



# Prezydent Miasta Lublin



Załącznik do zarządzenia nr 86 /9/2021 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 30 września 2021 r.  
w sprawie wydania 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**

### **Rozdział 1 Przepisy ogólne**

#### § 1

Regulamin przewozu osób i rzeczy środkami lokalnego transportu zbiorowego wykonywanego na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Lublinie, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady korzystania przez pasażerów z usług przewozowych zlecanych przez Zarząd Transportu Miejskiego w Lublinie, realizowanych w ramach komunikacji miejskiej na terenie miasta Lublin oraz gmin objętych porozumieniami z Gminą Lublin w zakresie lokalnego transportu zbiorowego.

#### § 2

Ilekoć w Regulaminie jest mowa o:

- 1) ZTM – należy przez to rozumieć jednostkę budżetową Gminy Lublin pod nazwą Zarząd Transportu Miejskiego w Lublinie utworzoną w celu realizacji zadań z zakresu organizacji i zarządzania komunikacją miejską;
- 2) operatorze – należy przez to rozumieć podmiot świadczący, na podstawie umowy zawartej z Gminą Lublin, usługi przewozowe w zakresie lokalnego transportu zbiorowego zgodnie z ustawą z dnia 16 grudnia 2010 r. publicznym transporcie zbiorowym;
- 3) przewoźnie – należy przez to rozumieć przewóz o charakterze użyteczności publicznej osób i rzeczy wykonywany przez operatora na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Lublinie;
- 4) pojeździe – należy przez to rozumieć autobus lub trolejbus wykorzystywany przez operatora do wykonywania przewozów na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Lublinie;
- 5) pasażerze – należy przez to rozumieć każdą osobę przebywającą w pojeździe, która zawarła umowę przewozu;
- 6) taryfie – należy przez to rozumieć cennik opłat za usługi przewozowe osób środkami lokalnego transportu zbiorowego zlecane przez Zarząd Transportu Miejskiego w Lublinie ustalony w uchwale nr 921/XXIX/2021 Rady Miasta Lublin z dnia 27 maja 2021 r. w sprawie opłat za usługi przewozowe osób środkami lokalnego transportu zbiorowego



- zlecane przez Zarząd Transportu Miejskiego w Lublinie (Dz. Urz. Woj. Lubelskiego z 2021 r. poz. 2500 z późn. zm.);
- 7) bilecie – należy przez to rozumieć dokument przewozu, stanowiący potwierdzenie wniesienia opłaty za przejazd środkiem lokalnego transportu zbiorowego wykonującego przewozy na zlecenie ZTM, zgodnej z aktualną taryfą i strefą/strefami biletowymi, w których przejazd jest realizowany;
  - 8) LUBIKA – należy przez to rozumieć funkcjonujący w Lublinie System Biletu Elektronicznego Karty Aglomeracyjnej stanowiący otwartą platformę łączącą typowe funkcjonalności transportowe dotyczące wnoszenia opłat za przejazdy komunikacją publiczną z innymi funkcjonalnościami z zakresu usług oferowanych przez samorządowe instytucje publiczne. W systemie LUBIKA zbierane i przechowywane są wszelkie transakcje dokonywane przez użytkowników wraz z ich przyporządkowaniem do nośników, którymi się posługują, tj. Karty LUBIKA lub aplikacji mobilnej LUBIKA, Karty Biletu Elektronicznego zarejestrowanej w systemie LUBIKA;
  - 9) Nośniku – należy przez to rozumieć Kartę LUBIKA i aplikację mobilną LUBIKA stanowiące identyfikator użytkownika w systemie LUBIKA lub Kartę Biletu Elektronicznego, Elektroniczną Legitymację Studencką, Elektroniczną Legitymację Doktorancką do czasu wygaśnięcia ostatniego biletu elektronicznego na nich zakodowanego;
  - 10) kontrolerze – należy przez to rozumieć osobę upoważnioną do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów w pojazdach wykonujących przewozy na zlecenie Zarządu Transportu Miejskiego w Lublinie oraz pobrania opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd albo wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd;
  - 11) opłacie dodatkowej – należy przez to rozumieć opłatę dodatkową w rozumieniu ustawy z dnia z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, której wysokość została ustalona zgodnie z zasadami określonymi stosowną uchwałą Rady Miasta Lublin;
  - 12) 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 w trakcie przeprowadzanej kontroli dokumentów przewozu;
  - 13) wezwaniu do zapłaty – 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.

### § 3

Zawarcie umowy przewozu następuje:

- 1) w przypadku biletów czasowych w formie papierowej – poprzez skasowanie biletu zgodnego z taryfą i strefą biletową w kasowniku, natychmiast po rozpoczęciu podróży;
- 2) w przypadku biletów czasowych w formie elektronicznej – poprzez zakup lub aktywację w aplikacji mobilnej LUBIKA lub innych aplikacjach mobilnych zewnętrznych operatorów zaakceptowanych przez ZTM biletu zgodnego z taryfą i strefą biletową natychmiast po rozpoczęciu podróży;
- 3) w przypadku biletów przystankowych – poprzez zakup/rejestrację rozpoczęcia podróży (check-in) w aplikacji mobilnej LUBLIKA zgodnie z taryfą i strefą biletową natychmiast po rozpoczęciu podróży;



- 4) w przypadku biletów jednorazowych w formie elektronicznej – poprzez zakup biletu w formie płatności zbliżeniowej w kasowniku EMV LUBIKA, natychmiast po rozpoczęciu podróży;
- 5) w przypadku biletów okresowych, rodzinnych i biletów turysty – poprzez zakup przed rozpoczęciem podróży biletu zgodnego z taryfą i strefą biletową w sposób przyjęty w systemie LUBIKA;
- 6) w przypadku osób uprawnionych do przejazdów bezpłatnych – przez zajęcie miejsca w pojeździe i posiadanie oryginału ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do przejazdów bezpłatnych. Możliwe jest zapisanie uprawnienia do przejazdów bezpłatnych, z zachowaniem terminu jego obowiązywania, w systemie LUBIKA na podstawie złożonego wniosku i po przedłożeniu do wglądu w ZTM oryginału dokumentu poświadczającego takie uprawnienie.

#### § 4

1. Pasażer korzysta z usług przewozowych wykonywanych na zlecenie ZTM pojazdami 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. Pasażer zawierając umowę przewozu akceptuje warunki Regulaminu i zobowiązuje się do przestrzegania jego postanowień.
4. Operator 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 z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 i 2320 oraz z 2021 r. poz. 1509). Wszelkie roszczenia za szkody jakie pasażer poniósł z tego tytułu winny być kierowane bezpośrednio do operatora, który wykonywał dany kurs.
5. ZTM oraz operator nie ponoszą odpowiedzialności za szkody powstałe z winy pasażera, a w szczególności jego zachowania naruszającego przepisy powszechnie obowiązującego prawa, przepisy prawa miejscowego, w tym przepisy porządkowe obowiązujące w gminnym regularnym przewozie osób, realizowanym w lubelskiej komunikacji miejskiej w ramach publicznego transportu zbiorowego oraz postanowienia Regulaminu.

## **Rozdział 2**

### **Zasady korzystania i ważności biletów**

#### § 5

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

- 1) bilety jednorazowe:
  - a) występują wyłącznie w formie elektronicznej,
  - b) dostępne są w kasownikach EMV w pojeździe podczas przejazdu,



- c) należy zakupić (co jest równoznaczne ze skasowaniem biletu) natychmiast po wejściu do pojazdu,
  - d) ważne są wyłącznie na jeden przejazd jednego pasażera w pojeździe, w którym dokonano płatności (skasowania) za pośrednictwem kasownika EMV LUBIKA;
- 2) bilety czasowe w formie papierowej:
- a) należy skasować poprzez umieszczenie w kasowniku natychmiast po wejściu do pojazdu (bilet nieskasowany nie uprawnia do przejazdu). W przypadku biletu czasowego skasowanego wcześniej w innym pojeździe, przejazd kontynuuje się na dowolnych trasach z możliwością przesiadania się do innych pojazdów, w czasie określonym na bilecie liczonym od momentu jego skasowania,
  - b) zniszczone lub uszkodzone w stopniu uniemożliwiającym odczytanie nadruku kasownika lub numeru, wartości biletu, strefy i ewentualnej ulgi są nieważne,
  - c) wielokrotnie kasowane są nieważne;
- 3) bilety czasowe w formie elektronicznej:
- a) zakupuje się w aplikacji mobilnej LUBIKA ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce (EP) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnych zewnętrznych operatorów zaakceptowanych przez ZTM, zgodnie z instrukcjami użytkownika,
  - b) wymagają wprowadzenia identyfikatora pojazdu przez zeskanowanie QR kodu z kasownika lub skorzystanie z naklejki z numerem inwentarzowym pojazdu zawierającej QR kod i tag NFC, umieszczonej w pojeździe lub wprowadzenie ręcznie 4-cyfrowego numeru bocznego pojazdu, w którym pasażer rozpoczyna podróż,
  - c) dla dokonania zakupu wymagają posiadania przez pasażera podczas danego przejazdu urządzenia mobilnego z aktywną aplikacją mobilną LUBIKA lub aktywną aplikacją mobilną zewnętrznego operatora zaakceptowanego przez ZTM;
- 4) bilety przystankowe:
- a) występują wyłącznie w formie elektronicznej;
  - b) wymagają wprowadzenia identyfikatora pojazdu przez zeskanowanie QR kodu z kasownika lub skorzystanie z naklejki z numerem inwentarzowym pojazdu zawierającej QR kod i tag NFC, umieszczonej w pojeździe lub wprowadzenie ręcznie 4-cyfrowego numeru bocznego pojazdu, w którym pasażer rozpoczyna podróż,
  - c) należy zakupić (operacja check-in) w aplikacji mobilnej LUBIKA bezpośrednio po wejściu do pojazdu,
  - d) wymagają potwierdzenia zakończenia podróży przez dokonanie operacji check-out w aplikacji mobilnej LUBIKA, a w przypadku nieoznaczenia wyjścia z pojazdu opłata naliczana jest maksymalnie do przystanku końcowego na danej trasie,
  - e) stanowią dowód wniesionej opłaty wyłącznie w trakcie danego przejazdu,
  - f) wymagają dla dokonania zakupu posiadania przez pasażera podczas danego przejazdu urządzenia mobilnego z aktywną aplikacją mobilną LUBIKA.

## § 6

Ustala się następujące zasady korzystania i ważności biletów okresowych:

- 1) bilety okresowe imienne i na okaziciela występują wyłącznie w formie elektronicznej i są weryfikowane za pośrednictwem Nośników;



- 2) warunkiem korzystania z biletu okresowego imiennego jest posiadanie imiennego Nośnika ze zdjęciem albo imiennego konta w aplikacji mobilnej LUBIKA,
- 3) warunkiem korzystania z biletu okresowego na okaziciela jest posiadanie Nośnika na okaziciela albo konta na okaziciela w mobilnej aplikacji LUBIKA;
- 4) bilet okresowy można zakupić w przedsprzedaży, z maksymalnie 30 dniowym wyprzedzeniem;
- 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) bilety rodzinne występują wyłącznie w formie elektronicznej;
- 2) bilet rodzinny wydawany jest na podstawie wniosku składanego w Punkcie Sprzedaży Biletów w Lublinie po udokumentowaniu spełnienia wymogów określonych w uchwale nr 921/XXIX/2021 Rady Miasta Lublin z dnia 27 maja 2021 r. w sprawie opłat za usługi przewozowe osób środkami lokalnego transportu zbiorowego zlecane przez Zarząd Transportu Miejskiego w Lublinie z późn. zm.;
- 3) warunkiem zakupu biletu rodzinnego jest posiadanie przez danego członka rodziny imiennej Karty LUBIKA;
- 4) każdemu uprawnionemu członkowi rodziny przysługuje wydany dla niego egzemplarz biletu rodzinnego.

### § 8

Ustala się następujące zasady korzystania i ważności biletów turysty:

- 1) bilety turysty występujące wyłącznie w formie elektronicznej kodowane są wyłącznie na Kartach Turysty;
- 2) bilety turysty są sprzedawane w ramach pakietu ulg bądź usług dostępnych w specjalnej ofercie turystyczno-kulturalnej, emitowane przez upoważnione organizacje turystyczne;
- 3) bilety turysty stanowią dowód wniesionej opłaty wyłącznie w trakcie danego przejazdu;
- 4) nie dopuszcza się kodowania i korzystania z biletów turysty na nośnikach elektronicznych innych niż Karta Turysty;
- 5) szczegółowe zasady zakupu i korzystania z biletów dostępne są u dystrybutora Kart Turysty.

### § 9

1. W przypadku przejazdu na podstawie zgodnego z taryfą biletu ulgowego dla ważności biletu konieczne jest legitymowanie się pasażera dokumentem potwierdzającym uprawnienie do danej ulgi w formie oryginału ważnego dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub zapisu uprawnienia w systemie LUBIKA, w czasie ważności uprawnienia (od momentu wpisu do systemu) dokonanego w sposób określony w ust. 2.



2. Możliwe jest zapisanie uprawnienia do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, z zachowaniem terminu jego obowiązywania, na Karcie LUBIKA lub w aplikacji mobilnej LUBIKA po uprzednim zarejestrowaniu w systemie LUBIKA na podstawie złożonego wniosku i przedłożeniu do wglądu w ZTM oryginału ważnego dokumentu poświadczającego takie uprawnienie wraz z dowodem tożsamości. Zapis w systemie LUBIKA dokonywany jest wyłącznie przez pracownika ZTM w Biurze Obsługi Klienta ZTM lub Punkcie Sprzedaży Biletów ZTM. Zapisu uprawnienia w systemie LUBIKA nie można dokonać samodzielnie.

#### § 10

ZTM określa szczegółowe procedury wydawania i użytkowania poszczególnych elementów systemu LUBIKA i udostępnia je są na stronie internetowej: [www.ztm.lublin.eu](http://www.ztm.lublin.eu) oraz w Biurze Obsługi Klienta ZTM oraz Punktach Sprzedaży Biletów ZTM.

### **Rozdział 3 Kontrola dokumentów przewozu**

#### § 11

1. Czynności w zakresie kontroli dokumentów przewozu wykonywane są przez kontrolerów, w zespołach przynajmniej 2-osobowych, w godzinach wykonywania przewozów, w pojeździe będącym w ruchu lub znajdującym się na przystanku autobusowym i polegają na:
  - 1) sprawdzeniu czy pasażerowie przebywający w pojeździe posiadają ważne bilety oraz ważne dokumenty uprawniające do ulgowych albo bezpłatnych przejazdów;
  - 2) pobraniu opłaty dodatkowej i opłaty za przejazd albo wystawieniu wezwania do zapłaty.
2. 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.

#### § 12

1. Podczas kontroli dokumentów przewozu pasażer zobowiązany jest okazać kontrolerowi:
  - 1) ważny bilet, określony w § 5 – 9 Regulaminu, a w przypadku biletu ulgowego – wraz z biletem oryginał ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi lub nośnik weryfikujący zapis uprawnienia do przejazdów ulgowych w systemie LUBIKA, tj. Kartę LUBIKA lub aktywną w momencie kontroli aplikację mobilną LUBIKA lub
  - 2) oryginał ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do przejazdów bezpłatnych lub nośnik weryfikujący zapis uprawnienia do przejazdów bezpłatnych w systemie LUBIKA, tj. Kartę LUBIKA lub aktywną w momencie kontroli aplikację mobilną.
2. Wykonanie przez pasażera obowiązku określonego w ust. 1 pkt 1 polega na:
  - 1) w przypadku biletów jednorazowych – okazaniu kontrolerowi karty płatniczej bądź urządzenia mobilnego, za pośrednictwem którego dokonano płatności zbliżeniowej, w sposób umożliwiający kontrolerowi odczytanie poprzez czytnik tokenu wygenerowanego w trakcie transakcji;
  - 2) w przypadku biletów czasowych w formie papierowej – okazaniu biletu w sposób umożliwiający kontrolerowi weryfikację nadruku z kasownika, numeru i wartości biletu strefy i ewentualnej ulgi;



- 3) w przypadku biletów czasowych i przystankowych w formie elektronicznej – okazaniu kontrolerowi ekranu urządzenia mobilnego otwartego w aplikacji mobilnej LUBIKA/aplikacji mobilnej zewnętrznego operatora zaakceptowanej przez ZTM prezentującego ważny bilet w sposób umożliwiający odczytanie informacji o zakupionym bilecie czytnikiem kontrolera. Kontroli podlegają wyłącznie oryginalne bilety wygenerowane w okazanej do kontroli aplikacji, opatrzone w atrybuty potwierdzające ich ważność. Niedozwolone jest okazywanie do kontroli kopii biletów np. w formie grafiki pdf, zrzutu ekranu, zdjęcia itp.;
- 4) w przypadku biletów okresowych, rodzinnych i turysty – okazaniu kontrolerowi odpowiednio do sposobu nabycia biletu:
  - a) Nośnika lub Karty Turysty w sposób umożliwiający odczytanie identyfikatora karty przez czytnik kontrolerski,
  - b) ekranu urządzenia mobilnego otwartego w aplikacji mobilnej LUBIKA prezentującego ważny bilet w sposób umożliwiający odczytanie informacji o zakupionym bilecie czytnikiem kontrolera. Kontroli podlegają wyłącznie oryginalne bilety wygenerowane w okazanej do kontroli aplikacji, opatrzone w atrybuty potwierdzające jego ważność. Niedozwolone jest okazywanie do kontroli kopii biletów np. w formie grafiki .pdf, zrzutu ekranu, zdjęcia itp.

### § 13

1. Kontroler w przypadku potwierdzenia w trakcie kontroli braku ważnego biletu, określonego w § 5-9 Regulaminu, lub spowodowania przez pasażera zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny, uprawniony jest do:
  - 1) pobrania od pasażera bezpośrednio w trakcie przeprowadzonej kontroli opłaty za przejazd zgodnej z taryfą oraz opłaty dodatkowej, wystawiając jako pokwitowanie przyjęcia wpłaty druk opłaty dodatkowej;
  - 2) żądania od pasażera okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości pasażera, zawierającego imię i nazwisko, zdjęcie i PESEL, a w przypadku osób uczących się - legitymacji szkolnej;
  - 3) wystawienia wezwania do zapłaty;
  - 4) ujęcia podróznego do czasu przyjazdu Policji w przypadku nieuiszczenia opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej w trakcie kontroli i odmowy okazania dokumentu umożliwiającego wystawienie wezwania do zapłaty, określonego w pkt 2.
2. Kontroler jest zobowiązany zapoznać pasażera z podstawą nałożenia opłaty dodatkowej.
3. W trakcie ujęcia pasażera na skutek odmowy okazania dokumentu, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, 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, przy czym:
  - 1) protokół ustalenia danych personalnych winien być wypełniony przez pasażera na tyle czytelnie, aby mogło być na jego podstawie wystawione wezwanie do zapłaty;
  - 2) na wezwaniu do zapłaty wystawionym na podstawie Protokołu ustalenia danych personalnych mogą znaleźć się tylko te dane osobowe, które pasażer zapisał osobiście w protokole;
  - 3) 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.



4. Wezwanie do zapłaty wystawiane jest w dwóch egzemplarzach, z których jeden otrzymuje pasażer, a drugi pozostaje w ZTM po potwierdzeniu jego otrzymania przez pasażera czytelnym podpisem.
5. W przypadku odmowy podpisu i/lub pobrania wezwania do zapłaty kontroler dokonuje odpowiedniego wpisu na wezwaniu do zapłaty.
6. Wystawiony po uiszczeniu należnej wpłaty druk opłaty dodatkowej oraz wezwanie do zapłaty stanowi dokument przewozu i upoważnia pasażera do kontynuowania przejazdu na zasadach odpowiadających zasadom korzystania z biletu, którego rodzaj został określony jako opłata za przejazd.

#### § 14

1. W przypadku uiszczenia opłaty dodatkowej bezpośrednio u kontrolera w trakcie przeprowadzanej kontroli, wysokość należnej opłaty dodatkowej obniża się o 40%.
2. Nieuiszczoną u kontrolera opłatę za przejazd i opłatę dodatkową można uregulować przelewem na rachunek bankowy wskazany na wezwaniu do zapłaty. W przypadku uiszczenia opłaty dodatkowej w ciągu 7 dni od daty wystawienia wezwania do zapłaty (za datę uiszczenia opłaty uważa się datę uznania rachunku bankowego ZTM), wysokość należnej opłaty dodatkowej obniża się o 30%.
3. Opłatę za przejazd oraz opłatę dodatkową można uiścić w Biurze Obsługi Klienta ZTM w Lublinie, 20-701 Lublin ul. Nałęczowska 14, czynnym od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:15 do 16:45.
4. Obniżenie wysokości należnej opłaty dodatkowej, o której mowa w ust. 1 i 2, nie dotyczy opłaty dodatkowej za spowodowanie przez pasażera zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny.
5. W przypadku nieuregulowania opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty należność będzie dochodzona na drodze postępowania egzekucyjnego.

### **Rozdział 4 Prawa i obowiązki pasażera**

#### § 15

1. Pasażer ma prawo do informacji o kursowaniu pojazdów oraz o warunkach przewozów osób, rzeczy i zwierząt.
2. Pasażer ma prawo do kulturalnej i profesjonalnej obsługi przez kierowcę pojazdu i kontrolerów.
3. Pasażer nieposiadający ważnego biletu okresowego, rodzinnego, specjalnego, biletu czasowego skasowanego wcześniej, biletu turysty lub uprawnienia do przejazdu bezpłatnego obowiązany jest natychmiast po wejściu do pojazdu skasować/zakupić właściwy bilet.
4. Bilet i/lub dokument poświadczający uprawnienie pasażera do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych należy okazać na każde żądanie kontrolera.
5. Szkody (np. pobrudzenia, rozdarcia odzieży itp.) wynikłe z winy operatora należy natychmiast zgłosić obsłudze pojazdu.
6. Pasażer ma prawo do bezpłatnego przewozu w pojazdach rzeczy i zwierząt na zasadach określonych przepisami prawa miejscowego ustalającymi przepisy porządkowe 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 z ramienia plecak lub torbę o znacznych gabarytach;
  - 2) zabrania się przewożenia w pojeździe przedmiotów o długości powyżej 2 m;
  - 3) dozwolony jest przewóz roweru w pojeździe 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 pojeździe wózek dziecięcy lub wózek inwalidzki na wyznaczonych do tego miejscach.
7. W przypadku naruszenia postanowień ust. 6, obsługa pojazdu może nie dopuścić do przewozu lub zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażera wraz z nieprawidłowo przewożonym bagażem lub zwierzęciem.
  8. Za szkody wynikłe z winy pasażera lub spowodowane przez przewożony przez niego bagaż lub zwierzę odpowiada pasażer.
  9. Osoby zajmujące miejsca wyznaczone dla osób starszych, niepełnosprawnych, z dzieckiem na ręku oraz miejsca dla wózków dziecięcych i inwalidzkich, zobowiązane są do ich zwolnienia na rzecz osób uprawnionych, a w przypadku braku możliwości równoczesnego przejazdu mogą zostać zobowiązane do opuszczenia pojazdu.
  10. W pojazdach wyposażonych w funkcję ciepłego guzika, tj. funkcję 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), 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.
  11. W przypadku wsiadania na przystanku oznaczonym „na żądanie” pasażer zobowiązany jest zająć miejsce w pobliżu krawędzi przystanku (w bezpiecznej odległości) lub dać znak podniesioną ręką. Wskazane czynności winny być dokonane w sposób umożliwiający kierującemu pojazdem bezpieczne zatrzymanie się na przystanku. W przypadku wysiadania z pojazdu na przystanku „na żądanie” pasażer zobowiązany jest z odpowiednim wyprzedzeniem, umożliwiającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu, uprzedzić o tym kierowcę poprzez naciśnięcie przycisku „STOP” lub słowną informację.
  12. W przypadku wyłączenia z ruchu pojazdu, uniemożliwiającego dalszą podróż danym pojazdem, pasażer ma prawo do kontynuowania podróży kolejnym pojazdem na tej samej trasie z wykorzystaniem biletu jednoprzejazdowego aktywowanego w pojeździe, który nie mógł kontynuować jazdy.



## Rozdział 5 Zasady bezpieczeństwa i porządku w czasie jazdy

### § 16

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;
  - 9) wsiadania do pojazdu lub wysiadania z pojazdu po sygnale dźwiękowym;
  - 10) wykonywania czynności mogących narazić inne osoby lub mienie na obrażenia lub szkody.
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 podjeżdżania i odjeżdżania z przystanków z zachowaniem czasu wynikającego z rozkładu jazdy, z uwzględnieniem standardów obowiązujących operatora;
  - 3) podjeżdżania 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 pasażer sygnalizujący zamiar skorzystania z przejazdu poprzez zajęcie miejsca w pobliżu krawędzi przystanku (w bezpiecznej odległości) lub wyraźne podniesienie ręki. W przypadku pasażera wysiadającego na przystanku oznaczonym „na żądanie”, powinien on uprzedzić o tym fakcie kierowcę w odpowiednim czasie, umożliwiającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku poprzez wciśnięcie przycisku „STOP” lub słowną informację;
  - 6) zatrzymania się 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.
4. W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak np. zagrożenie bezpieczeństwa, zdrowia lub życia, rażące naruszenie przepisów porządkowych lub inne poważne zakłócenie porządku



publicznego, obsługa pojazdu uprawniona jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb.

#### § 17

1. Pasażer, który znalazł rzecz w pojeździe ma obowiązek oddać ją obsłudze pojazdu lub w biurze rzeczy znalezionych operatora.
2. W przypadku podejrzenia, że pozostawiony w pojeździe przedmiot może stanowić potencjalne zagrożenie, pasażer nie powinien dotykać tego przedmiotu i niezwłocznie poinformować o zaistniałym fakcie prowadzącego pojazd, który może zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażerów i powiadomić stosowne służby odpowiedzialne za bezpieczeństwo.
3. W sprawach dotyczących rzeczy znalezionych, które nie zostały określone w Regulaminie, stosuje się powszechnie obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa.

### **Rozdział 6 Skargi, wnioski i reklamacje**

#### § 18

1. Skargi i wnioski w rozumieniu ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 i 1491), wynikające z realizacji przewozów, można składać w siedzibie/na adres ZTM – 20-701 Lublin, ul. Nałęczowska 14, w godzinach urzędowania; za pośrednictwem skrzynki podawczej ePUAP lub na adres e-mail: [ztm@ztm.lublin.eu](mailto:ztm@ztm.lublin.eu), [bok@ztm.lublin.eu](mailto:bok@ztm.lublin.eu).
2. Skargi i wnioski, o których mowa w ust. 1, rozpatruje Dyrektor Zarządu Transportu Miejskiego w Lublinie lub inna osoba przez niego upoważniona.
3. Reklamacje w rozumieniu rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. nr 38 poz. 266 oraz z 2017 r. poz. 2406) można składać w formie pisemnej:
  - 1) w Biurze Obsługi Klienta ZTM, ul. Nałęczowska 14, 20-701 Lublin, czynnym od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:15 do 16:45;
  - 2) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego na adres: Zarząd Transportu Miejskiego w Lublinie, ul. Nałęczowska 14, 20-701 Lublin;
  - 3) za pośrednictwem skrzynki podawczej ePUAP;
  - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [ztm@ztm.lublin.eu](mailto:ztm@ztm.lublin.eu).
4. Reklamacje w zakresie transakcji realizowanych przez niego w systemie LUBIKA można składać na zasadach określonych przez ZTM, udostępnionych zgodnie z § 10 Regulaminu.

### **Rozdział 7 Postanowienia końcowe**

#### § 19

1. W sprawach nieokreślonych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r.



o publicznym transporcie zbiorowym, rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego oraz przepisy prawa miejscowego.

2. Regulamin dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta ZTM oraz na stronie internetowej [www.ztm.lublin.eu](http://www.ztm.lublin.eu), a wyciąg z Regulaminu zamieszczony jest we wszystkich pojazdach.