

**Załącznik do Zarządzenia WAO.O.0050.1064.2023  
Prezydenta Miasta Gniezna z dnia 27.01.2023 r.**

**Regulamin przewozu osób w publicznym transporcie zbiorowym (komunikacji miejskiej) określający warunki obsługi podróżnych, warunki odprawy oraz przewozu osób i rzeczy, organizowanym przez Prezydenta Miasta Gniezna**

**Spis treści:**

DZIAŁ I Przepisy ogólne .....	2
DZIAŁ II Przepisy dotyczące przewozu osób, zwierząt i rzeczy .....	3
Rozdział I - Przewóz osób.....	3
Rozdział II - Przewóz zwierząt domowych i rzeczy .....	6
Rozdział III - Prawa i obowiązki prowadzącego pojazd .....	8
Rozdział IV - Odpowiedzialność Operatorów .....	9
Rozdział V- Informacja o komunikacji miejskiej.....	9
DZIAŁ III Bilety i kontrola biletowa .....	10
Rozdział I - Bilety .....	10
Rozdział II - Zasady dokumentowania uprawnień do przewozów bezpłatnych i ulgowych.....	14
Rozdział III - Kontrola biletowa.....	14
Rozdział IV - Opłaty dodatkowe.....	18
DZIAŁ IV Skargi, wnioski, reklamacje, odwołania .....	18
DZIAŁ V Przepisy końcowe .....	19

## DZIAŁ I Przepisy ogólne

### § 1

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad korzystania przez pasażerów z usług przewozowych w ramach publicznego transportu zbiorowego (komunikacji miejskiej) na terenie Miasta Gniezna i gmin, z którymi zawarte zostały odpowiednie porozumienia międzygminne.
2. Regulamin określa zakres kompetencji Organizatora przewozów i Operatora oraz treść zawieranej z pasażerem umowy przewozu.
3. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a) **Publiczny transport zbiorowy (komunikacja miejska)** – przewozy świadczone przez Operatora, w ramach regularnych linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy,
  - b) **Organizator publicznego transportu zbiorowego** – Prezydent Miasta Gniezna,
  - c) **Operator** – przewoźnik wykonujący na podstawie umowy zawartej z Organizatorem usługi przewozowe w zakresie publicznego transportu zbiorowego (komunikacji miejskiej) na linii komunikacyjnej określonej w umowie,
  - d) **Pojazd** – środek transportu wykorzystywany przez Operatora w komunikacji miejskiej, posiadający wszystkie niezbędne dokumenty dopuszczenia do ruchu,
  - e) **Przewóz** – przewóz osób i zabranych przez nie rzeczy, wykonywany przez Operatora na podstawie umowy zawartej z Organizatorem,
  - f) **Pasażer** – osoba, która zawarła umowę przewozu,
  - g) **Przystanek komunikacyjny** – miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów z pojazdu na danej linii komunikacyjnej, oznakowane znakiem D-15, w którym umieszcza się informacje dotyczące w szczególności godzin odjazdów środków transportowych,
  - h) **Rozkład jazdy** – określony na podstawie prawa przewozowego plan, według którego ma się odbywać kursowanie pojazdów, podawany do publicznej wiadomości,
  - i) **Dokument przewozu** – dokument uprawniający pasażera do przejazdu środkiem transportu zbiorowego,
  - j) **Dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości** – to dokumenty ze zdjęciem, numerem PESEL lub datą urodzenia, a także inne dokumenty, na podstawie których w sposób jednoznaczny można stwierdzić tożsamość pasażera (wystawione przez ustawowo uprawnione do tego celu organy),
  - k) **Linia komunikacyjna** – połączenie autobusowe na określonej drodze, między przystankami wskazanymi w rozkładzie jazdy, po której odbywają się regularne przewozy osób,
  - l) **Sieć komunikacyjna** – suma wszystkich regularnych linii komunikacyjnych obsługiwanych przez Operatora,
  - m) **Taryfa opłat** – cennik opłat zawarty w uchwale Rady Miasta Gniezna w sprawie wysokości opłat za przejazdy lokalnymi środkami komunikacji miejskiej,
  - n) **Opłata dodatkowa** – opłata, o której mowa w art. 33a Ustawy Prawo przewozowe. Wysokość opłaty określana jest w uchwale Rady Miasta Gniezna w sprawie ustalenia wysokości opłat dodatkowych z tytułu gminnego,

regularnego przewozu osób, naruszania przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej.

## **DZIAŁ II Przepisy dotyczące przewozu osób, zwierząt i rzeczy**

### **Rozdział I – Przewóz osób**

#### **§ 2**

1. Umowę przewozu zawiera się poprzez zajęcie miejsca w pojeździe.
2. Pasażer, który zawarł umowę przewozu, ma prawo do przejazdu środkami komunikacji miejskiej w sposób gwarantujący jego bezpieczeństwo w ramach czasowych określonych w rozkładzie jazdy.
3. Dokumentem poświadczającym zawarcie umowy przewozu jest bilet w formie papierowej lub elektronicznej zgodny z aktualnie obowiązującą taryfą opłat lub ważny dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu.
4. Bilet należy skasować niezwłocznie po wejściu do pojazdu przed zajęciem miejsca w najbliższym kasowniku (pierwsza czynność w pojeździe). W przypadku nabycia biletu przez telefon komórkowy, czynności zakupu należy dokonać w trakcie podjazdu autobusu na przystanek lub w momencie wejścia do autobusu, a zakończenie procesu jego pozyskiwania powinno nastąpić niezwłocznie po ruszeniu pojazdu.
5. Pasażer kupujący bilet w biletomacie jest zobowiązany do wejścia do autobusu środkowymi drzwiami i niezwłocznego podjęcia czynności zakupu biletu, który może być wydrukowany lub zapisany na karcie płatniczej. Bilet w formie papierowej należy skasować w najbliższym kasowniku.
6. Podczas kontroli dokumentów przewozu pasażer ma obowiązek okazania kontrolerowi ważnego dokumentu przewozu.

#### **§ 3**

Podróżni zobowiązani są do wsiadania i wysiadania z pojazdu wyłącznie na odpowiednio oznakowanych przystankach, po zatrzymaniu pojazdu i przy zachowaniu maksymalnej ostrożności.

#### **§ 4**

W trakcie wsiadania, wysiadania i przebywania w pojeździe podróżny powinien stosować się do napisów, piktogramów i oznaczeń, znajdujących się na zewnątrz i wewnątrz pojazdu oraz do wskazówek i poleceń kierującego pojazdem.

#### **§ 5**

W przypadku przystanków „na żądanie”, podróżny zamierzający odbyć podróż jest zobowiązany stanąć w widocznym dla kierowcy miejscu, bezpośrednio przy znaku oznaczającym przystanek i zasygnalizować kierującemu pojazdem ten zamiar.

W wypadku wysiadania podróżny powinien zasygnalizować ten zamiar kierującemu pojazdem poprzez naciśnięcie odpowiedniego przycisku (dotyczy pojazdów wyposażonych w system dźwiękowy) lub informację słowną.

## **§ 6**

1. Na przystankach początkowych pasażer może wsiąść do pojazdu wyłącznie po zakończeniu przez kierującego pojazdem czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy oraz po zakończeniu przerwy przysługującej kierującemu pojazdem.
2. Pasażer ma prawo wsiadać i wysiadać z pojazdów wszystkimi drzwiami, z wyjątkiem pojazdów, w których w drzwiach przednich, z przyczyn technicznych, nie można zapewnić swobodnego przejścia pasażerów w obydwie strony. Drzwi w tych pojazdach muszą być specjalnie oznakowane, określając jednoznacznie, czy służą do wsiadania, czy wysiadania.

## **§ 7**

Osoby niepełnosprawne, w tym poruszające się na wózkach inwalidzkich, oraz osoby z wózkami dziecięcymi, mogą skorzystać z funkcji technicznej obniżenia wejścia do pojazdu pod warunkiem, że przed podjechaniem pojazdu na przystanek oczekują na pojazd w widocznym miejscu i zasygnalizują zamiar odbycia przejazdu.

## **§ 8**

Pasażerowi nie wolno wsiadać i wysiadać z pojazdu po sygnale odjazdu (dotyczy pojazdów wyposażonych w system dźwiękowy).

## **§ 9**

Pasażer zajmujący miejsce wyznaczone w pojeździe dla kobiet ciężarnych i osób z dzieckiem na ręku oraz dla osób niepełnosprawnych, ma bezwzględny obowiązek zwolnienia ich w razie zgłoszenia chęci zajęcia tego miejsca przez osoby, dla których jest ono przeznaczone.

## **§10**

1. Podróżni zajmujący miejsca stojące powinni w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy.
2. Opiekun lub przewodnik osoby niepełnosprawnej powinien znajdować się w bezpośredniej bliskości osoby, nad którą sprawuje opiekę podczas całego przejazdu.

## **§11**

W pojazdach odpowiednio wyposażonych, podróżny ma prawo samodzielnie otwierać drzwi podczas postoju pojazdu.

## **§12**

1. Podróżnym zabrania się wsiadania do pojazdu w stanie nietrzeźwym, pod wpływem środków odurzających lub innych substancji pobudzających.
2. W pojeździe zabrania się:
  - a) utrudniania kierującemu prowadzenia pojazdu,
  - b) rozmowy z kierującym pojazdem,
  - c) picia alkoholu, palenia tytoniu lub zażywania substancji odurzających, używania epapierosów,
  - d) zanieczyszczania lub zaśmiecania pojazdu oraz niszczenia jego urządzeń i wyposażenia,

- e) spożywania posiłków i napojów,
  - f) wyrzucania przez okna lub drzwi pojazdu jakichkolwiek przedmiotów w czasie jazdy lub postoju,
  - g) przebywania w promieniu pracy skrzydeł drzwi w czasie ich uruchamiania oraz przebywania w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi sterowanych fotokomórką w sposób uniemożliwiający ich zamknięcie,
  - h) opierania się o drzwi pojazdu podczas jazdy,
  - i) siadania na barierkach ochronnych zamontowanych w pojazdach oraz wieszania się na poręczach i uchwytach zamontowanych pod dachem pojazdu,
  - j) dawania nieuzasadnionego sygnału odjazdu lub zatrzymania się,
  - k) przewożenia zwierząt i rzeczy w sposób utrudniający podróż innym podróżnym,
  - l) zakłócania spokoju kierującemu pojazdem i innym podróżnym,
  - m) przebywania osobom, które poprzez swój wygląd, lub zachowanie są uciążliwe dla podróżnych, w szczególności:
    - osobom zachowującym się agresywnie,
    - osobom o brudnym, niechlujnym wyglądzie lub odrażającym zapachu,
    - osobom żebrzącym,
    - osobom w inny sposób uciążliwym dla innych podróżnych.
  - n) przebywania na przednim pomoście poza barierkami wyznaczającymi przestrzeń dla pasażerów i ograniczania widoczności prowadzącemu pojazd,
  - o) przebywania w pojeździe na tyżworolkach, wrotkach lub podobnych urządzeniach,
  - p) grania na instrumentach muzycznych,
  - q) głośnego słuchania muzyki,
  - r) przekazywania biletów innym pasażerom,
  - s) przewożenia rowerów,
  - t) przewożenia hulajnóg.
3. Podróżnym zabrania się podchodzenia do krawędzi platformy przystankowej w momencie podjeżdżania pojazdu na przystanek.

### §13

1. Osoby, które zachowują się w sposób niezgodny z przepisami powyższego paragrafu, mogą zostać niewpuszczone do pojazdu albo upomniane przez kierującego pojazdem, innego pracownika Operatora – Nadzór Ruchu lub kontrolującego. Po bezskutecznym upomnieniu mogą zostać usunięte z pojazdu, przez upoważnione organy porządkowe, z możliwością skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.
2. W przypadku określonym powyżej podróżnemu nie przysługuje prawo do zwrotu kosztów zakupu biletu.

## Rozdział II – Przewóz zwierząt domowych i rzeczy

### §14

1. Podróżni mogą przewozić ze sobą rzeczy, wózki dziecięce oraz wózki inwalidzkie z zastrzeżeniem § 19, jeżeli istnieje możliwość takiego ich umieszczenia w pojeździe, aby nie utrudniały przejścia, nie narażały innych pasażerów na niewygody i nie stwarzały możliwości wyrządzenia szkody innym pasażerom, nie zagrażały bezpieczeństwu ruchu i nie zasłaniały widoczności kierującemu pojazdem.
2. Dopuszcza się przewóz elektrycznych wózków inwalidzkich w pojazdach oznakowanych odpowiednimi znakami graficznymi (piktogramami) pod warunkiem, że:
  - a) wymiary wózka nie przekraczają wymiarów:
    - długość całkowita: 120 cm,
    - szerokość całkowita: 70 cm
    - wysokość całkowita: 109 cm;
  - b) ciężar całkowity wózka wraz z osobą z niego korzystającą nie może przekroczyć wagi 300 kg,
  - c) wózek można obrócić wewnątrz pojazdu, w miejscu wokół własnej osi.
3. Wózki dziecięce i wózki inwalidzkie powinny zostać ustawione w wyznaczonym miejscu i unieruchomione za pomocą hamulca lub blokady oraz zabezpieczone pasem mocującym, w który wyposażony jest pojazd w następujący sposób:
  - a) tyłem (plecami pasażera) do kierunku jazdy, równolegle przy ścianie bocznej autobusu ustawiamy wózek dziecięcy oraz wózek inwalidzki, dojeżdżając i opierając tył wózka do barierki ograniczającej przestrzeń bagażową, a opiekun trzyma rączkę wózka w czasie jazdy;
  - b) ilości przewożonych wózków zależy od przygotowanych miejsc przez producenta pojazdu zgodnie z homologacją i wyposażeniem autobusu, ale ostateczną decyzję podejmuje prowadzący pojazd.
4. Pasażer z wózkiem dziecięcym, zajmujący miejsce wyznaczone dla osoby na wózku inwalidzkim ma obowiązek ustąpienia miejsca w razie pojawienia się takiej osoby i zajęcia innego bezpiecznego miejsca w pojeździe, w sposób zgodny z zasadami opisanymi w pkt.2

### §15

1. Nadzór nad przewożonym zwierzęciem domowym lub rzeczą należy do podróżnego.
2. Podróżny ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe na skutek przewożenia zwierząt domowych.
3. Zwierząt domowych i rzeczy nie wolno przewozić na miejscach siedzących.
4. Zwierzęta domowe uciążliwe dla pasażerów (np. z powodu hałasu, zapachu itp.) mogą być przewożone pod warunkiem, że zostały umieszczone w odpowiednim pojemniku (np. w koszu, skrzynce, klatce), zapewniającym odizolowanie zwierzęcia od pasażerów.

### §16

1. Przewóz zwierzęcia domowego może odbywać się wyłącznie pod stałym i ścisłym nadzorem podróżnego, który ukończył 13 rok życia.

2. Podróżny powinien dysponować aktualnym świadectwem szczepienia zwierzęcia.
3. W czasie przewozu pies winien mieć założony kaganiec i być trzymany na krótkiej smyczy.

### **§17**

1. Za każdą przewożoną sztukę rzeczy podróżny obowiązany jest uiścić opłatę w wysokości ustalonej uchwałą Rady Miasta Gniezna.
2. Nie podlega opłacie przewóz zwierząt domowych.
3. Opłacie za przewóz rzeczy nie podlegają:
  - a) wózki inwalidzkie, z których korzysta osoba niepełnosprawna,
  - b) wózki dziecięce,
  - c) przedmioty niezajmujące dodatkowego miejsca w pojeździe,
  - d) przedmioty przestrzenne, podłużne i płaskie jeśli suma ich wymiarów (długość, wysokość i szerokość) nie przekracza 175 cm.

### **§18**

Zabronione jest przewożenie:

1. przedmiotów, jeśli suma ich wymiarów (długość, wysokość i szerokość) przekracza 205 cm,
2. przewozu wózków dziecięcych i wózków inwalidzkich w pojazdach nieprzystosowanych do ich przewozu i nieoznaczonych odpowiednimi znakami graficznymi (piktogramami),
3. przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym podróżnym przez uszkodzenie lub zabrudzenie ich ciała lub odzieży,
4. przedmiotów łatwopalnych, cuchnących, radioaktywnych, żrących, wybuchowych oraz innych materiałów niebezpiecznych (w tym butli gazowych),
5. broni palnej lub gazowej, z wyjątkiem uprawnionych do tego funkcjonariuszy w czasie pełnienia służby,
6. zwierząt niebezpiecznych lub jadowitych,
7. rowerów,
8. hulajnóg.

### **§19**

W wypadku znalezienia rzeczy cudzej w pojeździe, podróżny zobowiązany jest oddać tę rzecz kierującemu pojazdem lub dyspozytorowi pełniącemu dyżur w zajezdni Operatora.

## **Rozdział III – Prawa i obowiązki prowadzącego pojazd**

### **§ 20**

Prowadzący pojazd musi znać zapisy niniejszego Regulaminu.

### **§ 21**

Prowadzący pojazd ma obowiązek noszenia podczas pracy ubioru służbowego.

### **§ 22**

Prowadzący pojazd ma obowiązek umieszczania identyfikatora (numeru służbowego) w widocznym dla pasażera miejscu.

### **§ 23**

Prowadzący pojazd ma obowiązek udzielenia informacji pasażerowi o przebiegu linii komunikacyjnej lub miejscu wywieszenia w pojeździe informacji o taryfach i Regulaminie Przewozów, chyba że udzielenie tej informacji w sposób istotny mogłoby naruszyć bezpieczeństwo jazdy lub spowodować opóźnienie w realizacji rozkładu jazdy.

### **§ 24**

1. Kierujący autobusem zobowiązany jest do równoległego podjazdu autobusem do krawędzi przystankowej, tak, aby podłoga autobusu znajdowała się jak najbliżej krawędzi przystankowej, z wyjątkiem sytuacji, gdy:
  - a) stan nawierzchni zatoki przystankowej uniemożliwia taki podjazd,
  - b) zatoka blokowana jest przez inne pojazdy,
  - c) przy krawędzi przystanku zebrały się wody opadowe, a podjazd zagraża zabrudzeniem pasażerów,
  - d) osoby oczekujące na przystanku stoją zbyt blisko krawędzi, co groziłoby uderzeniem któregoś z pasażerów lusterkiem.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach (remont nawierzchni, uszkodzona nawierzchnia, zebrały się wody opadowe, blokowanie przez inny pojazd itp.) prowadzący pojazd może umożliwić pasażerom jego opuszczenie poza przystankami. W takim przypadku kierujący pojazdem i pasażerowie zobowiązani są do zachowania szczególnej ostrożności.
3. Prowadzącemu pojazd zabrania się ruszania z przystanku przed zamknięciem wszystkich drzwi.
4. Kierujący pojazdem ma obowiązek udzielania wszelkiej pomocy osobom niepełnosprawnym przy wsiadaniu i wysiadaniu z autobusu.
5. Prowadzący pojazd decyduje o ilości przewożonych wózków dziecięcych i inwalidzkich oraz sposobie ich ustawienia mając na uwadze dobro i bezpieczeństwo wszystkich pasażerów zgodnie z homologacją.

### **§ 25**

W przypadku naruszenia porządku, prowadzący pojazd, inny pracownik Operatora – Nadzór Ruchu lub kontrolujący zobowiązani są do podjęcia niezbędnych działań mających na celu usunięcie z pojazdu osób stanowiących zagrożenie dla pozostałych pasażerów bądź do dojazdu (za zgodą dyspozytora) do najbliższego komisariatu Policji albo innych służb porządkowych.

### **§ 26**

Na dworcach i pętlach krańcowych kierujący pojazdem jest zobowiązany do podjechania na peron lub przystanek początkowy nie później niż na dwie minuty przed planowanym czasem odjazdu, wynikającym z rozkładu jazdy.

### **§ 27**

W celu ujęcia pasażera, który nie posiada ważnego dokumentu przewozu, prowadzący pojazd ma obowiązek stosowania się do poleceń kontrolerów biletów dotyczących otwierania i zamykania drzwi.

## **§ 28**

Kierujący pojazdem jest zobowiązany do:

1. przestrzegania przepisów o ruchu drogowym,
2. punktualnych przyjazdów i odjazdów z przystanków – za punktualny uważa się taki kurs, którego czas przejazdu przez określone w rozkładzie przystanki jest zgodny z rozkładowym, opóźniony do 3 minut i przyspieszony maksymalnie o 1 minutę w stosunku do rozkładowego,
3. prowadzenia i zatrzymywania pojazdu w sposób płynny i łagodny tak, aby nie powodować dyskomfortu podróży, w szczególności upadku podróżnych,
4. kulturalnego i uprzejmego zachowania wobec podróżnych,
5. udzielania podróżnym podczas postoju pojazdu niezbędnych informacji dotyczących usług przewozowych świadczonych przez Operatora,
6. umieszczenia w widocznych miejscach tablic informacyjnych lub wyświetlenia w postaci elektronicznej numeru linii oraz nazwy przystanku końcowego,

## **§ 29**

Kierującemu pojazdem zabrania się podczas jazdy:

1. palenia tytoniu,
2. spożywania posiłków i napojów,
3. otwierania drzwi pojazdu,
4. rozmów przez telefon komórkowy,
5. rozmów z pasażerami,
6. przewożenia pasażerów w kabinie kierującego pojazdem, z wyłączeniem osób prowadzących szkolenie w zakresie techniki jazdy,
7. otwierania drzwi poza przystankami, w celu umożliwienia wsiadania i wysiadania pasażerom, z wyjątkiem sytuacji awaryjnych, z zachowaniem względów bezpieczeństwa pasażerów.

## **Rozdział IV – Odpowiedzialność Operatorów**

### **§ 30**

Operator ponosi odpowiedzialność za szkody podróżnego wynikające z zawinionego niedotrzymania warunków umowy przewozu.

### **§ 31**

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody, w stosunku do podróżnych nieprzestrzegających zasad niniejszego Regulaminu.
2. Operator odpowiada za szkody, jakie poniósł podróżny wskutek opóźnionego przyjazdu lub odwołania regularnie kursującego środka transportowego, jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.
3. Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, Operator ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.

## **Rozdział V – Informacja o komunikacji miejskiej**

### **§ 32**

1. Operatorzy, w sposób uzgodniony z Organizatorem, informują pasażerów:

- a) na przystankach – o rozkładzie jazdy linii zatrzymujących się na danym przystanku,
  - b) wewnątrz pojazdów – o taryfie opłat, opłatach dodatkowych, o uprawnieniach do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, Regulaminie przewozów (wyciąg) oraz zasadach kontroli biletów i o zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez Operatora,
  - c) w siedzibie Operatora w godzinach pracy – o rozkładach jazdy, taryfie opłat, opłatach dodatkowych, o uprawnieniach do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, Regulaminie przewozów oraz zasadach kontroli biletów, punktach sprzedaży biletów i o zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez Operatora,
  - d) na stronie internetowej Operatora - o rozkładach jazdy, taryfie opłat, opłatach dodatkowych, o uprawnieniach do ulg i zwolnień z opłat za przejazdy, Regulaminie przewozów oraz zasadach kontroli biletów, punktach sprzedaży biletów i o zmianach w funkcjonowaniu komunikacji realizowanej przez operatora.
2. Organizator publicznego transportu zbiorowego udziela informacji o zasadach funkcjonowania komunikacji miejskiej oraz o warunkach korzystania z usług przewozowych w Urzędzie Miejskim w Gnieźnie ul. Lecha 6 i na stronie internetowej.

## **DZIAŁ III Bilety i kontrola biletowa**

### **Rozdział I – Bilety**

#### **§ 33**

Bilet w formie papierowej lub elektronicznej jest dokumentem poświadczającym dokonanie opłaty za przewóz (pasażer powinien posiadać bilet przez cały czas przebywania w pojeździe).

#### **§ 34**

W pojazdach komunikacji miejskiej obowiązują bilety z nazwą Operatora i wysokością należności za przejazd wg aktualnej taryfy opłat.

#### **§ 35**

Bilety kupuje się w punktach sprzedaży, w biletomacie, przez telefon komórkowy lub internet.

#### **§ 36**

1. Rodzaje biletów krótkookresowych papierowych i elektronicznych (zakupionych w kasie, w biletomacie, przez telefon komórkowy lub internet) obowiązujących w komunikacji miejskiej:
  - a) **Bilet jednorazowy** – normalny i ulgowy, uprawnia jedną osobę do przejazdu jednym autobusem (jadącym w jednym kierunku między przystankiem początkowym i końcowym) dowolnej linii od momentu skasowania do chwili opuszczenia autobusu.

- b) **Bilet 60-minutowy** – normalny i ulgowy uprawnia jedną osobę do wielokrotnego przejazdu dowolnym autobusem, dowolnej linii w okresie 60 minut od jego skasowania.
  - c) **Bilet 24 h** – normalny i ulgowy uprawnia jedną osobę do wielokrotnego przejazdu dowolnym autobusem, dowolnej linii, w okresie 24 godzin od jego skasowania.
  - d) **Bilet jednorazowy rodzinny** – uprawnia dwie osoby dorosłe i maksymalnie 4 dzieci do lat 18 lub jedną osobę dorosłą i maksymalnie 5 dzieci do lat 18 do przejazdu jednym autobusem (jadącym w jednym kierunku między przystankiem początkowym i końcowym) dowolnej linii od momentu skasowania, do chwili opuszczenia autobusu.
2. Pasażer ma prawo łączenia nominatów biletów jednorazowych, przy czym wartość połączonych biletów nie może być niższa, niż obowiązująca opłata za przejazd. Połączone dwa bilety ulgowe powinny być skasowane równocześnie.

### § 37

Rodzaje biletów długookresowych papierowych i elektronicznych (zakupionych w kasie, przez telefon komórkowy lub internet) obowiązujących w komunikacji miejskiej:

1. Bilet miesięczny imienny (na 1 linię, 2 linie i sieciowy) - normalny i ulgowy,
2. Bilet miesięczny imienny Rodzina 3+ (na 1 linię, 2 linie i sieciowy) – normalny i ulgowy,
3. Bilet miesięczny sieciowy na okaziciela,
4. Bilet miesięczny wakacyjny,
5. Bilet 10-cio dniowy imienny sieciowy - normalny i ulgowy,
6. Bilet 60-cio dniowy imienny sieciowy - normalny i ulgowy,
7. Bilet kwartalny imienny sieciowy,
8. Bilet miesięczny zintegrowany sieciowy,
9. Bilet dla uczniów szkół podstawowych.

**Bilet miesięczny imienny** ważny jest od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego.

**Bilet miesięczny imienny Rodzina 3+** ważny jest od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego.

**Bilet sieciowy** to bilet uprawniający do przejazdu na wszystkich liniach i kursach w określonym czasie.

**Bilet wakacyjny** - bilet miesięczny imienny ważny jest na wszystkich liniach dla dzieci młodzieży szkolnej do ukończenia 18 roku życia. Bilet ważny jest na jeden miesiąc dla miesięcy lipiec, sierpień.

**Bilet 10-cio dniowy imienny** ważny jest przez 10 kolejnych dni od dowolnej daty wskazanej przez pasażera.

**Bilet 60-cio dniowy imienny** ważny jest przez 60 kolejnych dni od dowolnej daty wskazanej przez pasażera.

**Bilet kwartalny imienny** jest ważny przez trzy kolejne miesiące kalendarzowe.

**Bilet miesięczny zintegrowany sieciowy** – bilet ważny łącznie z kolejowym biletem miesięcznym imiennym Przewozów Regionalnych lub Kolei Wielkopolskich w czasie jego obowiązywania, stanowiący dopłatę do biletu kolejowego relacji Gniezno-Poznań.

Bilet dla uczniów szkół podstawowych ważny jest od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego.

### § 38

1. Bilety okresowe ważne są po uzupełnieniu wszystkich niezbędnych danych, wymaganych na bilecie.
2. Przy zakupie biletu okresowego Rodzina 3+ w kasie Operatora pasażer zobowiązany jest każdorazowo okazać sprzedającemu Kartę dużej rodziny, a w przypadku biletu okresowego ulgowego Rodzina 3+ również dokumentu uprawniającego do ulgowego przejazdu. Karta jest dokumentem uprawniającym do zakupu i jej okazanie nie jest wymagane podczas kontroli biletowej.
3. Zakupu biletów dla uczniów szkół podstawowych można dokonywać w następujący sposób:
  - a) w kasach Operatora - kupujący przy pierwszym zakupie biletu zobowiązany jest do złożenia pisemnego oświadczenia o miejscu zamieszkania podpisanego przez rodzica/opiekuna prawnego oraz do okazania legitymacji szkolnej przy co miesięcznym zakupie biletu; każda zmiana danych zawartych w oświadczeniu o miejscu zamieszkania wymaga ponownego złożenia oświadczenia,
  - b) w aplikacji Mobilna Karta Miejska (dalej: MKM):
    - kupujący zakładający profil uzupełnia wszystkie wymagane pola, importuje swoje zdjęcie profilowe oraz zdjęcia dwóch stron legitymacji oraz podpisuje oświadczenie o miejscu zamieszkania,
    - kupujący posiadający profil w aplikacji uzupełnia wszystkie wymagane pola oraz podpisuje oświadczenie o miejscu zamieszkania,  
Bilet w aplikacji MKM może zostać zablokowany, jeżeli okaże się, że zamieszczone dokumenty uprawniające do zakupu biletu nie spełniają wymagań; kupujący zostanie powiadomiony o konieczności zamieszczenia poprawnych dokumentów.  
Oświadczenie o miejscu zamieszkania jest dokumentem uprawniającym do zakupu i jego okazanie nie jest wymagane podczas kontroli biletowej.
4. Bilety okresowe imienne ważne są wyłącznie z dokumentem poświadczającym tożsamość podróżnego.
5. Nieważny jest bilet imienny, na którym naniesione wcześniej zewnętrzne cechy biletu imiennego (imię, nazwisko, zdjęcie użytkownika biletu, numer linii, okres ważności) zostały w jakikolwiek sposób poprawione, zmienione lub usunięte.

### § 39

1. Wysokość opłat za usługi przewozowe określa, w drodze uchwały Rada Miasta Gniezna.
2. Operator jest zobowiązany do umieszczenia w każdym środku transportowym taryfy opłat, informacji o opłatach dodatkowych, wyciągu z Regulaminu przewozu osób w publicznym transporcie zbiorowym (komunikacji miejskiej).

### § 40

1. Bilet jednorazowy w formie papierowej ważny jest w pojeździe, w którym został skasowany, na całym kursie danej linii w jednym kierunku, pomiędzy przystankami krańcowymi z wyłączeniem biletu 60-minutowego i 24 h.
2. Bilet zakupiony przez telefon komórkowy lub w biletomacie zapisany na karcie płatniczej ważny jest w pojeździe, w którym została dokonana procedura zakupu

na określoną linię, na całym kursie danej linii w jednym kierunku, pomiędzy przystankami krańcowymi z wyłączeniem biletu 60 - minutowego i 24 h.

#### **§ 41**

W wypadku kolizji, awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie kursu, podróżnemu posiadającemu bilet przysługuje prawo kontynuowania jazdy z tym biletem następnym pojazdem jadącym tą samą trasą lub w tym samym kierunku albo pojazdem zastępczym. Bilet zachowuje ważność pod warunkiem ponownego skasowania tego biletu.

#### **§ 42**

Za bilety nieważne uważa się:

1. poniszczone (podarte, wymięte, zabrudzone itp.),
2. wielokrotnie kasowane (z zastrzeżeniem § 42), podrobione, przerobione bądź emitowane przez inne podmioty niż Operator o zaniżonej wartości (np. zmiana taryfy opłat),
3. okresowe nieważne na danej linii lub przeterminowane,
4. odstąpione innej osobie,
5. 60-minutowe po przekroczeniu czasu 60 minut od momentu skasowania zgodnym numerem kontrolnym na bilecie,
6. 24h po przekroczeniu czasu 24 godzin od momentu skasowania zgodnym z numerem kontrolnym na bilecie.

#### **§ 43**

W przypadku nieczytelnego wydruku na bilecie papierowym, należy skasować bilet ponownie, drugim jego końcem w innym kasowniku tego samego pojazdu.

#### **§ 44**

1. W przypadku zmiany taryfy opłat, niewykorzystane bilety jednorazowe w formie papierowej podlegają wymianie w punktach sprzedaży biletów przez okres 45 dni od dnia wprowadzenia zmiany, za stosowną dopłatą.
2. Po terminie, określonym w ust. 1, bilety o nieaktualnych nominałach tracą ważność.

#### **§ 45**

1. W przypadku zmiany taryfy opłat, bilety okresowe miesięczne, 10-cio dniowe imienne, 60- cio dniowe imienne, zintegrowane sieciowe, kwartalne i wakacyjne zakupione przed dniem wejścia w życie nowej taryfy opłat, których ważność przypada na okres obowiązywania starej i nowej taryfy opłat sprzedawane są wg starej taryfy.
2. Bilety wymienione w pkt 1 zakupione przed wejściem w życie nowej taryfy opłat, których ważność przypada na okres obowiązywania nowej taryfy opłat, sprzedawane są wg nowej taryfy opłat.

## **Rozdział II – Zasady dokumentowania uprawnień do przewozów bezpłatnych i ulgowych**

### **§ 46**

1. Uprawnienia do bezpłatnych i ulgowych przewozów wynikają z przepisów ustawowych oraz uchwały Rady Miasta Gniezna. Wykaz osób i dokumentów uprawniających do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów środkami komunikacji miejskiej w Gnieźnie stanowi załącznik Nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Podróżni korzystający z prawa do bezpłatnego lub ulgowego przewozu zobowiązani są do posiadania przy sobie dokumentu stanowiącego podstawę przysługującego uprawnienia.

## **Rozdział III – Kontrola biletowa**

### **§ 47**

1. Osobami upoważnionymi do prowadzenia kontroli biletów i dokumentów, o których mowa w rozdziałach poprzednich są uprawnieni kontrolerzy, legitymujący się umieszczonym w widocznym miejscu identyfikatorem, a także osoba kierująca pojazdem i pracownicy nadzoru ruchu Operatora zwani dalej kontrolującymi.
2. Identyfikator służbowy kontrolującego zawiera:
  - a) nazwę Operatora,
  - b) numer identyfikacyjny osoby dokonującej kontroli,
  - c) zdjęcie kontrolującego,
  - d) zakres upoważnienia,
  - e) datę wystawienia oraz okres ważności,
  - f) pieczęć i podpis wystawcy.

### **§ 48**

1. Kontrola powinna być prowadzona w zespołach przynajmniej dwuosobowych, z wyjątkiem kierującego pojazdem.
2. Dopuszczalne jest, aby w zespole dwuosobowym jeden z kontrolerów posiadał status osoby przyuczającej się do prowadzenia kontroli biletów (ucznia).

### **§ 49**

1. Kontrola biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych albo bezpłatnych odbywa się w granicach i na podstawie przepisów prawa, w szczególności na podstawie art. 33a Prawa Przewozowego.
2. Pasażer jest zobowiązany do umożliwienia kontrolującemu szczegółowego obejrzenia biletu w celu sprawdzenia jego autentyczności, w sposób określony przez kontrolującego (ogłędziny).
3. Pasażer, który zakupił bilet przez telefon komórkowy lub internet jest zobowiązany do podania kontrolującemu numeru biletu oraz okazania ekranu aplikacji z wyświetlonym numerem biletu, numerem linii oraz czasem zakupu, kodem zabezpieczającym lub kodem QR (w przypadku biletu miesięcznego imiennego również wydruku PDF).

4. Pasażer, który zakupił bilet w biletomacie i zapisał go na karcie płatniczej jest zobowiązany udostępnić kartę płatniczą kontrolerowi w celu zeskanowania jej odpowiednim urządzeniem kontrolnym.
5. Pasażer mający prawo do korzystania z przejazdów bezpłatnych bądź ulgowych zobowiązany jest do posiadania i okazywania, na żądanie kontrolującego, dokumentów uprawniających do korzystania z wyżej wymienionych przejazdów.
6. Pasażer nie może odstępować lub oddawać innej osobie biletu imiennego lub skasowanego biletu jednorazowego.
7. Nieważny jest bilet jednorazowy użyty przez inną osobę korzystającą z przewozu na podstawie tego biletu.
8. Brak możliwości nabycia biletu **w autobusie**, nie zwalnia pasażera z odpowiedzialności za przejazd bez ważnego biletu.
9. Czas zakupu biletu przez telefon komórkowy jest zależny od zasięgu oraz szybkości działania sieci telefonii komórkowej, a zakończenie procesu jego pozyskiwania powinno nastąpić niezwłocznie po ruszeniu pojazdu. Tym samym Operator nie odpowiada za wynikające z tego tytułu opóźnienia lub brak możliwości zakupu biletu.

## § 50

Kontrola biletów polega na:

1. sprawdzeniu autentyczności biletu,
2. sprawdzeniu dokumentu uprawniającego do bezpłatnego lub ulgowego przewozu,
3. porównaniu wydruku z kasownika na bilecie jednorazowym należącym do podróżnego, z wydrukiem na bilecie kontrolnym,
4. sprawdzeniu okresu ważności biletu, oznaczenia numeru linii, a w przypadku imiennego biletu okresowego – danych personalnych podróżnego,
5. sprawdzeniu danych z ekranu telefonu komórkowego z wydrukiem na bilecie kontrolnym, w tym okresu ważności biletu lub numeru linii oraz kodu zabezpieczającego.
6. zeskanowanie karty płatniczej, na której zapisany został bilet zakupiony w biletomacie.

## § 51

1. Kontrola podejmowana jest po upływie czasu niezbędnego do skasowania biletu po jej ogłoszeniu. W trakcie kontroli dopuszcza się możliwość blokowania kasowników.
2. Dopuszcza się przeprowadzanie kontroli pasażerów wysiadających z pojazdu w czasie postoju na przystanku w sposób umożliwiający płynne wysiadanie pasażerów.

## § 52

1. W przypadku stwierdzenia braku ważnego:
  - a) biletu na przejazd,
  - b) dokumentu potwierdzającego uprawnienie do korzystania z przejazdu bezpłatnego lub ulgowego,

kontrolujący jest uprawniony do pobrania należności za przejazd oraz opłaty dodatkowej albo wystawienia wezwania do zapłaty.

2. Czynności kontrolerskie dotyczące pobrania należności za przejazd oraz opłaty dodatkowej lub wystawienia wezwania do zapłaty nałożonej opłaty dodatkowej powinny zostać prowadzone w pojeździe w którym ujawniono przejazd bez ważnego biletu lub dokumentu potwierdzającego uprawnienie do korzystania z przejazdu bezpłatnego lub ulgowego,
3. Kontynuacja czynności kontrolnych na przystanku, po wyjściu z pojazdu, jest możliwa na prośbę kontrolowanego pasażera tylko w wyjątkowych sytuacjach, gdy ustalono w pojeździe jego tożsamość, a jego zachowanie nie ma znamion agresji, a stan kontroli pozwala na wyjście z pojazdu całego zespołu kontrolerskiego, w każdym przypadku informując prowadzącego pojazd.
4. W przypadku odmowy uiszczenia opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej kontrolujący, na podstawie okazanego przez pasażera dokumentu tożsamości, wystawia wezwanie do zapłaty stanowiące dowód przejazdu pasażera.
5. Wezwanie do zapłaty nie uprawnia do kontynuowania jazdy danym pojazdem, a pasażer ma obowiązek opuścić pojazd na najbliższym przystanku. Kontynuując jazdę poza najbliższy przystanek, pasażer zawiera nową umowę przewozu i ma obowiązek zakupienia kolejnego biletu, pod rygorem poniesienia kolejnej opłaty dodatkowej za przejazd bez ważnego biletu.
6. Pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej odpowiadającym poniesionym przez Operatora kosztom podlega zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty umorzeniu, w przypadku udokumentowania przez podróżnego, nie później niż w terminie 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
7. W razie posiadania przez podróżnego ważnego dokumentu przewozu, którego nie miał podczas przejazdu stosuje się przepis ust.6.

## § 53

1. Pobranie opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej w gotówce przez osobę upoważnioną do kontroli może nastąpić wyłącznie od pasażera, który ukończył 16 rok życia.
2. Pasażerowi, który nie ukończył 16 roku życia, kontrolujący powinien wystawić i wręczyć wezwanie do zapłaty.
3. Nieuiszczoną u kontrolera zapłatę za przejazd i opłatę dodatkową można uregulować przelewem na rachunek bankowy wskazany na druku wezwania do zapłaty.
4. Na wezwaniu do zapłaty kontrolujący wpisuje swój numer służbowy, datę, godzinę, numer linii, dokładne miejsce kontroli, wysokość opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej, opis zaistniałej sytuacji, jako uzasadnienie swojej decyzji oraz numer biletu, jeżeli pasażer bilet okazał.
5. Dane wpisane przez kontrolującego pasażer potwierdza własnoręcznym podpisem.
6. Oryginał wezwania do zapłaty otrzymuje pasażer.

#### **§ 54**

1. Osoba uprawniona do kontroli, w przypadku odmowy przez pasażera uiszczenia opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej lub nieuzasadnionego zatrzymania albo zmiany trasy pojazdu, ma prawo żądać od pasażera okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenia jego tożsamości.
2. W razie odmowy przez pasażera okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości oraz odmowy zapłacenia należności za przejazd, osoba uprawniona do kontroli ma prawo ująć go i niezwłocznie oddać w ręce Policji lub innych organów porządkowych, w celu podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości.
3. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony, kontrolujący ma prawo zatrzymać bilet lub dokument za pokwitowaniem oraz przestać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
4. W przypadku, o którym mowa w punkcie 2, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez Operatora publicznego transportu zbiorowego, albo osobę przez niego upoważnioną.

#### **§ 55**

Okazane bilety zakwestionowane i uznane za nieważne przez kontrolującego powinny być oznakowane numerem służbowym kontrolera, datą i podpisem i zwrócone pasażerowi z wyjątkiem sytuacji określonej w § 55 pkt 3.

#### **§ 56**

1. Kontrolujący jest zobowiązany do:
2. udzielania podróżnym wszelkich informacji dotyczących taryf, biletów, przebiegu linii komunikacyjnych przepisów porządkowych i opłat dodatkowych wynikających z niniejszego Regulaminu,
3. informowania o miejscu, sposobie i czasie składania reklamacji i odwołań od decyzji kontrolującego.

#### **§ 57**

1. Kontrolujący nie ma prawa wydawać poleceń kierującemu pojazdem, z wyjątkiem żądania dokonania blokady kasowników lub nie otwierania drzwi.
2. W przypadkach uzasadnionych bezpieczeństwem pasażerów lub stanem technicznym pojazdu, kontrolujący obowiązany jest w pełni podporządkować się prowadzącemu pojazd.

#### **§ 58**

W przypadku rażącego naruszenia przez kontrolującego postanowień niniejszego Regulaminu, a w szczególności:

- a) pobierania należności od podróżnego w kwocie innej niż ustalona uchwałą Rady Miasta Gniezna,
- b) pobierania należności bez wydania stosownego pokwitowania,
- c) odstąpienia identyfikatora innej osobie,

d) wykonywania czynności kontrolnych w stanie nietrzeźwym, kontrolujący zostaje niezwłocznie pozbawiony prawa kontroli.

## **Rozdział IV – Opłaty dodatkowe**

### **§ 59**

Sposób ustalania wysokości opłaty dodatkowych ustala w drodze uchwały Rada Miasta Gniezna. Rada Miasta Gniezna uchwała również wysokość opłaty manipulacyjnej związanej ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej.

### **§ 60**

Podróżny jest zobowiązany do uiszczenia opłaty dodatkowej, w razie:

- a) niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych,
- b) niedopełnienia obowiązku posiadania dokumentów potwierdzających tożsamość lub uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego przewozu,
- c) naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt w szczególności za zabranie ze sobą do środka transportu rzeczy wyłączonych z przewozu albo rzeczy dopuszczonych do przewozu w warunkach szczególnych, bez zachowania tych warunków,
- d) spowodowania przez podróżnego zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny.

## **DZIAŁ IV Skargi, wnioski, reklamacje, odwołania**

### **§ 61**

1. Podróżny może złożyć reklamację:
  - a) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
  - b) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty opłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
2. Reklamację składa się:
  - a) w przypadku wezwania do zapłaty wystawionego przez kontrolującego zatrudnionego przez Operatora - do Operatora,
  - b) w przypadku wezwania do zapłaty wystawionego przez kontrolującego zatrudnionego przez podmiot, z którym Operator zawarł umowę na prowadzenie kontroli biletów do jednostki zatrudniającej kontrolującego.
3. W terminie 3 miesięcy od dnia sporządzenia wezwania do zapłaty pasażer ma prawo wnieść reklamację, w formie pisemnej lub na adres elektroniczny: [mpk@mpk.gniezno.pl](mailto:mpk@mpk.gniezno.pl)
4. Reklamację od opłat dodatkowych nałożonych przez operatora lub inny uprawniony podmiot należy składać uwzględniając terminy i sposoby określone na druku wezwania do zapłaty wystawionym przez uprawnionego kontrolera biletów.
5. W przypadku złożenia przez podróżnego odwołania od nieuwzględnionej w całości lub części reklamacji jednostka wymieniona w pkt 2 w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania może zmienić rozstrzygnięcie. Rozstrzygnięcie może zostać zmienione, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo,

gdy zostały ujawnione nowe istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

6. Reklamację złożoną po terminie pozostawia się bez rozpoznania.
7. Do rozpatrywania reklamacji i odwołań stosuje się przepisy Rozporządzenia 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 ze zm.) oraz zasady prawa cywilnego.

## **§ 62**

1. Skargi, wnioski i reklamacje pasażerów w sprawach związanych z realizacją przewozów przez Operatora rozpatruje Organizator – Prezydent Miasta Gniezna. Skargi, wnioski i reklamacje można składać osobiście lub pisemnie w Urzędzie Miejskim w Gnieźnie, ul. Lecha 6, w godzinach pracy Urzędu, a także na adres elektroniczny urzędu [urząd@gniezno.eu](mailto:urząd@gniezno.eu).
2. Skargi i reklamacje w związku z realizacją usług w zakresie publicznego transportu drogowego rozpatruje Operator. Skargi i reklamacje można składać w formie pisemnej lub na adres elektroniczny: [mpk@mpk.gniezno.pl](mailto:mpk@mpk.gniezno.pl).

## **DZIAŁ V Przepisy końcowe**

## **§ 63**

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 1360 ze zm.), ustawy z 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 2022r. poz.1343 ze zm.).