

**UCHWAŁA NR 125/2024**  
**ZARZĄDU GÓRNOŚLĄSKO-ZAGŁĘBIOWSKIEJ METROPOLII**

z dnia 16 kwietnia 2024 r.

**w sprawie przyjęcia „Regulaminu przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej Transport GZM”**

Na podstawie art. 33 ust. 1 w związku z art. 12 ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 9 marca 2017 r. o związku metropolitalnym w województwie śląskim (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2578), art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8 z późn. zm.) oraz art. 7 ust. 1 pkt 4b i ust. 4 pkt 5b, art. 46 ust. 1 pkt 9 w związku z art. 47 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 2778).

**uchwała się, co następuje:**

§ 1. Przyjmuje się „Regulamin przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej Transport GZM”, zgodnie z załącznikiem do niniejszej uchwały.

§ 2. Wykonanie uchwały powierza się Przewodniczącemu Zarządu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii.

§ 3. Traci moc uchwała nr 320/2021 Zarządu Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii z dnia 14 grudnia 2021 r. w sprawie przyjęcia „Regulaminu przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej organizowanej przez Zarząd Transportu Metropolitalnego (ZTM)”.

§ 4. Uchwała wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Przewodniczący Zarządu  
Górnośląsko-Zagłębiowskiej  
Metropolii

**Kazimierz Karolczak**

## **REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB I BAGAŻU W KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ TRANSPORT GZM**

### **Rozdział 1. – PRZEPISY OGÓLNE**

§ 1. 1. Regulamin przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej Transport GZM, zwany dalej „regulaminem”, określa warunki obsługi podróżnych, warunki odprawy oraz warunki przewozu osób i bagażu a także podmiot właściwy do przyjmowania skarg i reklamacji wynikających z realizacji usług w zakresie publicznego transportu zbiorowego oraz terminy rozpatrywania skarg i reklamacji w komunikacji miejskiej Transport GZM.

2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Zarząd Transportu Metropolitalnego (ZTM) – Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolia pełniąca funkcję organizatora publicznego transportu zbiorowego, w szczególności poprzez swoją jednostkę organizacyjną,
- 2) pojazd - środek transportu wykorzystywany przez operatora w komunikacji miejskiej,
- 3) operator - podmiot wykonujący na zlecenie Zarządu Transportu Metropolitalnego (ZTM) usługi przewozowe pojazdami,
- 4) przewóz - transport osób i bagażu wykonywany przez operatorów,
- 5) pasażer - osoba, która zawarła umowę przewozu (zgodnie z warunkami określonymi w ust. 3),
- 6) komunikacja miejska Transport GZM – komunikacja miejska organizowana przez ZTM.

3. Za zawarcie umowy przewozu uważa się moment wejścia pasażera do pojazdu.

§ 2. Do przestrzegania niniejszego regulaminu zobowiązane są osoby świadczące usługi przewozowe, pasażerowie oraz pozostałe osoby uczestniczące w procesie przewozu.

§ 3. 1. Podczas przewozu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa i egzekwowania postanowień niniejszego regulaminu oraz innych przepisów prawnych, pasażerowie stosują się do wskazówek i poleceń wydawanych przez kierujących oraz innych upoważnionych osób.

2. W przypadku awaryjnej zmiany trasy kierujący pojazdem obowiązany jest do poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy.

§ 4. Zarząd Transportu Metropolitalnego nie odpowiada za szkody spowodowane siłą wyższą lub powstałe w szczególności w wyniku przerw, opóźnień w ruchu pojazdów lub zmian kierunku jazdy pojazdu zatorami komunikacyjnymi, zamknięciem lub blokadą ulic, torowisk, zmianami organizacji ruchu lub zarządzeniami wydawanymi przez zarządcę drogi lub szlaku kolejowego oraz inne organy uprawnione do wydawania zarządzeń i poleceń o charakterze porządkowym lub administracyjnym.

§ 5. Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe powinien powiadomić o jej znalezieniu kierującego pojazdem.

### **Rozdział 2. - PRZEWÓZ OSÓB**

§ 6. 1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach komunikacyjnych i po zatrzymaniu się pojazdu. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają osoby opuszczające pojazd oraz osoby starsze i niepełnosprawne.

2. Zabrania się wsiadania i wysiadania z pojazdu:

- 1) podczas ruchu pojazdu,
- 2) przed całkowitym otwarciem drzwi pojazdu,
- 3) po sygnale oznajmiającym zamknięcie drzwi lub odjazd pojazdu.

3. Pasażerowie obowiązani są opuścić pojazd na ostatnim przystanku na trasie:

- 1) gdy jest to wyznaczony przystanek komunikacyjny dla wysiadających,
- 2) gdy pojazd zakończył obsługę danego kursu,
- 3) gdy zachodzi konieczność dokonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy,
- 4) na polecenie kierującego pojazdem.

4. Wsiadanie do pojazdu na przystankach krańcowych dozwolone jest za zgodą kierującego pojazdem, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy i po podstawieniu pojazdu na przystanek początkowy.

5. Kierujący pojazdem jest obowiązany podstawić pojazd na przystanek początkowy niezwłocznie po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy, w celu umożliwienia osobom czekającym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe.

6. W pojazdach specjalnie oznakowanych kontrolę biletów przeprowadza kierujący. Do pojazdów tych wsiadanie odbywa się przednimi drzwiami, z wyjątkiem osób wymienionych w § 9 ust. 1 pkt 1-5, pasażerów z ponadwymiarowym bagażem, zorganizowanych grup podróżujących z opiekunem.

7. Kierujący prowadzący kontrolę biletową, po zatrzymaniu pojazdu na przystanku otwiera tylko przednie drzwi dla wsiadających do pojazdu pasażerów. Otwieranie pozostałych drzwi odbywa się tylko wtedy, gdy pasażerowie podróżujący pojazdem zgłaszają kierującemu zamiar opuszczenia pojazdu lub w przypadku, gdy do pojazdu zamierzają wejść osoby wymienione w § 9 ust. 1 pkt 1-5, pasażerowie z ponadwymiarowym bagażem, zorganizowana grupa podróżująca z opiekunem. Kierujący również umożliwia wejście do pojazdu wszystkimi drzwiami, gdy na przystanku do pojazdu zamierza wsiąść większa liczba osób.

8. Pasażerom, z wyjątkiem osób wymienionych w § 9 ust. 1 pkt 1-5, zaleca się wchodzenie do pojazdu przednimi drzwiami i przemieszczanie się ku tyłowi pojazdu, robiąc tym samym miejsce nowym pasażerom. Pasażerów, którzy nie weszli do pojazdu pierwszymi drzwiami, kierujący prosi o podejście i okazanie ważnego biletu na przejazd, a w razie korzystania z przejazdu bezpłatnego, o okazanie odpowiednich dokumentów uprawniających do ulgi.

9. Pasażerowie, którzy okazali kierującemu ważny bilet na przejazd lub dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego, zobowiązani są do zajmowania miejsc wolnych lub przejścia do tylnej części pojazdu, by nie zajmować miejsca kolejnym wsiadającym do pojazdu pasażerom.

§ 7. 1. Kierujący zobowiązany jest zatrzymać pojazd na przystanku oznaczonym „na żądanie”, jeżeli na przystanku tym znajdują się pasażerowie. Pasażer zamierzający wsiąść na przystanku oznaczonym „na żądanie” obowiązany jest wcześniej uprzedzić o tym kierującego pojazdem. Czynność ta powinna być dokonana z odpowiednim wyprzedzeniem, tak aby możliwe było bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku.

2. W pojazdach wyposażonych w przycisk samodzielnego otwierania drzwi, pasażer po zatrzymaniu się pojazdu na przystanku 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. Kierujący pojazdem sygnalizuje zamknięcie drzwi po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wysiadające opuściły pojazd, a wsiadające są wewnątrz pojazdu. Zabronione jest ruszanie z przystanku przed zamknięciem drzwi.

§ 9. 1. W pojazdach znajdują się wydzielone i oznaczone znakiem graficznym (symbolizującym dane uprawnienie) miejsca dla:

- 1) osób z niepełnosprawnościami, starszych lub o ograniczonej zdolności ruchowej,
- 2) osób poruszających się na wózkach inwalidzkich,
- 3) osób z dzieckiem w wózku dziecięcym,
- 4) kobiet w widocznej ciąży, opiekunów z dzieckiem na ręku,
- 5) osób z rowerami.

2. Pasażerowie, o których mowa w ust. 1 pkt 1-5 mają pierwszeństwo w zajmowaniu miejsc wskazanych w ust. 1 pkt 1-5. Pozostali pasażerowie zobowiązani są do zwolnienia oznaczonych miejsc na każde żądanie osoby uprawnionej.

3. Dla zapewnienia bezpiecznego przejazdu, osoby, korzystające z wózków inwalidzkich lub innych przedmiotów ortopedycznych, zobowiązane są do ich zabezpieczenia. W przypadku, gdy w pojeździe znajdują się pasy lub inne urządzenia zabezpieczające przeznaczone dla osób niepełnosprawnych, osoby te zobowiązane są skorzystać z tych urządzeń.

4. Opiekunowie przewożonych w wózkach dzieci zobowiązani są do zabezpieczenia dziecka przed wypadnięciem z wózka (poprzez zapięcie pasów, szelek bądź innego wyposażenia wózka), a także do zabezpieczenia wózka przed przemieszczaniem się wewnątrz pojazdu oraz trzymania wózka z dzieckiem w czasie przebywania w pojeździe.

5. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące w czasie jazdy powinni dla zachowania bezpieczeństwa trzymać się uchwytów i poręczy.

**§ 10. 1.** Kierujący pojazdem lub inna upoważniona przez Zarząd Transportu Metropolitalnego osoba może odmówić przewozu osób zagrażających bezpieczeństwu lub porządkowi, niestosujących się do przepisów porządkowych lub innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa przy przewozie osób, w szczególności osób nietrzeźwych lub uciążliwych dla innych pasażerów.

2. Osoby, które pomimo odmowy ich przewiezienia wsiadły do pojazdu lub nie przestrzegają niniejszego regulaminu, przepisów porządkowych lub innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa przy przewozie i pomimo upomnienia nie stosują się do wskazówek i żądań osób wymienionych w ust. 1 obowiązane są opuścić pojazd na ich wezwanie.

3. Osoby nieposiadające ważnego biletu, odmawiające zapłacenia należności za przewóz i odmawiające okazania dokumentu tożsamości kontrolerowi biletów są obowiązane opuścić pojazd na wezwanie kierującego pojazdem lub kontrolera.

**§ 11. 1.** W przypadkach szczególnych, takich jak np. zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, zakłócenie porządku, naruszenie przepisów regulujących przewóz osób i bagażu lub wnoszenia odpłatności za przewóz, obsługa pojazdu uprawniona jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia. Obsługa pojazdu uprawniona jest również do doraźnej zmiany trasy przejazdu w przypadku wypadku lub czasowych zamknięć drogi.

2. Za spowodowanie zatrzymania, opóźnienia lub zmiany trasy środka transportu, pasażer zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową w wysokości określonej w Cenniku opłat.

3. Uiszczenie opłaty dodatkowej, za spowodowanie zatrzymania, opóźnienia lub zmiany trasy środka transportu, nie zwalnia sprawcy zatrzymania, opóźnienia lub zmiany trasy pojazdu od odpowiedzialności za pokrycie rzeczywistej szkody w wysokości przewyższającej nałożoną opłatę.

4. Pasażer odpowiada za wszelkie szkody wyrządzone ZTM, przewoźnikowi lub innym osobom, w tym pasażerom na zasadach określonych w przepisach prawa.

### **Rozdział 3.** **- ZASADY PRZEWOZU BAGAŻU I ZWIERZĄT**

**§ 12. 1.** W przypadkach określonych niniejszym regulaminem pasażer może, z zachowaniem szczególnej ostrożności, przewozić w pojeździe bagaż (w tym również rower/hulajnogę elektryczną/urządzenie transportu osobistego/urządzenie wspomagające ruch) lub zwierzę, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia ich w pojeździe w taki sposób, aby nie utrudniały przejścia (w tym możliwości swobodnego skorzystania z kasowników) i nie narażały na szkodę osób i mienia innych pasażerów, nie zasłaniały widoczności kierującemu i nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu oraz nie powodował naruszenia realizacji rozkładu jazdy.

2. Pasażer może przewozić maksymalnie do trzech sztuk bagażu ręcznego (torby, plecaka, futerału na instrument muzyczny itp.), którego suma wymiarów pojedynczej sztuki nie przekracza 200 cm, przy pomiarach w skrajnych punktach lub obwodzie.

3. Zabronione jest umieszczanie bagażu lub zwierząt na miejscach przeznaczonych do siedzenia.

4. Pasażer posiadający założony na plecach bagaż, w szczególności plecak zobowiązany jest do jego zdjęcia na czas przejazdu.

**§ 13.** 1. Jeżeli pojazd posiada miejsca, o których mowa w § 9 ust. 1 pkt 5 przewóz roweru dozwolony jest wyłącznie w tym miejscu, z zastrzeżeniem ust. 7. Pojazdy takie oznaczone są wewnątrz i na zewnątrz odpowiednim piktogramem.

2. Wprowadzenie roweru do pojazdu jest możliwe pod warunkiem, że liczba przebywających w nim pasażerów nie będzie ograniczała swobodnego ustawienia roweru we wskazanym do tego miejscu oraz możliwości swobodnego skorzystania z kasowników.

3. Pasażer z rowerem, który znajduje się w pojeździe, ma obowiązek ustąpienia miejsca określonego w § 9 ust. 1 pkt 5 w razie wyrażenia zamiaru skorzystania z przewozu przez osobę na wózku inwalidzkim lub z wózkiem dziecięcym, jeżeli osoba ta nie ma możliwości zajęcia miejsca określonego w § 9 ust. 1 pkt 2 i 3.

4. Jeśli liczba przebywających w pojeździe pasażerów uniemożliwiałaby dalszą podróż pasażerowi z rowerem lub kierujący pojazdem nie wyraził zgody na przewóz roweru w innym miejscu niż określone w § 9 ust. 1 pkt 5 jest on zobligowany do opuszczenia pojazdu wraz z rowerem. W tej sytuacji osobie opuszczającej pojazd przysługuje prawo złożenia reklamacji do ZTM w trybie określonym w § 18.

5. Pasażer przewożący rower oraz urządzenia wymienione w ust. 6 zobowiązany jest do unieruchomienia ich podczas trwania całego przejazdu poprzez zabezpieczenie przed przemieszczeniem, przewróceniem, przechyleniem oraz przed zanieczyszczeniem, uszkodzeniem ciała lub mienia pozostałych pasażerów, uszkodzeniem lub zanieczyszczeniem pojazdu, narażeniem pozostałych pasażerów na niewygodę lub ograniczenie im swobody poruszania się po pojeździe poprzez wykorzystanie urządzeń będących na wyposażeniu pojazdu (np. uchwyty, pasy itp.).

6. Przy zachowaniu warunków określonych w ust. 5 dopuszcza się przewóz w pojazdach w sposób nieprzeszkadzający innym pasażerom:

- 1) złożonych i trzymany w ręku hulajnóg elektrycznych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1047 z późn.zm.),
- 2) urządzeń transportu osobistego (UTO) w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1047 z późn.zm.), w szczególności:
  - a) deskorolek elektrycznych,
  - b) elektrycznych urządzeń samopoziomujących,
- 3) urządzeń wspomagających ruch w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1047 z późn.zm.):
  - a) trzymany w ręku hulajnóg, pod warunkiem ich złożenia, z zastrzeżeniem litery b),
  - b) małych hulajnóg dziecięcych przewożonych przez opiekuna towarzyszącemu dziecku,
  - c) wrotek, rolek, itp.,
  - d) deskorolek, itp.

7. Przewóz roweru w pojeździe bez wyznaczonych miejsc lub w innym miejscu niż określone w § 9 ust. 1 pkt 5, możliwy jest tylko i wyłącznie za zgodą kierującego pojazdem.

**§ 14.** Zabrania się przewożenia w pojazdach:

- 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. ostrych narzędzi, przedmiotów o ostrych krawędziach lub otwartych pojemników ze smarami, farbami, chemikaliami itp.),
- 2) przedmiotów mogących przeszkadzać innym pasażerom lub narażać ich na niewygodę,
- 3) przedmiotów zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych,
- 4) rowerów, hulajnóg lub hulajnóg elektrycznych systemów współdzielonych (tzw. rowerów i hulajnóg miejskich),
- 5) rowerów, hulajnóg lub hulajnóg elektrycznych wykorzystywanych w działalności komercyjnej,
- 6) wózków rowerowych,
- 7) wózków transportowych, z wyłączeniem toreb - wózków zakupowych,

8) motorowerów i skuterów wyposażonych w silnik,

9) zwierząt innych niż wskazanych w § 15.

**§ 15. 1.** Dozwolony jest przewóz psa pod warunkiem, że zwierzę nie zachowuje się agresywnie oraz jest trzymane na smyczy i ma założony kaganiec. Pasażer przewożący psa zobowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność obowiązkowych szczepień psa.

2. W pojazdach można przewozić, oprócz psa, także małe zwierzęta domowe, w rozumieniu ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt (t.j. Dz. U. z 2023 r, poz. 1580 z późn. zm.), jeżeli nie są uciążliwe dla podróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w pojemnikach przeznaczonych do przewozu zwierząt (w koszach, transporterach, klatkach) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom trzecim, w sposób umożliwiający bezpieczny przewóz tych zwierząt.

3. Pies asystujący osobie niepełnosprawnej może być przewożony bez kagańca i bez smyczy, musi natomiast posiadać stosowną uprząż. Osoba niepełnosprawna podróżująca z psem asystującym musi posiadać certyfikat potwierdzający status psa asystującego oraz zaświadczenie o wykonaniu szczepień weterynaryjnych i okazać ten certyfikat i zaświadczenie na wezwanie kontrolującego.

**§ 16. 1.** Na żądanie kierującego pojazdem, kontrolerów ruchu lub kontrolerów biletów pasażer jest obowiązany:

- 1) umieścić przewożony bagaż tak, aby nie utrudniać innym osobom korzystania z pojazdu,
- 2) opuścić pojazd wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli jest ono przewożone w sposób sprzeczny z postanowieniami § 14 pkt 9 lub § 15,
- 3) opuścić pojazd wraz z przewożonym bagażem, jeżeli obejmuje on przedmioty określone w § 14 regulaminu,
- 4) okazać dokument, o którym mowa w § 15 ust. 1 i 3.

**§ 17. 1.** Pasażer zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem lub zwierzęciem oraz podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone przedmioty lub zwierzęta.

2. W przypadku naruszenia przez pasażera postanowień § 12, § 13 kierujący pojazdem lub kontroler może zażądać przestrzegania tych postanowień, a w przypadku odmowy może zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażera, wraz z przewożonym bagażem lub zwierzęciem.

3. Na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa pasażer ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone ZTM, przewoźnikowi lub innym osobom, w tym pasażerom, w związku z przewożeniem zwierzęcia lub bagażu, w tym roweru, hulajnogi elektrycznej, urządzenia transportu osobistego, urządzenia wspomagającego ruch.

#### **Rozdział 4.** **- SKARGI I REKLAMACJE**

**§ 18. 1.** Skargi i reklamacje wynikające z realizacji usług w zakresie komunikacji miejskiej są wnoszone, przyjmowane, rozpatrywane i załatwiane w terminach i na zasadach przewidzianych w stosownych przepisach prawnych, w tym w przepisach ustawy Prawo przewozowe.

2. Skargi i reklamacje, o których mowa w ust. 1, pasażer składa w formie pisemnej w siedzibie Zarządu Transportu Metropolitalnego (Katowice ul. Barbary 21A) lub w Punktach Obsługi Pasażera. Aktualny wykaz punktów znajduje się na stronie internetowej Zarządu Transportu Metropolitalnego. Możliwe jest również złożenie skargi /reklamacji w formie elektronicznej za pośrednictwem Portalu Klienta, e-mailem lub telefonicznie.

3. Złożona skarga lub reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika,
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) uprawnionego albo podróżnego,
- 3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu,
- 4) uzasadnienie reklamacji,

- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego),
- 6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- 7) podpis uprawnionego lub podróznego - w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

4. Pasażer może również wnieść skargę/reklamację bezpośrednio do operatora wykonującego przewóz. Dane teled adresowe operatorów znajdują się na stronie internetowej Zarządu Transportu Metropolitalnego.

**§ 19.** 1. Odpowiedź na skargę/reklamację udzielona będzie niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia skargi/reklamacji przez Zarząd Transportu Metropolitalnego/operatora.

2. Jeśli wniesiona skarga/reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 18 ust. 3 Regulaminu, Zarząd Transportu Metropolitalnego wzywa skarżącego/reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Zarząd Transportu Metropolitalnego uzupełnionej skargi/reklamacji.

3. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) przewoźnika,
- 2) informację o uznaniu albo nieuznaniu reklamacji w całości albo w części,
- 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części,
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jego wypłaty,
- 5) w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,
- 6) pouczenie o prawie odwołania do przewoźnika w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części,
- 7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu,
- 8) podpis osoby upoważnionej - w przypadku odpowiedzi na reklamację udzielonej w formie pisemnej albo elektronicznej.

4. W przypadku złożenia odwołania przez pasażera od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji Zarząd Transportu Metropolitalnego/operator, w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

5. Nieudzielenie przez Zarząd Transportu Metropolitalnego/operatora odpowiedzi na reklamację w wymaganym terminie skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

6. Środki pieniężne objęte żądaniem reklamacyjnym zostaną przekazane pasażerowi bez zbędnej zwłoki, maksymalnie do 14 dni po udzieleniu odpowiedzi na reklamację, uznającej roszczenia pasażera.

## **Rozdział 5.** **- POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**§ 20.** Regulamin podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Zarządu Transportu Metropolitalnego, a na podstawie niniejszego regulaminu sporządzone zostaną wyciągi, które podane zostaną do wiadomości publicznej poprzez umieszczenie ich w pojazdach oraz w Punktach Obsługi Pasażera.

**§ 21.** W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 8) oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 2778), a także aktów wykonawczych wydanych na podstawie powyższych ustaw.