadku biletów elektronicznych nabywanych za pośrednictwem telefonu komórkowego w systemie funkcjonującym w Lublinie (np. mPay, moBilet, SkyCash);
- 8) **kontroli dokumentów przewozu lub kontroli** – należy przez to rozumieć wejście grupy kontrolerów do pojazdu i sprawdzenie czy pasażerowie posiadają ważne dokumenty przewozowe tj. bilety oraz dokumenty uprawniające do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów oraz pobranie opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd albo wystawienie wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd tym pasażerom, wobec których stwierdzono nieuiszczenie właściwej opłaty za przejazd lub brak dokumentu poświadczającego uprawnienia do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
- 9) **kontrolerze** – należy przez to rozumieć osobę upoważnioną do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów w pojazdach komunikacji miejskiej realizujących przewozy zlecane przez ZTM w Lublinie oraz pobrania opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd albo wystawienie wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd tym pasażerom, wobec których stwierdzono nieuiszczenie właściwej opłaty za przejazd lub brak dokumentu poświadczającego uprawnienia do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
- 10) **druku opłaty dodatkowej** – należy przez to rozumieć druk ścisłego zarachowania, lub wydruk z drukarki wystawiany przez kontrolera pasażerowi, będący potwierdzeniem uiszczenia opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd bezpośrednio u kontrolera biletów w trakcie przeprowadzanej kontroli dokumentów przewozu;
- 11) **wezwanii do zapłaty, WZ** – należy przez to rozumieć druk ścisłego zarachowania, lub wydruk z drukarki wystawiany przez kontrolera pasażerowi, który odmówił uiszczenia opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd w czasie kontroli dokumentów przewozu;
- 12) **ciepłym guziku** – należy przez to rozumieć funkcję dostępną w pojazdach, pozwalającą na indywidualne otwieranie drzwi pojazdu przez pasażera, ułatwiającą utrzymanie komfortowej temperatury wewnątrz pojazdu – w chłodnej porze roku zapobiegającą wychładzaniu wnętrza, latem pozwalającą na efektywne działanie układu klimatyzacji (jeśli pojazd jest w nią wyposażony).



§ 2

Zawarcie umowy przewozu następuje:

- 1) w przypadku biletów jednorazowych, czasowych lub biletów turysty (w formie papierowej lub elektronicznej) – poprzez skasowanie natychmiast po rozpoczęciu podróży biletu zgodnego z cennikiem i strefą biletową;
- 2) w przypadku biletów okresowych – poprzez zakodowanie przed rozpoczęciem podróży na Karcie Biletu Elektronicznego lub innym dopuszczonym przez ZTM nośniku, elektronicznego biletu okresowego ważnego w danym terminie i na danej trasie przejazdu;
- 3) w przypadku osób uprawnionych do przejazdów bezpłatnych – przez zajęcie miejsca w pojeździe i posiadanie ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do przejazdów bezpłatnych.

§ 3

1. Pasażer ma prawo do korzystania z przewozu miejskiej kursującymi zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy i przebiegiem tras, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. ZTM może optymalizować ofertę przewozową, w tym obejmującą zmianę rozkładów jazdy oraz przebiegu tras, ich skrócenia bądź wydłużenia.
3. Do przejazdu pojazdami zarówno na liniach dziennych jak i nocnych upoważniają:
 - 1) bilety jednorazowe i czasowe, określone w stosownej uchwale Rady Miasta Lublin, w formie papierowej i elektronicznej oraz kodowane odpowiednio na Kartach Biletu Elektronicznego i Kartach Biletu Rodzinnego na zasadach określonych przez ZTM w Lublinie;
 - 2) bilety okresowe imienne i na okaziciela, bilety rodzinne określone w stosownej uchwale Rady Miasta Lublin, w formie elektronicznej kodowane odpowiednio na Kartach Biletu Elektronicznego, Elektronicznych Legitymacjach Studenckich/Doktoranckich i Kartach Biletu Rodzinnego na zasadach określonych przez ZTM w Lublinie;
 - 3) bilety turysty, określone w stosownej uchwale Rady Miasta Lublin, w formie elektronicznej kodowane wyłącznie na tzw. Lubelskich Kartach Turysty;
 - 4) dokumenty potwierdzające uprawnienia do korzystania z bezpłatnego przejazdu.

Rozdział 2 Sprzedaż biletów w pojazdach

§ 4

1. Sprzedaż biletów jednorazowych i czasowych w pojazdach jest uzupełnieniem stacjonarnej sieci sprzedaży i może być prowadzona:
 - 1) za pośrednictwem biletomatów;
 - 2) przez kierowcę pojazdu w przypadku, gdy w pojeździe brak jest biletomatu lub gdy jest on niesprawny;



- 3) za pośrednictwem telefonu komórkowego w systemie funkcjonującym w Lublinie (np. mPay, moBilet, SkyCash).
2. Kierowca prowadzi sprzedaż biletów jednorazowych w formie papierowej.
3. W przypadku konieczności dokonania zakupu biletu u kierowcy, pasażer obowiązany jest zgłosić ten fakt kierowcy:
 - 1) bezpośrednio po wejściu do pojazdu;
 - 2) w przypadku awarii biletomatu – bezpośrednio po stwierdzeniu tego faktu.
4. Sprzedaż biletów przez kierowcę prowadzona jest na przystankach.
5. Zakupiony w pojeździe bilet (u kierowcy bądź w biletomacie) dla swojej ważności wymaga skasowania.
6. Wskazane jest uiszczanie opłaty za bilet kwotą odliczoną.

Rozdział 3 **Zasady korzystania i ważność biletów**

§ 5

Ustala się następujące zasady korzystania i ważności biletów jednorazowych i czasowych:

- 1) bilety jednorazowe oraz czasowe należy bezwzględnie skasować natychmiast po wejściu do pojazdu (bilet nieskasowany nie uprawnia do przejazdu). W przypadku biletu czasowego skasowanego wcześniej w innym pojeździe, przejazd kontynuuje się bez dodatkowego kasowania;
- 2) bilety jednorazowe ważne są wyłącznie na jeden przejazd jednego pasażera w pojeździe, w którym zostały skasowane;
- 3) bilety czasowe uprawniają do przejazdów na dowolnych trasach z możliwością przesiadania się do innych pojazdów, w czasie określonym na bilecie liczącym od momentu jego skasowania bądź też do przejazdu w pojeździe, w którym bilet czasowy został skasowany, na całej długości trasy, tj. do przystanku końcowego, bez względu na czas przejazdu;
- 4) nie można odstępować lub oddawać innej osobie skasowanego biletu jednorazowego. Nieważny jest bilet jednorazowy użyty przez inną osobę korzystającą z przewozu na podstawie tego biletu. Nieważny jest bilet jednorazowy/czasowy zakodowany na Karcie imiennej użyty przez inną osobę korzystającą z przewozu na podstawie tego biletu bez obecności w pojeździe właściciela Karty;
- 5) nieważny jest papierowy bilet jednorazowy lub czasowy zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie nadruku kasownika lub numeru, wartości biletu;
- 6) nieważny jest papierowy bilet jednorazowy lub czasowy wielokrotnie kasowany;



- 7) nieważny jest bilet jednorazowy lub czasowy o wartości innej niż określona w aktualnie obowiązującej taryfie wprowadzonej stosowną uchwałą Rady Miasta Lublin;
- 8) bilet jednorazowy lub czasowy stanowi dowód wniesionej opłaty wyłącznie w trakcie danego przejazdu.

§ 6

Ustala się następujące zasady korzystania i ważności biletów okresowych:

- 1) z biletu okresowego imiennego może korzystać osoba, której dane widnieją na Karcie Biletu Elektronicznego lub Elektronicznej Legitymacji Studenckiej/Doktoranckiej, zaś z biletu okresowego na okaziciela może korzystać dowolna osoba posiadająca go w czasie przejazdu;
- 2) bilet okresowy imienny może być zakodowany wyłącznie na imiennej Karcie Biletu Elektronicznego lub Elektronicznej Legitymacji Studenckiej/Doktoranckiej, zaś bilet okresowy na okaziciela może być zakodowany na dowolnej Karcie Biletu Elektronicznego, Elektronicznej Legitymacji Studenckiej/Doktoranckiej lub Karcie Biletu Rodzinnego;
- 3) bilet okresowy ważny jest przez taką kolejną ilość dni kalendarzowych, na jaką został zakupiony począwszy od daty początku ważności biletu zakodowanej na karcie. W przypadku, gdy dzień rozpoczęcia ważności biletu okresowego jest równocześnie dniem jego zakupu, bilet jest ważny z chwilą jego zakupu. Z biletu okresowego 30-dniowego, 90-dniowego i 150-dniowego, który ważny jest od pierwszego dnia miesiąca, korzysta się do ostatniego dnia miesiąca, w którym upływa termin ważności biletu z wyłączeniem biletu ważnego od pierwszego dnia miesiąca lutego;
- 4) bilet okresowy można zakupić w przedsprzedaży, z maksymalnie trzymiesięcznym wyprzedzeniem czasowym;
- 5) bilety okresowe na wszystkie linie upoważniają do nieograniczonej ilości przejazdów wszystkimi liniami komunikacyjnymi w terminie ważności biletu, zaś bilety okresowe na jedną linię upoważniają do nieograniczonej ilości przejazdów pojazdami wskazanej linii oraz innych linii na trasie pokrywającej się dokładnie z przebiegiem wskazanej linii (maksymalnie do pierwszego przystanku po rozjeździe linii) w terminie ważności biletu.

§ 7

Ustala się następujące zasady korzystania i ważności z biletów rodzinnych:

- 1) są to bilety dla rodzin wielodzietnych, mieszkających stale w Lublinie pod wspólnym adresem, posiadających minimum czworo dzieci własnych lub przysposobionych w wieku do 18 lat, jeżeli kształcą się dalej – do ukończenia 25 lat, zaś w przypadku dzieci niepełnosprawnych bez ograniczenia wieku. Z biletu może korzystać każdy członek rodziny, którego dane widnieją na bilecie, pojedynczo lub wspólnie z innymi uprawnionymi osobami;



- 2) każdemu członkowi rodziny wielodzietnej przysługuje jeden egzemplarz biletu rodzinnego. Bilet jest ważny przez 12 kolejnych pełnych miesięcy, należy go nabyć w przedsprzedaży bądź w pierwszym dniu danego miesiąca kalendarzowego rozpoczynającego okres ważności biletu. Wszystkie egzemplarze biletu rodzinnego wydawane są na jednakowy okres ważności;
- 3) bilet rodzinny wydawany jest na podstawie wniosku składanego w Punkcie Sprzedaży Biletów w Lublinie po udokumentowaniu spełnienia wymogów określonych w pkt 1.

§ 8

Ustala się następujące zasady korzystania i ważności biletów turysty:

- 1) są to bilety elektroniczne kodowane wyłącznie na tzw. Lubelskich Kartach Turysty wydawanych przez Lubelską Regionalną Organizację Turystyczną na zasadach przez nią określonych;
- 2) uprawniają one do wielokrotnych przejazdów na dowolnych trasach, w obrębie Pełnej Strefy Biletowej (1+2), z możliwością przesiadania się do innych pojazdów, w czasie określonym na bilecie liczonym od momentu jego skasowania;
- 3) bilet turysty należy skasować natychmiast po rozpoczęciu pierwszej podróży w pojeździe komunikacji miejskiej;
- 4) bilet turysty stanowi dowód wniesionej opłaty wyłącznie w trakcie danego przejazdu;
- 5) nie dopuszcza się kodowania i korzystania z biletów turysty na nośnikach innych niż Lubelska Karta Turysty.

§ 9

1. ZTM wydaje Instrukcję Użytkowania Karty Biletu Elektronicznego określającą procedurę wydania i użytkowania nośnika biletów elektronicznych.
2. Instrukcja dostępna jest na stronie internetowej: www.ztm.lublin.eu oraz w Biurze Obsługi Klienta ZTM oraz Punktach Sprzedaży Biletów ZTM w Lublinie.

Rozdział 4 **Kontrola dokumentów przewozu w pojazdach**

§ 10

1. Kontrola w pojazdach operatorów wykonujących przewozy w lokalnym transporcie zbiorowym na zlecenie ZTM w Lublinie, odbywa się na podstawie ustawy Prawo przewozowe.
2. Kontrola prowadzona jest w zespołach przynajmniej 3-osobowych lub większych, w godzinach funkcjonowania komunikacji miejskiej (w tym komunikacji nocnej).
3. Kontrola prowadzona jest w pojeździe będącym w ruchu lub znajdującym się na przystanku autobusowym.



4. Kontroler wykonuje czynności kontrolne w pojeździe, a dokończenie czynności kontrolnych poza pojazdem jest możliwe na wniosek lub za zgodą pasażera, po wcześniejszym ustaleniu tożsamości pasażera.
5. Podczas kontroli pasażer zobowiązany jest okazać kontrolerowi dokument przewozu tj. bilet bądź dokument potwierdzający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, a w przypadku uprawnienia do przejazdów ulgowych właściwy dokument potwierdzający uprawnienie do ulgi, w celu ich weryfikacji.
6. Dokumentem na podstawie którego może być wystawione wezwanie do zapłaty jest każdy dokument tożsamości, który zawiera zdjęcie i nr PESEL oraz legitymacja szkolna i studencka.
7. W trakcie ujęcia pasażera, zgodnie z ustawą Prawo przewozowe w szczególnych przypadkach np. uzasadnionych długim czasem oczekiwania na Policję, kontroler wręcza pasażerowi do wypełnienia Protokół ustalenia danych personalnych i na tej podstawie wystawia wezwanie do zapłaty. Protokół ustalenia danych personalnych winien być wypełniony przez pasażera na tyle czytelnie, aby mogło być na jego podstawie wystawione wezwanie do zapłaty.
8. Na wezwaniu do zapłaty wystawionym na podstawie protokołu ustalenia danych personalnych mogą znaleźć się tylko te dane osobowe, które pasażer zapisał osobiście w protokole.
9. Protokół ustalenia danych personalnych pasażer wypełnia również, gdy na dokumencie tożsamości brak jest adresu zameldowania. Pasażer wpisuje wtedy na nim adres zamieszkania bądź adres do korespondencji, co poświadcza własnoręcznym podpisem.
10. Kontroler jest zobowiązany zapoznać pasażera z podstawą nałożenia opłaty dodatkowej, podać do podpisu wystawione wezwanie do zapłaty oraz wręczyć je pasażerowi.
11. W przypadku odmowy podpisu i/lub pobrania wezwania do zapłaty kontroler dokonuje odpowiedniego wpisu na WDW.
12. Wystawiony po uiszczeniu należnej wpłaty druk (lub wydruk z drukarki) opłaty dodatkowej gotówkowej oraz WDW stanowią odpowiednik dokumentu przewozu i upoważniają pasażera do kontynuowania przejazdu na zasadach odpowiadających zasadom korzystania z biletu, którego rodzaj został określony jako opłata za przejazd.
13. Pasażer ma prawo do uzyskania informacji o przysługujących mu prawach i trybie złożenia odwołania lub reklamacji.
14. Kontroler w trakcie wykonywania czynności kontrolnych uprawniony jest do używania czytników oraz innych urządzeń przekazanych przez ZTM.

§ 11

1. W przypadku stwierdzenia u pasażera braku odpowiedniego dokumentu przewozu tj. biletu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego albo bezpłatnego przejazdu kontroler uprawniony jest do pobrania bezpośrednio w trakcie przeprowadzonej kontroli dokumentów przewozu właściwej



opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej, której wysokość ustalona jest na podstawie stosownej uchwały Rady Miasta Lublin, wystawiając jako pokwitowanie przyjęcia wpłaty druk opłaty dodatkowej, albo wystawia WdZ.

2. W przypadku uiszczenia opłaty dodatkowej określonej w ust. 1 bezpośrednio u kontrolera biletów w trakcie przeprowadzanej kontroli, wysokość należnej opłaty dodatkowej obniża się o 40%.
3. W przypadku uiszczenia opłaty dodatkowej określonej w ust. 1 w ciągu 7 dni od daty wystawienia dokumentu WdZ, wysokość należnej opłaty dodatkowej obniża się o 30%.

Rozdział 5 **Prawa i obowiązki pasażera**

§ 12

1. Pasażer ma prawo do informacji o kursowaniu pojazdów oraz o warunkach przewozów osób, zwierząt i rzeczy.
2. Pasażer ma prawo do kulturalnej, z poszanowaniem godności osobistej, obsługi przez kierowcę i kontrolerów.
3. Pasażer nieposiadający ważnego biletu okresowego, rodzinnego, skasowanego wcześniej biletu czasowego lub biletu turysty lub uprawnienia do przejazdu bezpłatnego obowiązany jest natychmiast po wejściu do pojazdu skasować właściwy bilet wynikający z tabeli opłat taryfowych.
4. Skasowany bilet należy zachować i okazywać w czasie kontroli.
5. Szkody (np. pobrudzenia, rozdarcia odzieży itp.) wynikłe z winy przewoźnika należy natychmiast zgłosić obsłudze pojazdu.
6. Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu w pojazdach rzeczy i zwierząt na zasadach określonych stosowną uchwałą Rady Miasta Lublin w sprawie przepisów porządkowych w gminnym regularnym przewozie osób, realizowanym w lubelskiej komunikacji miejskiej w ramach publicznego transportu zbiorowego, przy czym:
 - 1) pasażer może przewozić w pojazdach bagaż ręczny, jeżeli istnieje możliwość takiego umieszczenia go w pojeździe, aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na zanieczyszczenia odzieży innych pasażerów, nie zasłaniał widoczności kierującemu pojazdem, nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu itp. Pasażer powinien zdjąć plecak lub torbę o znacznych gabarytach i przewozić go w sposób nieutrudniający podróży innym;
 - 2) zabrania się przewożenia przedmiotów o długości powyżej 2 m;
 - 3) dozwolony jest przewóz roweru pod warunkiem umieszczenia go w pojeździe tak, aby nie powodował zagrożenia zdrowia innych pasażerów, uszkodzenia pojazdu i nie zagrażał bezpieczeństwu ruchu. Pasażer ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie szkody i zanieczyszczenia powstałe wskutek przewozu roweru;
 - 4) pasażer może przewozić w pojazdach wózek dziecięcy lub wózek inwalidzki.



7. W pojazdach wyposażonych w funkcję ciepłego guzika pasażer zobowiązany jest zarówno przy wsiadaniu jak i wysiadaniu z pojazdu do samodzielnego otwarcia drzwi poprzez użycie stosownego przycisku umieszczonego przy drzwiach na zewnątrz pojazdu lub wewnątrz pojazdu.
8. W przypadku wsiadania na przystanku oznaczonym: „na żądanie” pasażer zobowiązany jest sygnalizować ten zamiar w widoczny dla prowadzącego sposób, np. zająć miejsce w pobliżu krawędzi przystanku (w bezpiecznej od niej odległości) lub dać znak podniesioną ręką. Wskazane czynności winny być dokonane w sposób umożliwiający bezpieczne zatrzymanie na przystanku. W przypadku wysiadania z pojazdu na przystanku „na żądanie” pasażer zobowiązany jest uprzedzić o tym kierowcę poprzez naciśnięcie przycisku „STOP” lub słownie poinformować kierowcę.
9. W przypadku wyłączenia z ruchu pojazdu, uniemożliwiającego dalszą podróż tym pojazdem, pasażer ma prawo do kontynuowania podróży kolejnym pojazdem na tej samej trasie z wykorzystaniem biletu jednorazowego skasowanego w pojeździe, który nie mógł kontynuować jazdy.
10. Pasażer ma prawo składać wnioski i skargi na funkcjonowanie komunikacji miejskiej również bezpośrednio do ZTM z zastrzeżeniem ust. 12.
11. Rozpatrywanie skarg i wniosków, o których mowa w ust. 10, odbywa się w trybie i na zasadach określonych w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23 z późn. zm.).
12. Rozpatrywanie roszczeń cywilnoprawnych wynikających z zawartej umowy przewozu odbywa się na zasadach określonych w § 14 niniejszego Regulaminu.

Rozdział 6

Zasady bezpieczeństwa i porządku w czasie jazdy

§ 13

1. Po wejściu do pojazdu pasażer zobowiązany jest do zajęcia miejsca i trzymania się uchwytów lub poręczy, szczególnie w przypadku zajęcia miejsca stojącego.
2. Zabrania się w pojazdach:
 - 1) zajmowania miejsca lub zachowywania się w sposób ograniczający kierowcy widoczność lub w inny sposób utrudniający prowadzenie pojazdu;
 - 2) prowadzenia rozmowy z kierowcą w czasie jazdy;
 - 3) dawania nieuzasadnionego sygnału odjazdu lub zatrzymania pojazdu;
 - 4) otwierania drzwi pojazdu podczas jazdy;
 - 5) przebywania w pojeździe w czasie manewrów związanych z niezbędnymi czynnościami obsługowymi na przystanku końcowym;
 - 6) dotykania i trzymania elementów wyposażenia do tego nieprzeznaczonych;
 - 7) przebywania w zasięgu pracy skrzydeł drzwi w czasie ich uruchamiania;
 - 8) siadania na barierkach ochronnych, poręczach i uchwytach.



3. Kierowca jest zobowiązany do:

- 1) zasygnalizowania odjazdu, po uprzednim sprawdzeniu czy wszystkie osoby wsiadające zajęły miejsca w pojeździe, a wysiadające opuściły pojazd;
- 2) punktualnego, a zwłaszcza nieprzedwczesnego podejżdżania i odjeżdżania z przystanków z zachowaniem czasu wynikającego z rozkładu jazdy, z uwzględnieniem standardów obowiązujących operatora;
- 3) podejżdżania do przystanku początkowego, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy, z zachowaniem czasu wynikającego z rozkładu jazdy oraz z uwzględnieniem standardów obowiązujących operatora;
- 4) nieprzewożenia w kabinie kierowcy osób postronnych;
- 5) zatrzymania się na przystanku oznaczonym „na żądanie”, w przypadku, gdy na takim przystanku oczekuje potencjalny pasażer oraz w przypadku gdy wewnątrz pojazdu pasażer zasygnalizuje chęć wysiadania poprzez naciśnięcie odpowiedniego przycisku, ale także gdy jego zachowanie będzie sugerować, że chce on opuścić pojazd na najbliższym przystanku. Zasada ta dotyczy również sytuacji, w której w pojeździe znajduje się znaczna liczba stojących pasażerów w rejonie drzwi;
- 6) zmniejszenia prędkości, a w razie potrzeby zatrzymania pojazdu na przystanku oznaczonym „na żądanie”, podczas ograniczonej widoczności (np. mgła, inny pojazd w zatoce przystankowej, duże opady deszczu lub śniegu, przystanek w miejscu nieoświetlonym) celem upewnienia się, że na przystanku nie znajdują się pasażerowie. Wskazane czynności winny być dokonane w sposób umożliwiający bezpieczne zatrzymanie na przystanku.

Rozdział 7

Tryb składania reklamacji

§ 14

1. Wszelkie uwagi dotyczące funkcjonowania komunikacji miejskiej wykonywanej na zlecenie ZTM w Lublinie kierować można do Biura Obsługi Klienta czynnego od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:15 do 16:45:
 - 1) pisemnie lub osobiście : 20-718 Lublin, al. Kraśnicka 25;
 - 2) telefonicznie: 81 466 96 64;
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej: ztm@ztm.lublin.eu , bok@ztm.lublin.eu;
 - 4) faxem: 81 466 29 01.
2. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność cywilną, w tym odszkodowawczą, z tytułu wykonywanych usług wobec pasażerów w szczególności niewykonania lub nienależytego wykonania usług oraz szkód osobowych i rzeczowych powstałych w związku z ich wykonywaniem na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym ustawy: Prawo przewozowe, Kodeks cywilny. Wszelkie roszczenia za szkody jakie pasażer poniósł z tego tytułu winny



być kierowane bezpośrednio do przewoźnika, który wykonywał dany kurs. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane wyłączną winą pasażera, a w szczególności jego zachowaniem naruszającym postanowienia uchwały nr 773/XXXI/2013 Rady Miasta Lublin z dnia 23 maja 2013 r. w sprawie przepisów porządkowych w gminnym regularnym przewozie osób, realizowanym w lubelskiej komunikacji miejskiej w ramach publicznego transportu zbiorowego (Dz. Urz. Woj. Lubelskiego z 2013 r. poz. 3282) oraz zapisów Rozdziału 6 niniejszego Regulaminu.

3. Skargi, wnioski oraz wpłaty z tytułu wystawionych przez kontrolerów wezwań do zapłaty przyjmowane są przez Biuro Obsługi Klienta ZTM w Lublinie, 20-718 Lublin al. Kraśnicka 25, czynne od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:15 do 16:45, telefon: 81 466 96 64, e-mail: bok@ztm.lublin.eu
4. Reklamacje przyjmowane i rozpatrywane są w trybie zgodnym z rozporządzeniem Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r. nr 38 poz. 266).

Rozdział 8

Postanowienia końcowe

§ 15

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednie przepisy obowiązującego prawa, w tym: ustawy Prawo przewozowe, uchwały nr 773/XXXI/2013 Rady Miasta Lublin z dnia 23 maja 2013 r. w sprawie przepisów porządkowych w gminnym regularnym przewozie osób, realizowanym w lubelskiej komunikacji miejskiej w ramach publicznego transportu zbiorowego (Dz. Urz. Woj. Lubelskiego z 2013 r. poz. 3282).
2. Regulamin Przewozu Osób i Rzeczy Środkami Lokalnego Transportu Zbiorowego Wykonywanego na Zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Lublinie dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta ZTM w Lublinie oraz na stronie internetowej www.ztm.lublin.eu.