

**UCHWAŁA NR XLVII/1273/2012  
RADY MIASTA STOŁECZNEGO WARSZAWY  
z dnia 22 listopada 2012 r.**

**w sprawie Regulaminu przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st.  
Warszawie**

Na podstawie art. 15 ust. 5 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz. U. z dnia 26 października 2012 r., poz. 1173) – uchwała się, co następuje:

**§ 1.** Ustala się regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie w brzmieniu określonym w załączniku do uchwały.

**§ 2.** Traci moc Uchwała nr XXX/596/2004 Rady Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 13 maja 2004 roku w sprawie regulaminu przewozu osób i bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie (Dz. Urz. Woj. Maz. z 2004 r. Nr 130, poz. 3162 z późn. zm<sup>1</sup>).

**§ 3.** Wykonanie uchwały powierza się Prezydentowi m.st. Warszawy.

**§ 4.** 1. Uchwała podlega ogłoszeniu w Dzienniku Urzędowym Województwa Mazowieckiego.

2. Uchwała wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2013 r.

**Przewodnicząca  
Rady m. st. Warszawy**

**Ewa Malinowska-Grupińska**

---

<sup>1</sup> Zmiany tekstu wymienionej uchwały zostały ogłoszone w Dz. Urz. Woj. Maz. z 2004 r. Nr 188, poz. 4947, z 2007 r. Nr 72, poz. 1630, z 2008 r. Nr 52, poz. 1849 oraz z 2009 r. Nr 143, poz. 4336.

Załącznik  
do uchwały nr XLVII/1273/2012  
Rady Miasta Stołecznego Warszawy  
z dnia 22 listopada 2012 r.

## **Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie**

### **Rozdział 1 Przepisy ogólne**

§ 1. 1. Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m. st. Warszawie, zwany dalej regulaminem, określa:

- 1) przepisy porządkowe oraz warunki przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego i nadzorowanego przez m.st. Warszawę przy pomocy jednostki budżetowej m.st. Warszawy pod nazwą Zarząd Transportu Miejskiego;
- 2) uprawnienia i obowiązki pasażerów oraz Zarządu Transportu Miejskiego wynikające z zawarcia umowy przewozu.

2. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) ZTM – jednostka budżetowa pod nazwą Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie wykonująca w imieniu m. st. Warszawy zadania w zakresie organizacji publicznego transportu zbiorowego;
  - 2) pojazd - środek transportu wykorzystywany przez operatora w lokalnym transporcie zbiorowym (autobus, tramwaj, metro, pociąg);
  - 3) operator – operator publicznego transportu zbiorowego w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2011 r. Nr 5, poz. 13 z późn. zm.) wykonujący na zlecenie ZTM usługi przewozowe pojazdami;
  - 4) przewóz - transport osób, bagażu i zwierząt wykonywany przez operatora;
  - 5) pasażer - osoba, która zawarła umowę przewozu (zgodnie z warunkami określonymi w ust. 3);
  - 6) skasowanie / aktywowanie biletu – nadanie biletowi ważności w sposób określony w taryfie przewozowej;
  - 7) strefa biletowa metra - wnętrze wagonu oraz wnętrze stacji metra ograniczone linią bramek, wyjść awaryjnych oraz drzwiami szybowymi windy;
  - 8) teren stacji metra - teren, którego granica przebiega od pierwszego stopnia zejścia do metra, a dla pozostałych budowli metra - zgodnie z obrysem wewnętrznym;
  - 9) taryfa przewozowa - taryfa przewozowa określona w załączniku do uchwały nr XXVI/858/2008 Rady m.st. Warszawy z dnia 13 marca 2008 r. (Dz. Urz. Woj. Maz. Nr 52, poz. 1849 z późn. zm.) lub innej odpowiedniej uchwały jaka może ją zastąpić;
  - 10) rozkład jazdy – określony na podstawie Prawa przewozowego plan według którego mają się odbyć kursowania pojazdów, podawany do publicznej wiadomości poprzez określenie w minutach częstotliwości kursowania pojazdów albo planowanych godzin odjazdu pojazdu z przystanku komunikacyjnego z tolerancją przyspieszenia do 1 minuty lub opóźnienia do 3 minut.
3. Zawarcie umowy przewozu następuje wraz z wejściem pasażera do pojazdu, a w metrze - do strefy biletowej metra.

4. Regulamin nie określa warunków przewozu liniami promocyjnymi, uregulowanych w odrębnej uchwale Rady m.st. Warszawy.

§ 2. Do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu zobowiązani są pasażerowie oraz pracownicy obsługi pojazdów, nadzoru ruchu, służby metra i kontrolerzy biletów.

§ 3. ZTM odpowiada za zapewnienie możliwie najlepszej jakości usług przewozowych środkami lokalnego transportu zbiorowego, a zwłaszcza za zapewnienie pasażerom:

- 1) dostępu do rozkładów jazdy, informacji o kursowaniu pojazdów i warunkach przewozu osób, bagażu i zwierząt;
- 2) bezpiecznych warunków podróżowania środkami lokalnego transportu zbiorowego;
- 3) obsługi pojazdami dostosowanymi do potrzeb pasażerów, w tym potrzeb osób starszych, niepełnosprawnych, matek z dziećmi i innych osób mających trudności w poruszaniu się, ze szczególnym uwzględnieniem postanowień zawartych w § 12 ust. 2 i 3;
- 4) należytej obsługi z poszanowaniem godności osobistej pasażera;
- 5) zgodnego z rozkładem jazdy kursowania pojazdów przy uwzględnieniu warunków drogowych oraz sytuacji losowych;
- 6) prawa do składania skarg, wniosków i odwołań oraz dochodzenia zadośćuczynienia poniesionych strat w wyniku zaniedbań leżących po stronie organizatora lub operatora.

§ 4. 1. Obsługa pojazdu, pracownicy nadzoru ruchu, służby metra i kontrolerzy biletów uprawnieni są do udzielania wskazówek i uwag oraz wydawania poleceń mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa pasażerów, prawidłowe funkcjonowanie przewozu organizowanego przez m.st. Warszawę oraz egzekwowanie postanowień niniejszego regulaminu.

2. Pasażerowie obowiązani są podporządkować się wskazówkom, uwagom oraz poleceniom, o których mowa w ust. 1.

3. W przypadku awaryjnej zmiany trasy lub dłuższych postojów, w szczególności pociągów, obsługa pojazdu lub pracownicy nadzoru ruchu obowiązani są do poinformowania pasażerów o zmianie przebiegu ustalonej trasy lub czasu przejazdu.

§ 5. Znalazca rzeczy pozostawionej w pojeździe, na terenie stacji metra lub na przystanku powinien powiadomić o jej znalezieniu obsługę pojazdu lub dyżurnego stacji metra.

## **Rozdział 2**

### **Zwrot kosztów biletu w razie opóźnienia pociągu**

§ 6. W przypadku wystąpienia co najmniej 60 minutowego opóźnienia (wydłużenia czasu podróży) pociągu, pasażerom posiadającym bilet wg taryfy przewozowej przysługuje zwrot kosztu biletu z uwzględnieniem ulg i stref biletowych w wysokości:

- 1) w przypadku posiadania biletu 3-dniowego zwrot w wysokości 1/6 wartości biletu;
- 2) w przypadku posiadania biletu 30-dniowego zwrot w wysokości 1/60 wartości biletu 30 dniowego wyliczonej za każde opóźnienie;
- 3) w przypadku posiadania biletu 90-dniowego zwrot w wysokości 1/180 wartości biletu 90 dniowego wyliczonej za każde opóźnienie;
- 4) w przypadku posiadania „biletu Seniora imiennego dla osób, które ukończyły 65 rok życia” określonego w taryfie przewozowej zwrot w wysokości 1/730 wartości biletu

Seniora wyliczonej za każde opóźnienie.

§ 7. 1. Ustala się próg minimalny, poniżej którego nie dokonuje się zwrotu kosztu biletu, o którym mowa w § 6, w wysokości równoważności 4,00 euro w złotych polskich.

2. Równowartość kwoty, o której mowa w ust. 1, będzie przeliczana na złote według kursu NBP obowiązującego w ostatnim dniu miesiąca poprzedzającego złożenie przez pasażera pisemnego wniosku o zwrot kosztu biletu, o którym mowa w § 6.

3. Wnioski, o których mowa w ust. 2 rozpatrywane będą w terminie 30 dni od daty złożenia.

### **Rozdział 3 Przewóz osób**

§ 8. 1. Wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach lub stacjach po zatrzymaniu się pojazdu. Pierwszeństwo przed wsiadającymi mają wysiadający.

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 przystanku lub stacji, który obowiązuje jako ostatni na danej trasie:

- 1) gdy jest to wyznaczony przystanek lub stacja dla wysiadających;
- 2) gdy pojazd zakończył obsługę danej trasy;
- 3) gdy zachodzi konieczność dokonania czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy;
- 4) na polecenie obsługi pojazdu.

4. Wsiadanie do pojazdu na przystankach lub stacjach krańcowych dozwolone jest za zgodą obsługi pojazdu, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy i po podstawieniu pojazdu na przystanek lub stację początkową.

5. Obsługa pojazdu jest obowiązana podstawić autobus lub tramwaj na przystanek początkowy niezwłocznie po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy.

6. W przypadku pojazdów wyposażonych w odpowiedni przycisk oraz znak graficzny (piktogram) pasażerowie wysiadający i wsiadający są zobowiązani samodzielnie otworzyć drzwi naciskając przycisk znajdujący się na lub przy drzwiach.

7. Na przystankach przystosowanych do równoczesnej obsługi przez więcej niż jeden pojazd, drugi z pojazdów nie zatrzymuje się ponownie po zamknięciu drzwi, zaś trzeci i kolejne pojazdy muszą ponownie zatrzymać się na tym przystanku po odjeździe pojazdów poprzedzających oraz ponownie umożliwić pasażerom wysiadanie i wsiadanie.

§ 9. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące, w czasie jazdy, powinni trzymać się uchwytów lub poręczy.

§ 10. 1. Pasażer zamierzający wsiąść na przystanku oznaczonym „na żądanie” powinien uprzedzić o tym fakcie obsługę pojazdu w odpowiednim czasie umożliwiającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku, poprzez wciśnięcie przycisku oznaczonego „STOP” lub „na żądanie”, a w przypadku braku odpowiedniego przycisku - poprzez zgłoszenie potrzeby zatrzymania obsłudze pojazdu.

2. Osoba zamierzająca wsiąść na przystanku oznaczonym „na żądanie” powinna dać znak kierującemu pojazdem przez wyraźne podniesienie ręki. Wskazane czynności winny być dokonane w sposób umożliwiający bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku.

3. Osoby z widoczną niepełnosprawnością ruchową lub osoby niewidome i niedowidzące poruszające się z białą laską lub psem asystującym zamierzające wsiąść na przystanku „na żądanie” powinny oczekiwać w widocznym dla obsługi pojazdu miejscu umożliwiającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku. Obsługa pojazdu ma obowiązek zatrzymać pojazd na tym przystanku nawet w przypadku braku sygnalizacji takiej potrzeby ze strony osoby niepełnosprawnej.

**§ 11.** Obsługa pojazdu sygnalizuje zamknięcie drzwi po uprzednim sprawdzeniu, czy wszystkie osoby wysiadające opuściły pojazd, a wsiadające są wewnątrz pojazdu.

**§ 12.** 1. W pojeździe są wydzielone i oznaczone znakiem graficznym (piktogramem) miejsca dla:

- 1) osób z dzieckiem na ręku oraz kobiet w ciąży;
- 2) inwalidów i osób niepełnosprawnych;
- 3) osób poruszających się na wózkach inwalidzkich;
- 4) wózków dziecięcych.

2. Osoby wymienione w ust. 1 pkt 1, 2 i 3 oraz osoby przewożące dzieci w wózkach dziecięcych posiadają pierwszeństwo w zajmowaniu wydzielonych miejsc określonych w ust. 1 oraz pierwszeństwo w korzystaniu z wind znajdujących się na stacjach metra.

3. Kierujący pojazdem zobowiązany jest - w razie potrzeby - do udzielenia pomocy osobom wymienionym w ust. 1 pkt 2 i 3 w dostaniu się do pojazdu oraz zajęciu miejsca.

4. W przypadku przewożenia przez pasażera bagażu (w tym również roweru) lub zwierząt w miejscu określonym w ust. 1 pkt 3 i 4, pasażer taki obowiązany jest do zwolnienia tego miejsca na każde żądanie pasażera poruszającego się na wózku inwalidzkim lub osoby z wózkiem dziecięcym i przestawienia przewożonego bagażu (w tym również roweru lub zwierzęcia) z zachowaniem postanowień § 16.

**§ 13.** 1. Osoby zagrażające bezpieczeństwu, porządkowi lub wywołujące odczucie odrazy otoczenia mogą być usunięte przez obsługę pojazdu, pracowników nadzoru ruchu, służby metra lub kontrolerów biletów z pojazdu, przystanku lub ze stacji metra, bądź niedopuszczone do przewozu lub wejścia do strefy biletowej metra. Osobom tym nie przysługuje zwrot opłaty za ewentualny przejazd lub wejście do strefy biletowej metra.

2. Osoby nieposiadające ważnego biletu, odmawiające zapłacenia należności za przewóz i odmawiające okazania dokumentu tożsamości kontrolerowi biletów, mogą być usunięte z pojazdu lub strefy biletowej metra.

**§ 14.** 1. W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak np. zagrożenie bezpieczeństwa, zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażące naruszenie przepisów porządkowych lub inne poważne zakłócenia porządku publicznego, obsługa pojazdu uprawniona jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej m.st. Warszawy, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia.

2. W przypadkach opisanych w ust. 1 obsługa pojazdu jest uprawniona do podjęcia decyzji o zatrzymaniu się i wypuszczeniu pasażerów w miejscu poza wyznaczonymi na trasie przejazdu przystankami z zachowaniem szczególnej ostrożności.

3. Dyżurny stacji metra uprawniony jest, w przypadkach o których mowa w ust. 1, do zamknięcia stacji metra dla ruchu pasażerskiego.

**§ 15.** 1. W pojazdach lokalnego transportu zbiorowego, na stacjach metra oraz na przystankach zabrania się:

- 1) otwierania drzwi pojazdu podczas jazdy lub podczas zatrzymania poza przystankiem;
- 2) używania w nieuzasadnionych przypadkach urządzeń alarmowych, hamulca bezpieczeństwa, awaryjnego otwierania drzwi, wyjść awaryjnych, środków ochrony przeciwpożarowej oraz innych urządzeń technicznych;
- 3) zanieczyszczania i zaśmiecania lub niszczenia urządzeń i wyposażenia;
- 4) wychylania się z pojazdu i opierania się o drzwi podczas jazdy;
- 5) siadania na barierkach ochronnych, poręczach i uchwytach, na podłodze, peronach oraz schodach;
- 6) palenia tytoniu oraz używania tzw. e-papierosów;
- 7) spożywania napojów alkoholowych oraz środków odurzających;
- 8) spożywania napojów i artykułów żywnościowych, jeżeli może to spowodować zabrudzenie pozostałych pasażerów, zanieczyszczenie pojazdu, stacji metra lub przystanku;
- 9) przebywania w łyżworolkach lub wrotkach, używania deskorolek, rowerów i innego sprzętu sportowego;
- 10) gry na instrumentach muzycznych i korzystania z urządzeń nagłaśniających bez zgody Zarządu Transportu Miejskiego;
- 11) korzystania z telefonu komórkowego w miejscach oznaczonych odpowiednim znakiem graficznym (piktogramem);
- 12) żebrania i sprzedaży obnośnej;
- 13) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu podczas jazdy lub postoju;
- 14) wykonywania czynności niedozwolonych w miejscach publicznych lub mogących narazić inne osoby lub mienie na szkody lub obrażenia;
- 15) kwestowania, nalepiania plakatów i ogłoszeń, rozrzucania i rozdawania ulotek oraz materiałów reklamowych bez zgody Zarządu Transportu Miejskiego;
- 16) przekraczania zamkniętych bramek metra;
- 17) przekraczania linii bezpieczeństwa wyznaczonej na peronie stacji metra przed zatrzymaniem się pociągu na stacji;
- 18) schodzenia na torowisko, wchodzenia do tunelu lub pomieszczeń technicznych metra;
- 19) biegania po peronie i schodach na stacjach metra;
- 20) przebywania na terenie stacji metra poza godzinami jego otwarcia dla ruchu pasażerskiego;
- 21) zakłócania w inny sposób spokoju pasażerów.

2. Za nieuzasadnione nie uważa się w szczególności korzystania z wyjść awaryjnych w metrze, o których mowa w ust.1 pkt 2 przez:

- 1) osoby przewożące dziecko w wózku dziecięcym;
- 2) inwalidów i osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich;
- 3) osoby przewożące bagaż (w tym rower) o wielkości uniemożliwiającej skorzystanie z bramki wejściowej lub wyjściowej.

#### **Rozdział 4** **Przewóz bagażu i zwierząt**

**§ 16.** 1. Pasażer może przewozić w pojazdach bagaż (w tym również rower) i zwierzęta, jeżeli istnieje możliwość umieszczenia bagażu i zwierząt w pojeździe tak, aby nie utrudniały przejścia i nie narażały na szkodę osób i mienia innych pasażerów, nie zasłaniały widoczności obsłudze pojazdu, nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu.

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

3. W przypadku naruszenia przez pasażera postanowień ust. 1 lub ust. 2, obsługa pojazdu, pracownicy nadzoru ruchu, służby metra lub kontrolerzy biletów mogą zażądać opuszczenia pojazdu przez pasażera, wraz z przewożonym bagażem (w tym również rowerem) lub zwierzęciem.

**§ 17.** Zabrania się przewożenia w pojazdach oraz wnoszenia lub wprowadzania na teren stacji metra:

- 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia, albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (np. ostre narzędzia, przedmioty o ostrych krawędziach, niezabezpieczone pojemniki ze smarami, farbami, chemikaliami itp.);
- 2) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych;
- 3) przedmiotów, których przewóz środkami transportu publicznego jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów.

**§ 18.** 1. Dopuszcza się przewożenie w pojazdach oraz wprowadzanie na teren stacji metra:

- 1) małych zwierząt domowych, jeżeli nie są uciążliwe dla pasażerów i są umieszczone w odpowiednim dla zwierzęcia koszu, skrzynce, klatce itp., zapewniającym bezpieczeństwo pasażerów i zwierząt;
- 2) psów, pod warunkiem, że nie zachowują się agresywnie, nie są uciążliwe dla pasażerów oraz mają założony kaganiec i trzymane są na smyczy;
- 3) psów asystujących, o których mowa w Ustawie o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych pod warunkiem, że mają założoną uprząż.

2. Pasażer przewożący psa obowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność ustawowo wymaganych szczepień weterynaryjnych.

3. Pasażer przewożący psa asystującego obowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność ustawowo wymaganych szczepień weterynaryjnych oraz certyfikat potwierdzający status psa asystującego.

**§ 19.** Na żądanie obsługi pojazdu, pracowników nadzoru ruchu lub kontrolerów biletów pasażer jest obowiązany:

- 1) umieścić przewożony bagaż (w tym również rower) lub zwierzę 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 § 16 i § 18;
- 3) opuścić pojazd wraz z przewożonym bagażem, jeżeli obejmuje on przedmioty określone w § 17 regulaminu;
- 4) okazać dokument, o którym mowa w § 18 ust. 2 i 3.

**§ 20.** 1. Pasażer zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru nad przewożonym bagażem (w tym również rowerem) lub zwierzęciem oraz do podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania szkód spowodowanych przez przewożone przedmioty lub zwierzęta.

2. Za bagaż (w tym również rower) lub zwierzęta, które pasażer przewozi pod własnym nadzorem, operator ponosi odpowiedzialność w przypadku, gdy szkoda powstała z jego winy.

## **Rozdział 5**

### **Zasady pobierania opłat oraz kontrola biletów**

**§ 21.** 1. Pasażer, który nie posiada ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do bezpłatnych przejazdów, w pierwszej kolejności po wejściu do pojazdu lub w trakcie przekraczania strefy biletowej metra jest obowiązany skasować / aktywować bilet oraz upewnić się, że kasownik potwierdził fakt skasowania / aktywowania biletu zielonym sygnałem świetlnym i krótkim sygnałem dźwiękowym. Wyjątek stanowią bilety jednorazowe pojazdowe, które nie wymagają skasowania w kasowniku.

2. W pojazdach lokalnego transportu zbiorowego prowadzona jest sprzedaż biletów jednorazowych przez obsługę pojazdów za odliczoną kwotę lub sprzedaż biletów w automatach biletowych.

3. Obsługa pojazdu może prowadzić sprzedaż biletów wyłącznie podczas postojów na przystankach. W razie opóźnienia pojazdu większego niż 3 minuty w stosunku do rozkładu jazdy obsługa pojazdu może odmówić sprzedaży biletów. Powyższego nie stosuje się, jeżeli obsługę pojazdu stanowi więcej niż jedna osoba i sprzedaży biletów nie prowadzi prowadzący pojazd.

4. W przypadku konieczności zakupu biletu w pojeździe pasażer obowiązany jest udać się w pierwszej kolejności do obsługi pojazdu lub automatu biletowego celem zakupu biletu i natychmiast po zakupie biletu skasować go w najbliższym kasowniku, za wyjątkiem biletów jednorazowych pojazdowych.

**§ 22.** 1. Jeżeli bilet nie został skasowany / aktywowany pomimo istnienia takiego wymogu, pasażer nie może legitymować się takim biletom jako uprawniającym do przejazdu lub przebywania w strefie biletowej metra.

2. O ważności biletu w formie papierowej stanowi zapis magnetyczny lub nadruk w przypadku biletów jednorazowych pojazdowych.

3. Pasażer nie może odstępować lub oddawać innej osobie skasowanego/aktywowanego biletu imiennego lub skasowanego biletu jednorazowego oraz biletu jednorazowego pojazdowego.

4. Nieważny jest bilet jednorazowy oraz bilet jednorazowy pojazdowy użyty przez inną osobę korzystającą z przewozu na podstawie tego biletu.

5. Nieważny jest bilet zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zapisu elektronicznego, numeru biletu, danych nadrukowanych na bilecie pojazdowym lub danych osobowych w przypadku biletu imiennego.

6. Nieważny jest bilet imienny, na którym po naniesieniu zewnętrznych cech biletu imiennego, zostały one w jakikolwiek sposób poprawione, zmienione lub usunięte.

7. W przypadkach, o których mowa w ust. 5 i 6, pasażer jest obowiązany do niezwłocznej wymiany nośnika biletów imiennych z możliwością przekodowania niewykorzystanej części biletu. Wymiana nośnika, po wystawieniu opłaty dodatkowej, nie powoduje anulowania wezwania do zapłaty.

8. W przypadku zmiany danych osobowych właściciela biletu pasażer jest obowiązany do niezwłocznej wymiany nośnika biletów imiennych z możliwością przekodowania niewykorzystanej części biletu.

**§ 23.** 1. Do przeprowadzania kontroli dokumentów przewozów w pojazdach komunikacji miejskiej uprawnione są osoby upoważnione przez Dyrektora ZTM.

2. Osoby uprawnione do kontroli biletów, o których mowa w ust. 1, zobowiązane są posiadać identyfikator służbowy, umieszczony w widocznym miejscu.

3. Identyfikator służbowy kontrolera zawiera:

- 1) nazwę „Miasto Stołeczne Warszawa - Zarząd Transportu Miejskiego”;
- 2) zdjęcie kontrolera;



- 3) numer identyfikacyjny kontrolera;
- 4) datę wystawienia oraz okres ważności;
- 5) zakres upoważnienia;
- 6) pieczęć i podpis wystawcy;
- 7) hologram.

**§ 24.** 1. Podczas przejazdu pojazdem lub przebywania w strefie biletowej metra pasażer jest obowiązany posiadać ważny bilet lub dokument uprawniający do bezpłatnych przejazdów i na każde żądanie kontrolera biletów przedstawić go do kontroli w sposób umożliwiający weryfikację jego ważności.

2. Pasażer jest obowiązany bez dodatkowego wezwania okazać kontrolerowi biletów dokumenty uprawniające do przejazdu ulgowego.

**§ 25.** 1. W przypadku stwierdzenia braku odpowiedniego ważnego biletu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, kontroler biletów pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.

2. W przypadku odmowy uiszczenia należności za przewóz wraz z opłatą dodatkową pasażer zobowiązany jest okazać kontrolerowi dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości. Na jego podstawie kontroler wystawia wezwanie do zapłaty.

3. W razie niezapłacenia należności za przewóz wraz z opłatą dodatkową i nieokazania dokumentu tożsamości kontroler biletów ma prawo ująć pasażera i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów, które mają zgodnie z przepisami prawo do zatrzymywania pasażera i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości. Do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych pasażer obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli lub innym wskazanym przez kontrolera biletów.

4. Wezwanie do zapłaty stanowi dowód przejazdu pasażera bez ważnego biletu i uprawnia pasażera do kontynuowania jazdy tym samym pojazdem w strefie biletowej, na którą zostało wystawione wezwanie do zapłaty.

5. Odwołania od wystawionych przez kontrolerów biletów wezwań do zapłaty rozpatruje Dyrektor ZTM lub inna upoważniona przez Dyrektora ZTM osoba.

**§ 26.** W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony, kontroler biletów ma prawo zatrzymać bilet lub dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

**§ 27.** 1. W razie spowodowania zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny, kierownik pociągu lub inna upoważniona przez Dyrektora ZTM osoba wzywa sprawcę do uiszczenia opłaty dodatkowej przewidzianej w taryfie przewozowej.

2. Uiszczenie opłaty dodatkowej, o której mowa w ust. 1, nie zwalnia sprawcy zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu od odpowiedzialności za pokrycie rzeczywistej szkody w wysokości przewyższającej nałożoną opłatę.

## **Rozdział 6**

### **Postanowienia końcowe**

**§ 28.** 1. Wnioski, skargi oraz odwołania w sprawach związanych z przewozem osób, bagażu i zwierząt organizowanego przez m.st. Warszawę rozpatruje Dyrektor ZTM lub inna

upoważniona przez Dyrektora ZTM osoba w terminach wskazanych w obowiązujących przepisach.

2. Wnioski, skargi oraz odwołania, o których mowa w ust. 1, mogą być składane pisemnie na adres ZTM albo pisemnie lub ustnie w punktach wyznaczonych przez Dyrektora ZTM, których adresy są udostępnione na stronie internetowej ZTM.

**§ 29.** W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (tj. Dz. U. z dnia 26 października 2012 r., poz. 1173), ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2011 r. Nr 5, poz. 13 ze zm.), ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tj. Dz. U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721 ze zm.) oraz Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L 315 z dnia 3 grudnia 2007 r.).