



PREZYDENT MIASTA PŁOCKA

Zarządzenie Nr 2344/2021
Prezydenta Miasta Płocka
z dnia 30 kwietnia 2021 roku

w sprawie Regulaminu przewozu obowiązującego w lokalnym transporcie zbiorowym organizowanym przez Gminę – Miasto Płock.

Na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2020 r. poz. 8) oraz art. 47 w związku z art. 46 ust. 1 pkt 9, art. 4 ust. 1 pkt 9 oraz art. 7 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1944, poz. 1378, poz. 2400) zarządza się, co następuje:

§1

Wprowadza się „Regulamin przewozu środkami lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Gminę – Miasto Płock” w brzmieniu określonym w załączniku do zarządzenia.

§2

Wykonanie zarządzenia powierza się Zastępcy Prezydenta Miasta Płocka ds. Komunalnych.

§3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 maja 2021 roku.

Prezydent Miasta Płocka
/-/Andrzej Nowakowski

Regulamin przewozu obowiązujący w lokalnym transporcie zbiorowym organizowanym przez Gminę – Miasto Płock

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§1

1. Przedmiotem Regulaminu przewozów w komunikacji miejskiej (lokalnym transporcie zbiorowym) organizowanej przez Gminę – Miasto Płock (zwanego dalej Regulaminem) jest określenie zasad korzystania przez pasażerów z przewozów wykonywanych w ramach komunikacji miejskiej (lokalnego transportu zbiorowego) na terenie miasta Płock i gmin objętych porozumieniami międzygminnymi w zakresie lokalnego transportu zbiorowego.
2. Regulamin określa zakres kompetencji organizatora przewozów i operatora oraz treść zawieranej z pasażerem umowy przewozu.

§2

1. Użyte w regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) Organizator przewozu – Gmina – Miasto Płock;
 - 2) Operator przewozu - podmiot realizujący usługę transport publicznego na zlecenie Gminy – Miasto Płock w rozumieniu art. 5 ust. 2 Rozporządzenia (WE) Nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r., na podstawie umowy zawartej z Gminą – Miasto Płock;
 - 3) pojazd - środek transportu (autobus) skierowany do obsługi linii komunikacyjnych przez Operatora;
 - 4) przewóz - transport osób oraz bagażu i zwierząt wykonywany przez operatora transportu publicznego w ramach regularnych linii komunikacyjnych, zgodnie z podanymi do publicznej wiadomości rozkładami jazdy;
 - 5) pasażer - osoba, która zawarła umowę przewozu, o której mowa w rozdziale III;
 - 6) przystanek – przystanek komunikacyjny; oznakowane właściwymi znakami drogowymi miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania pasażerów z pojazdu na danej linii komunikacyjnej oraz miejsce, w którym umieszcza się informacje dotyczące godzin odjazdu pojazdów;
 - 7) przystanek „na żądanie” (skrót NŻ, N.Ż., N/Ż) – przystanek, na którym autobus zatrzymuje się wyłącznie wtedy, gdy potrzeba wsiadania lub wysiadania jest zasygnalizowana przez podróżnych;
 - 8) linia komunikacyjna – połączenie komunikacyjne na sieci dróg;
 - 9) dokument przewozu (bilet) – dokument uprawniający pasażera do przejazdu pojazdem komunikacji miejskiej;
 - 10) rozkład jazdy – określony na podstawie ustawy Prawo przewozowe plan, według którego ma się odbywać kursowanie pojazdów, podawany do publicznej wiadomości;
 - 11) Biuro Obsługi Klienta (BOK) - wykonuje wszystkie zadania związane ze sprzedażą biletów i obsługą klientów;

- 12) opłata dodatkowa – opłata, o której mowa w art. 33a ustawy Prawo przewozowe, określona uchwałą Rady Miasta Płocka w sprawie sposobu ustalania w lokalnym transporcie zbiorowym wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, naruszenia przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej;
 - 13) wezwanie do zapłaty – wydruk z czytnika kontrolerskiego lub druk wystawiany przez kontrolera biletowego,
 - a) który podróżował bez ważnego dokumentu przewozu lub dokumentu uprawniającego go do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu, lub
 - b) spowodował nieuzasadnione zatrzymanie, lub
 - c) zmianę trasy pojazdu;
 - 14) kontroler biletów - osoba uprawniona do kontroli biletów w pojazdach komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę - Miasto Płock i na terenie gmin objętych porozumieniami międzygminnymi w zakresie lokalnego transportu zbiorowego;
 - 15) skasowanie/aktywowanie biletu – nadanie biletowi ważności przez:
 - a) dokonanie na nim odpowiedniego zapisu poprzedzonego prawidłowym umieszczeniem biletu w formie papierowej w kasowniku,
 - b) zakup biletu przez telefon komórkowy,
 - c) zakup skasowanego biletu w mobilnym automacie biletowym,
 - d) zapisanie na karcie komunikacji miejskiej, przy wykorzystaniu mobilnych i stacjonarnych automatów do sprzedaży biletów, biletu zakupionego drogą elektroniczną;
 - e) zapisanie na karcie komunikacji miejskiej, przy dokonywaniu zakupu w BOK, w automatach mobilnych i stacjonarnych.
 - f) wniesienie opłaty za dany przejazd w Systemie Open Payment za pomocą karty płatniczej lub za pomocą urządzeń obsługujących funkcję NFC z włączonymi płatnościami zbliżeniowymi/BLIK .
 - 16) granica strefy taryfowej – wyznaczona przez granicę administracyjną dwóch sąsiadujących ze sobą gmin;
 - 17) strefa taryfowa – obszar terytorialny, na terenie którego można podróżować na podstawie określonego dla danej strefy taryfowej rodzaju biletu;
 - 18) taryfa przewozowa – określona w załączniku do odrębnego Zarządzenia Prezydenta Miasta Płocka regulującego daną kwestię;
 - 19) linia podstawowa – linia komunikacyjna uruchamiana dla zaspokojenia stałych potrzeb przewozowych;
 - 20) linia zastępcza – linia komunikacyjna uruchamiana w celu zapewnienia obsługi pasażerów jednej lub wielu linii podstawowych w czasie doraźnego lub planowanego zawieszenia lub zmiany trasy;
 - 21) rodzaj biletu – zbiór cech biletu określających jego wartość, terytorialny zakres stosowania oraz okres ważności (w przypadku biletów krótko- i długookresowych);
 - 22) bilet imienny – bilet uprawniający do przejazdu wskazaną na nim osobę, wydawany wyłącznie w formie spersonalizowanej karty miejskiej;
 - 23) karta miejska – elektroniczny nośnik biletów długookresowych, na której dokonany zostaje elektroniczny zapis potwierdzający rodzaj i okres ważności biletu długookresowego. Zasady korzystania z karty miejskiej określa jej regulamin;
 - 24) System Open Payment - (system OPS) – system dystrybucji biletów miejskiej komunikacji zbiorowej umożliwiający Pasażerom zakup biletów jednonprzejazdowych, czasowych i grupowych przy pomocy automatów mobilnych.
2. Zasady zdefiniowane w Regulaminie obowiązują w szczególności Gminę – Miasto Płock, pasażerów, pracowników prowadzących pojazdy, kontrolerów oraz operatora, z którym Gmina – Miasto Płock zawarła stosowną umowę o świadczenie usług w ramach komunikacji miejskiej.

§3

1. Umowę przewozu osób, zawiera się przez nabycie biletu na przejazd przed rozpoczęciem podróży lub bezpośrednio po wejściu do pojazdu, a w przypadku osób uprawnionych do przejazdów bezpłatnych przez zajęcie miejsca w pojeździe.
2. Odpowiednim dokumentem przewozu potwierdzającym zawarcie umowy przewozu jest:
 - 1) ważny bilet papierowy, zakupiony przed rozpoczęciem podróży, który należy skasować bez wezwania bezpośrednio po wejściu do pojazdu w kasowniku do biletów papierowych;
 - 2) ważny bilet zakupiony w biletomacie mobilnym
 - 3) ważny bilet elektroniczny, zakupiony przed rozpoczęciem podróży lub bezpośrednio po wejściu do pojazdu,;
 - 4) ważny bilet zakupiony za pomocą urządzeń mobilnych, bezpośrednio po wejściu do pojazdu – nabycie biletu dostępnego tym sposobem wymaga uprzedniej rejestracji u dostawcy usługi;
 - 5) ważny dokument potwierdzający posiadanie uprawnienia do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego, który należy okazać w czasie kontroli;
 - 6) inny dokument określony na podstawie przepisów szczególnych.

Rozdział II

§4

Obowiązki Organizatora i Operatora

Do obowiązków Organizatora należy:

- 1) zapewnienie określonego poziomu jakości i standardu usług przewozowych świadczonych przez operatora na poszczególnych liniach komunikacyjnych;
- 2) nadzór nad własną i będącą w użytkowaniu infrastrukturą przystankową, znajdującą się w granicach administracyjnych miasta Płocka;
- 3) analiza i rozpatrywanie skarg oraz wniosków, a także reklamacji dotyczących funkcjonowania lokalnego transportu zbiorowego w celu ciągłego podnoszenia jakości wykonywanych usług przewozowych.

§5

1. Operator zobowiązany jest do zapewnienia pasażerom bezpiecznego przejazdu.
2. Operator zobowiązany jest do zapewnienia pasażerom kompetentnej i kulturalnej obsługi.

§6

Pojazdy eksploatowane w komunikacji miejskiej są oznaczone, w szczególności:

- 1) logo miasta (herb) w pasie podokiennym na czole pojazdu;
- 2) logo operatora w pasie podokiennym na czole pojazdu;
- 3) indywidualnym numerem taborowym na każdej zewnętrznej ścianie pojazdu oraz we wnętrzu, na tylnej ścianie kabiny prowadzącego pojazd lub nad przednią szybą;
- 4) identyfikator z danymi umożliwiającymi ustalenie tożsamości kierującego (zdjęcie z numerem służbowym);
- 5) w przypadku pojazdów wyposażonych w automaty biletowe lub monitoring – odpowiednimi piktogramami informującymi o wyposażeniu wewnątrz pojazdu;
- 6) w przypadku pojazdów niskopodłogowych – piktogramem osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, umieszczonym na bocznej ścianie pojazdu oraz wewnątrz;

- 7) w przypadku pojazdów przystosowanych do przewozu wózków inwalidzkich – piktogramem z symbolem wózka inwalidzkiego, umieszczonym na przedniej i bocznej ścianie pojazdu oraz wewnątrz;
- 8) w przypadku pojazdów przystosowanych do przewozu wózków dziecięcych – piktogramem wózka dziecięcego, umieszczonym na bocznej ścianie pojazdu;
- 9) określających zakaz wnoszenia jedzenia, wprowadzania rowerów, wprowadzania psów bez smyczy i bez kagańca, umieszczone na bocznej ścianie pojazdu oraz wewnątrz;
- 10) zalecający trzymanie się rurek podczas jazdy, miejsce umieszczenia apteczki, gaśnic oraz zakaz palenia papierosów wewnątrz pojazdu.

§7

Operator zobowiązany jest do utrzymywania w sprawności technicznej kasowników, czytników, automatów biletowych oraz systemów monitoringu wizyjnego zainstalowanych w pojazdach.

§8

Rozkłady jazdy umieszczone są na przystankach, których dany rozkład jazdy dotyczy, oraz na stronach internetowych Operatora.

§9

1. Operator umieszcza w widocznym miejscu pojazdu informację dla pasażerów, dotyczącą taryfy, opłat dodatkowych oraz wyciąg z Regulaminu przewozów i Przepisów Porządkowych i informacje o zmianach w funkcjonowaniu lokalnego transportu zbiorowego.
2. Organizator lub Operator (po uzgodnieniu) umieszcza na przystankach informację dotyczącą taryfy oraz opłat dodatkowych oraz informację o zmianach w funkcjonowaniu lokalnego transportu zbiorowego

Rozdział III

Prawa i obowiązki pasażera

§ 10

Pasażer ma prawo do przejazdu pojazdami komunikacji miejskiej w sposób gwarantujący jego bezpieczeństwo.

§11

1. Pasażer ma obowiązek posiadania w czasie przejazdu ważnego dokumentu przewozu (biletu).
2. Ważnym dokumentem przewozu jest:
 - 1) skasowany bilet papierowy;
 - 2) bilet okresowy zapisany na karcie komunikacji miejskiej;
 - 3) bilet zakupiony przez telefon komórkowy;
 - 4) bilet zakupiony w Systemie Open Payment za pomocą karty płatniczej lub za pomocą urządzeń obsługujących funkcję NFC z włączonymi płatnościami zbliżeniowymi/BLIK;
 - 5) dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego.
3. Za nieważny uznaje się bilet:
 - 1) papierowy - jednorazowy, jednorazowy przesiadkowy oraz krótkookresowy:
 - a) bez wydruku potwierdzającego skasowanie;
 - b) z nieprawidłowym wydrukiem;

- c) wielokrotnie skasowany. Wyjątek stanowi sytuacja opisana w §25 ust. 5 i §27;
 - d) skasowany po wezwaniu do okazania lub okazany po przeprowadzonej kontroli biletów;
 - e) noszący ślady ingerencji chemicznej lub mechanicznej;
 - f) o zaniżonej wartości;
 - g) nieuprawniający do przejazdu w danej strefie taryfowej;
 - h) po upływie czasu określonego na bilecie od momentu jego skasowania (nie dotyczy biletu jednoprzejazdowego przesiadkowego podczas przejazdu jedną linią);
 - i) odstąpiony innej osobie;
 - j) innego przewoźnika (operatora);
 - k) zniszczony (uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych nadrukowanych na bilecie);
 - l) sfałszowany;
- 2) elektroniczny imienny długookresowy (karta miejska)
- a) nieuprawniający do przejazdu w danej strefie taryfowej;
 - b) po upływie okresu ważności;
 - c) imienny, odstąpiony innej osobie;
 - d) innego przewoźnika (operatora);
 - e) zniszczony, uszkodzony (uniemożliwiającym odczytanie zapisu);
- 3) zakupiony w systemie płatności przez telefon komórkowy:
- a) poprzez aplikacje firm, z którymi Operator nie posiada zawartej umowy;
 - b) po wezwaniu do okazania lub okazany po przeprowadzonej kontroli biletów;
 - c) o zaniżonej wartości;
 - d) czasowy, po upływie czasu określonego na bilecie;
 - e) innego operatora przewozu.
- 4) zakupiony w Systemie Open Payment
- a) poprzez aplikacje firm, z którymi Operator nie posiada zawartej umowy;
 - b) po wezwaniu do okazania lub okazany po przeprowadzonej kontroli biletów;
 - c) o zaniżonej wartości;
 - d) czasowy, po upływie czasu określonego na bilecie;
 - e) innego operatora przewozu.
4. W przypadku korzystania z uprawnień do przejazdów ulgowych wymagane jest posiadanie, poza dokumentem przewozu, dokumentu potwierdzającego uprawnienie do przejazdów ulgowych.
5. Bilet okresowy, zakupiony przez stronę internetową kkm.kmplock.eu, jest ważny (tj. uprawnia do korzystania z komunikacji miejskiej organizowanej przez Gminę – Miasto Płock) dopiero po dokonaniu aktywacji w biletomacie albo BOK. Korzystanie z usług przewozowych komunikacji miejskiej bez aktywacji jest równoznaczne z nieposiadaniem ważnego biletu i stanowi podstawę do nałożenia opłaty dodatkowej.

§12

Podczas kontroli dokumentów przewozu pasażer ma obowiązek okazania kontrolerowi ważnego dokumentu przewozu, a w przypadku przejazdów bezpłatnych albo ulgowych - dokumentu poświadczającego uprawnienie do wyżej wymienionych przejazdów .

§13

Podczas wsiadania do pojazdu, przebywania w pojeździe i wysiadania z pojazdu pasażer ma obowiązek stosować się w szczególności do:

1. przepisów porządkowych określonych uchwałą Rady Miasta Płocka w sprawie ustalenia przepisów porządkowych dla gminnego transportu zbiorowego;
2. poleceń i komunikatów porządkowych wydawanych przez prowadzącego pojazd;

3. napisów i piktogramów o charakterze porządkowym, które umieszczono wewnątrz i na zewnątrz pojazdu;
4. zasad współżycia społecznego.

§14

Osoby niepełnosprawne, w tym poruszające się na wózkach inwalidzkich, oraz osoby z wózkami dziecięcymi mogą, w przypadku pojazdu wyposażonego w tzw. przyklęk umożliwiający obniżenie wejścia do pojazdu podczas postoju na przystanku, skorzystać z tej funkcji technicznej, pod warunkiem że przed podjechaniem pojazdu na przystanek oczekują na niego w widocznym miejscu i zasygnalizują zamiar odbycia przejazdu albo przed opuszczeniem pojazdu poinformują o swoim zamiarze prowadzącego pojazd przez naciśnięcie odpowiednio oznaczonego przycisku.

§15

Pasażer, który bez uzasadnionej przyczyny spowoduje zatrzymanie lub zmianę trasy pojazdu, zobowiązany jest do uiszczenia opłaty dodatkowej.

Rozdział IV

Obowiązki i uprawnienia kierującego pojazdem

§16

- 1) Prowadzący pojazd ma obowiązek znać postanowienia Regulaminu.
- 2) Prowadzący pojazd ma obowiązek noszenia podczas pracy ubioru służbowego.
- 3) Prowadzący pojazd ma obowiązek umieszczania identyfikatora (numeru służbowego) w miejscu widocznym dla pasażerów.

§17

Prowadzący pojazd ma obowiązek udzielenia (taktowne i uprzejmie) informacji pasażerowi o przebiegu linii komunikacyjnej lub jej nagłej zmianie oraz o miejscu wywieszenia w pojeździe informacji o taryfie przewozowej i wyciągu z Regulaminu przewozów i Przepisów Porządkowych, chyba że udzielenie tych informacji w sposób istotny mogłoby naruszyć bezpieczeństwo jazdy lub spowodować opóźnienie w realizacji rozkładu jazdy.

§18

1. Prowadzący autobus zobowiązany jest do równoległego podjazdu pojazdem do krawędzi przystankowej, tak aby podłoga pojazdu znajdowała się jak najbliżej krawędzi przystankowej, z wyjątkiem sytuacji, gdy:
 - 1) stan nawierzchni zatoki przystankowej lub jezdni uniemożliwia taki podjazd;
 - 2) zatoka przystankowa blokowana jest przez inne pojazdy;
 - 3) przy krawędzi przystanku zebrała się woda lub błoto, a podjazd zagraża zabrudzeniem pasażerów;
 - 4) osoby oczekujące na przystanku stoją zbyt blisko krawędzi, tak że podjazd pojazdu groziłby uderzeniem któregoś z pasażerów elementem nadwozia pojazdu.
2. W przypadku pojazdu niskopodłogowego wyposażonego w rampę prowadzący pojazd zobowiązany jest do udzielenia pomocy przy wsiadaniu i wysiadaniu osobom poruszającym się na wózkach inwalidzkich.
3. W przypadku zamiaru skorzystania z przejazdu przez osobę niewidomą lub słabowidzącą, poruszającą się za pomocą białej laski lub psa przewodnika, prowadzący pojazd zobowiązany jest do

otwarcia wszystkich drzwi pojazdu, aby pasażer nie musiał korzystać z przycisków otwierania drzwi, oraz podania komunikatu głosowego o numerze linii i docelowym przystanku końcowym.

4. Prowadzącemu pojazd zabrania się ruszania z przystanku przed zamknięciem wszystkich drzwi.
5. W przypadku obecności pasażera na przystanku „na żądanie” prowadzący pojazd zobowiązany jest do zatrzymania pojazdu.
6. W przypadku, gdy pasażer zgłosi zamiar wysiadania poprzez naciśnięcie odpowiednio oznakowanego przycisku w pojeździe, prowadzący pojazd zobowiązany jest do zatrzymania pojazdu.

§19

W przypadku zachowania pasażera lub grupy pasażerów w sposób naruszający porządek publiczny i/lub bezpieczeństwo pozostałych pasażerów, prowadzący pojazd jest:

1. zobowiązany do wezwania pasażera lub grupy pasażerów do zaprzestania naruszania porządku i/lub bezpieczeństwa;
2. uprawniony do wydania polecenia dla pasażerów naruszających porządek i/lub bezpieczeństwo do opuszczenia autobusu na najbliższym przystanku;
3. zobowiązany do wezwania Policji i/lub Straży Miejskiej;
4. uprawniony do zatrzymania autobusu i nie kontynuowania kursu do momentu przyjazdu Policji i/lub Straży Miejskiej.

§20

1. Prowadzący pojazd, po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy (z wyjątkiem przerw technicznych lub przerw ustawowych), obowiązany jest niezwłocznie podjechać do przystanku dla wsiadających w celu umożliwienia osobom oczekującym zajęcia miejsca w pojeździe.
2. W okresie jesienno – zimowym, podczas niekorzystnych warunków atmosferycznych, niezwłocznie po zakończeniu czynności manewrowych podjechać na przystanek początkowy w celu umożliwienia oczekującym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe.
3. Kierujący może odstąpić od czynności opisanej w ust. 1 i 2 w przypadku, jeżeli:
 - a. inny autobus danej linii ma wcześniejszy planowy odjazd;
 - b. usytuowanie przystanku początkowego ze względów bezpieczeństwa wyklucza dłuższy postój pojazdu na przystanku;
 - c. postój autobusu powoduje utrudnienia ruchu innych autobusów.
4. Prowadzący pojazd jest uprawniony do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy odpowiednich służb, w szczególności Policji, Straży Miejskiej, jednostki ratowniczo-gaśniczej, placówki służby zdrowia w przypadkach szczególnych takich jak: zagrożenie zdrowia lub życia, popełnienie przestępstwa, rażące naruszenie przepisów porządkowych lub inne poważne zakłócenia porządku publicznego.
5. Kierujący pojazdem może odmówić przewozu osobie:
 - a. nietrzeźwej;
 - b. mogącej zabrudzić innych pasażerów i pojazd;
 - c. zachowującej się agresywnie;
 - d. wzbudzającej odrazę brudem i niechlujstwem;
 - e. która z innych powodów jest niebezpieczna lub uciążliwa dla współpasażerów.

§21

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

§22

Kierującemu pojazdem zabrania się podczas jazdy:

1. palenia wyrobów tytoniowych, w tym papierosów elektronicznych i wyrobów ziołowych, spożywania napojów alkoholowych oraz wnoszenia i używania środków odurzających, substancji psychotropowych, środków zastępczych i nowych substancji psychoaktywnych;
2. spożywania posiłków i napojów;
3. korzystania z urządzeń multimedialnych w tym z urządzeń ze słuchawkami;
4. rozmawiania przez telefon komórkowy;
5. rozmawiania z pasażerami z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w § 17;
6. przewożenia pasażerów w kabinie prowadzącego pojazd z wyłączeniem osób prowadzących szkolenie w zakresie techniki jazdy;
7. otwierania drzwi autobusu poza przystankami komunikacyjnymi w celu umożliwienia wsiadania i wysiadania pasażerom, z wyjątkiem sytuacji, o której mowa w § 20 ust. 4.

Rozdział IV

Zasady pobierania opłat

§23

Zasady taryfowe, w tym uprawnienia do przejazdów bezpłatnych i ulgowych, wynikają z przepisów, o których mowa w § 3 ust. 1-2 oraz z odpowiednich innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

§24

1. Opłatę za przejazd (należność przewozową) pasażer uiszcza poprzez zakup odpowiedniego biletu oraz jego skasowanie (nie dotyczy biletów długookresowych oraz biletów występujących w formie innego nośnika, które nie wymagają skasowania w kasowniku).
2. Pasażer ma obowiązek posiadania skasowanego biletu ważnego w strefie taryfowej lub w strefach taryfowych, w których realizuje przejazd.
3. Pasażer posiadający uprawnienia do przejazdów ulgowych uiszcza opłatę za przejazd biletami ulgowymi.
4. Pasażer ma obowiązek posiadania ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego - w razie korzystania z takiego uprawnienia.
5. Pasażerowi, który wniósł opłatę za przejazd w przypadku posiadania uprawnień do bezpłatnych przejazdów, oraz pasażerowi, który wniósł pełną opłatę za przejazd w przypadku posiadania uprawnień do ulgowych przejazdów, nie zwraca się uiszczonych należności.

§25

1. Gmina Płock stosuje rodzaje biletów jednorazowych, jednorazowych przesiadkowych oraz krótkookresowych określonych obowiązującym Zarządzeniem Prezydenta Miasta Płock w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej, w ramach usługi transportu publicznego realizowanej przez Gminę – Miasto Płock.
2. Wszystkie bilety jednorazowe, jednorazowe przesiadkowe oraz krótkookresowe wskazane w Zarządzeniu Prezydenta Miasta Płock, o którym mowa w ust. 1, występują w formie biletu papierowego sprzedawanego w sieci sprzedaży tradycyjnej, biletu papierowego drukowanego z biletomatu w pojeździe i biletomatów stacjonarnych, biletu zakupionego za pomocą telefonu komórkowego oraz biletu zakupionego na kartę płatniczą poprzez System Open Payment.

3. Bilety jednorazowe przesiadkowe oraz krótkookresowe upoważniają do przesiadek w czasie ważności biletu, z zastrzeżeniem, iż czas przeznaczony na przesiadkę nie przedłuża okresu ważności biletu.
4. W przypadku objazdów bilet jednorazowy, jednorazowy przesiadkowy zachowuje ważność na trasę linii zastępczej, pod warunkiem skasowania go w pojeździe jednej z linii (zastępczej lub podstawowej).
5. W przypadku awarii lub uszkodzenia pojazdu, pasażerowi posiadającemu ważny bilet przysługuje prawo kontynuowania jazdy na podstawie tego samego biletu następnym pojazdem tej samej lub innej linii, przebiegającej tą samą trasą, albo pojazdem zastępczym lub dalsza jazda w ciągu 60 minut od momentu ponownego skasowania biletu.
6. Bilety jednorazowe, jednorazowe przesiadkowe oraz krótkookresowe są ważne:
 - 1) w przypadku biletów papierowych sprzedawanych w sieci sprzedaży tradycyjnej – od momentu skasowania w kasowniku i podczas przejazdu na całej trasie jednej linii lub od momentu skasowania w kasowniku przez czas podany na bilecie;
 - 2) w przypadku biletów papierowych bądź wirtualnych przypisanych do karty płatniczej) zakupionych w biletomatach mobilnych w pojeździe – od momentu zakupu i podczas przejazdu na całej trasie jednej linii i przez czas podany na bilecie;
 - 3) w przypadku zakupu biletu elektronicznego za pomocą telefonu komórkowego – do czasu określonego na bilecie elektronicznym.

§26

1. Bilety papierowe ważne są jedynie według ustalonego wzoru, a bilety w telefonie komórkowym – z unikalnym kodem numerycznym.
2. Dopuszczalne jest łączenie nominałów biletów papierowych, ale jedynie w tej samej strefie biletowej.
3. Pasażer korzystający z biletu papierowego ma obowiązek niezwłocznie po wejściu do pojazdu skasowania go w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu, a następnie sprawdzenia czytelności nadruku potwierdzającego skasowanie biletu (10 znaków - wzór umieszczony w pojeździe w okolicy każdego kasownika w miejscu widocznym dla pasażera).
4. Pasażer rozpoczynający podróż z zamiarem zakupu biletu w pojeździe (biletomacie), po wejściu do pojazdu obowiązany jest niezwłocznie nabyć ten bilet (bilet zakupiony w biletomacie jest biletem skasowanym).
5. Pasażer korzystający z elektronicznego biletu jednorazowego, zakupionego przez telefon komórkowy, ma obowiązek zakończyć proces jego pozyskiwania niezwłocznie po wejściu do pojazdu.
6. Pasażer posiadający ważny bilet obowiązujący:
 - 1) w strefie taryfowej A, obowiązany jest do skasowania/aktywowania biletu obowiązującego w strefie taryfowej B najpóźniej w momencie przekraczania ostatniego przystanku znajdującego się w strefie A;
 - 2) w strefie taryfowej B, zobowiązany jest do skasowania/aktywowania biletu obowiązującego w strefie taryfowej C najpóźniej w momencie przekraczania ostatniego przystanku znajdującego się w strefie B.
7. Bilet należy zachować przez cały czas trwania przejazdu.
8. Pasażerowi nie wolno odstępować lub oddawać innej osobie biletu imiennego lub skasowanego biletu jednorazowego, jednorazowego przesiadkowego oraz biletu krótkookresowego.
9. Poprzez użyte w ust. 3 i 4 pojęcie „niezwłocznie” rozumie się wykonanie tej czynności jako pierwszej po wejściu do pojazdu.

§ 27

1. W przypadku niewłaściwego nadruku potwierdzającego skasowanie na bilecie papierowym należy skasować ten bilet ponownie, drugim jego końcem, w innym kasowniku tego samego pojazdu.
2. W przypadku wystąpienia awarii uniemożliwiających przejazd pojazdu skasowany bilet zachowuje ważność w całości na opłacony czas przejazdu, pod warunkiem ponownego skasowania tego samego biletu z drugiej strony w ciągu 60 minut od chwili wystąpienia tej okoliczności (dotyczy biletów czasowych).

§28

W przypadku zmiany taryfy przewozowej niewykorzystane bilety jednoprzejazdowe, jednoprzejazdowe przesiadkowe i krótkookresowe w formie papierowej nie tracą ważności z momentem wprowadzenia nowej taryfy. Bilet można wykorzystać wraz z nabytym biletem uzupełniającym.

§29

Rodzaje biletów okresowych określa Zarządzenie Prezydenta Miasta Płocka w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe w komunikacji miejskiej, w ramach usługi transportu publicznego realizowanej przez Gminę – Miasto Płock.

§30

1. Bilety okresowe można nabyć najwcześniej na 30 dni przed terminem rozpoczęcia ich ważności. Termin 30 dni nie znajduje zastosowania w sytuacji zmiany taryfy przewozowej. W takim wypadku informację o możliwości zakupu biletów okresowych wg nowej taryfy podaje Operator we wszystkich BOK, na stronie internetowej oraz podaje do publicznej wiadomości za pośrednictwem mediów.
2. Wzrost cen biletów okresowych w okresie ich ważności nie powoduje obowiązku dopłaty.
3. W przypadku zmiany danych osobowych, właściciel biletu jest obowiązany do niezwłocznej wymiany nośnika biletów imiennych, zachowując przy tym możliwość przekodowania niewykorzystanej części biletu.

§31

Zwrot pełnej kwoty za bilet długookresowy na żądanie klienta jest możliwy wyłącznie przed rozpoczęciem jego ważności.

§32

Zwrot pełnej należności za niewykorzystany bilet przysługuje posiadaczowi biletu, a w przypadku osób niepełnoletnich – rodzicowi lub opiekunowi prawnemu.

§33

1. W celu zapisania przysługujących uprawnień do przejazdów ulgowych na Kartę Komunikacji Miejskiej należy zgłosić się do BOK, okazać dokument tożsamości oraz udostępnić do wglądu oryginały dokumentów lub kopie potwierdzone za zgodność z oryginałem, potwierdzających prawo do przejazdów ulgowych.
2. W przypadku utraty lub zmiany uprawnień do przejazdów ulgowych pasażer zobowiązany jest do niezwłocznej aktualizacji danych w przedmiocie przysługujących mu uprawnień lub ich braku w BOK.
3. Operator ma prawo do weryfikacji prawdziwości przedstawionych dokumentów, o których mowa w ust. 1 i 2, a także weryfikacji uprawnień do korzystania z przejazdów ulgowych.

Rozdział V

Kontrola biletów

§34

1. Do prowadzenia kontroli dokumentów przewozów w lokalnym transporcie zbiorowym uprawnione są osoby fizyczne upoważnione przez Operatora lub osoby prawne, z którymi Operator zawarł stosowną umowę.
2. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 1, przysługuje również prowadzącym pojazdy.
3. Osoby uprawnione do kontroli biletów, o których mowa w ust. 1, muszą posiadać identyfikatory umieszczone w widocznym miejscu oraz okazywać go w sposób czytelny dla pasażera.
4. Identyfikator służbowy zawiera:
 - 1) nazwę Operatora;
 - 2) zdjęcie kontrolującego;
 - 3) numer identyfikacyjny;
 - 4) zakres upoważnienia oraz okres ważności;
 - 5) pieczęć i podpis wystawcy.
5. 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 ustawy Prawo przewozowe.

§35

1. Kontrolerzy prowadzą kontrolę w zespołach przynajmniej dwuosobowych. Mogą rozpocząć kontrolę, gdy pojazd ruszył z przystanku, a pasażerowie, którzy weszli do pojazdu, skończyli kasować bilety lub nie wykazują takiego zamiaru.
2. Kontrola rozpoczyna się po uprzednim głośnym jej ogłoszeniu i zablokowaniu kasowników oraz biletomatu przez kierującego pojazdem lub poprzez kontrolowanie pojedynczych osób, gdy kontroler informując o kontroli zwraca się bezpośrednio do pasażera z prośbą o okazanie biletu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu, bez konieczności blokowania kasowników i biletomatu przez kierującego pojazdem.
3. Kontynuacja czynności kontrolnych na przystanku po wyjściu z pojazdu jest możliwa na prośbę kontrolowanego pasażera w przypadku, gdy ustalono w pojeździe jego tożsamość, jego zachowanie nie ma znamion agresji, a stan kontroli pozwala na wyjście z pojazdu całego zespołu kontrolerskiego.
4. W przypadku kontroli w pojazdach na przystankach końcowych zespół kontrolerski może wydać polecenie zablokowania kasowników i biletomatu oraz ogłosić kontrolę. Pasażerowie wychodzą wskazanymi przez kontrolerów drzwiami, okazując bilety.
5. Kierujący pojazdem obowiązany jest zablokować kasowniki i biletomat na wyraźną, i jednoznaczną informację kontrolera o rozpoczynającej się kontroli biletowej, przy czym kontroler okazuje kierowcy pojazdu identyfikator, o którym mowa w §34 ust. 4.

§36

1. Kontrola biletów, po sprawdzeniu ich autentyczności, polega w szczególności:
 - 1) dla biletów okresowych - na sprawdzeniu okresu ważności biletu, nominału biletu zgodnego z taryfą przewozową, rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd;
 - 2) dla biletów papierowych przeznaczonych do kasowania - na sprawdzeniu prawidłowości wydruku z kasownika, nominału biletu zgodnego z taryfą przewozową, rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd, czasu przejazdu oraz uprawnień do przejazdów ulgowych;

- 3) dla biletów zakupionych za pomocą aplikacji w telefonach komórkowych – na odczycie prawidłowego kodu QR w aplikacji wyświetlanej na ekranie telefonu, na sprawdzeniu okresu ważności biletu, rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd, nominału biletu zgodnego z taryfą przewozową oraz uprawnień do przejazdów ulgowych. Bilet okazany w postaci fotografii lub zrzutu z ekranu nie stanowi ważnego dokumentu przewozu;
 - 4) dla biletów zakupionych w systemie open payment na odczycie z systemu centralnego zapisu biletu przypisanego do karty płatniczej i sprawdzeniu okresu ważności biletu, rodzaju strefy, w której pasażer realizuje przejazd, nominału biletu zgodnego z taryfą przewozową oraz uprawnień do przejazdów ulgowych.
2. Pasażer jest zobowiązany do umożliwienia kontrolerowi szczegółowej weryfikacji biletu w celu sprawdzenia jego autentyczności.

§37

1. Kontroler jest uprawniony do pobrania opłaty dodatkowej i opłaty za przewóz albo wystawienia wezwania do zapłaty w sytuacji:
 - 1) stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu;
 - 2) stwierdzenia braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnych albo ulgowych przejazdów;
 - 3) spowodowania przez pasażera zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny.
2. Pobranie wymaganej opłaty za przewóz i opłaty dodatkowej albo wystawienie wezwania do zapłaty stanowi dokument przewozu i uprawnia do kontynuowania przejazdu tym samym pojazdem, w czasie trwania danego kursu.
3. W przypadku awarii biletomatu i stwierdzenia przez kontrolę biletów, braku odpowiedniego dokumentu przewozu zgodnie z zapisami ust. 1, kontroler jest uprawniony do pobrania opłaty dodatkowej i opłaty za przewóz albo wystawienia wezwania.
4. W przypadku złożenia przez Pasażera uzasadnionej reklamacji wynikającej ze złej pracy biletomatu, Operator nie pobiera opłaty manipulacyjnej.

§38

1. Na wezwaniu do zapłaty kontroler wpisuje swój numer służbowy, datę, godzinę, numer linii, dokładne miejsce rozpoczęcia kontroli (nazwa przystanku), wysokość opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej, powód wystawienia oraz numer biletu, jeżeli pasażer bilet okazał.
2. Dane wpisane przez kontrolera, pasażer potwierdza własnoręcznym podpisem na wystawionym wezwaniu do zapłaty.
3. Jeden egzemplarz wezwania do zapłaty otrzymuje pasażer.
4. Na druku wezwania do zapłaty, wystawianym odręcznie w razie niemożności wystawienia go w postaci wydruku z urządzenia kontrolnego, wszystkie rubryki powinny być wypełnione.
5. Druk wezwania do zapłaty należy wypełnić (dane wprowadzić do urządzenia) w sposób czytelny, wyraźny i niebudzący wątpliwości co do nazwisk i imion oraz adresu zamieszkania i ewentualnych innych informacji. Ponadto, o ile z przedstawionego do okazania dokumentu kontroler uzyska informację na temat numeru PESEL, to obowiązkowo należy go wpisać w odpowiednią rubrykę na druku. Jeżeli opłata dodatkowa i należność za przejazd są zapłacone przez pasażera na miejscu gotówką, wpisanie danych osobowych zależy od życzenia pasażera.
6. W przypadku wątpliwości co do ważności biletu, kontroler ma prawo do zrobienia zdjęcia lub spisania numeru seryjnego biletu na oryginale i kopii wezwania do zapłaty oraz zwrócić go właścicielowi (z wyjątkiem określonym w §41 ust. 1) .
7. Na wezwaniu do zapłaty kontroler uzyskuje podpis pasażera.

§39

1. Kontroler, w przypadku określonym w §37 ust. 1 lub 2, ma prawo żądać od pasażera okazania ważnego dokumentu tożsamości z numerem PESEL, a od niepełnoletniego – ważnej legitymacji szkolnej.
2. Kontroler ma prawo do dokonania szczegółowych oględzin biletu i dokumentu upoważniającego pasażera do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów, a także dokumentu tożsamości.
3. Za dokumenty umożliwiające stwierdzenie tożsamości pasażera uznaje się wyłącznie dokumenty ze zdjęciem, numerem PESEL lub datą urodzenia, a także inne wiarygodne dokumenty, na podstawie których w sposób jednoznaczny można stwierdzić tożsamość pasażera, wystawione przez ustawowo uprawnione do tego celu organy.
4. W razie odmowy okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, pasażer zobowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo winnym miejscu wskazanym przez przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego albo osobę przez niego upoważnioną.

§40

1. Nieuiszczoną u kontrolera zapłatę za przejazd i opłatę dodatkową można uregulować przelewem na rachunek bankowy wskazany na druku wezwania do zapłaty, gotówką oraz kartą płatniczą w Punktach Obsługi Klienta.
2. Za datę rozliczenia wezwania do zapłaty uważa się datę wpływu środków pieniężnych na konto Operatora.
3. W przypadku nieuregulowania opłaty za przejazd oraz opłaty dodatkowej w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty należność podlega wpisowi do krajowego rejestru dłużników i dalszej windykacji. W pierwszej kolejności na adres pasażera wysłane zostanie wezwanie do zapłaty. Pasażer jest zobowiązany dodatkowo do pokrycia kosztów wystawienia i wysłania wezwania, chyba że zapłata opłaty za przejazd i opłaty dodatkowej nastąpi przed wystawieniem wezwania do zapłaty.
4. W przypadku dalszego braku zapłaty należności będą dochodzone na drodze postępowania egzekucyjnego.
5. Kontroler ma obowiązek poinformowania pasażera, iż w razie okazania w BOK, w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia wystawienia wezwania do zapłaty, ważnego biletu imiennego lub dokumentów uprawniających do ulgowych/bezpłatnych przejazdów, opłata dodatkowa zostanie anulowana, a w jej miejsce zostanie pobrana opłata manipulacyjna.
6. Bilety papierowe jednorazowe, jednorazowe przesiadkowe oraz krótkookresowe nie okazane w trakcie kontroli nie stanowią podstawy do anulowania wystawionego wezwania do zapłaty.

§41

1. W razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych jest podrobiony lub przerobiony, kontroler ma prawo go zatrzymać za pokwitowaniem.
2. O podejrzeniu sfałszowania biletu lub dokumentu Operator zawiadamia organy ścigania.

§42

Na żądanie kontroler jest zobowiązany do okazania identyfikatora i umożliwienia pasażerowi spisania numeru służbowego oraz poinformowania o miejscu i terminach składania reklamacji i skarg.

§43

Kontroler jest zobowiązany do udzielania pasażerowi informacji dotyczących taryfy, rodzajów biletów, Regulaminu, wysokości opłat dodatkowych, chyba że zakłóciło by to prowadzenie kontroli.

§44

Kontroler nie jest uprawniony do wydawania poleceń prowadzącemu pojazd, z wyjątkiem dyspozycji dotyczącej blokady kasowników i czytników oraz nieotwierania określonych drzwi pojazdu w celu uniemożliwienia opuszczenia pojazdu osobie bez ważnego biletu.

§45

W sytuacjach wyjątkowych, uzasadnionych bezpieczeństwem pasażerów lub stanem technicznym pojazdu, kontroler jest obowiązany podporządkować się prowadzącemu pojazd.

Rozdział VI

Postępowanie z rzeczami znalezionymi

§46

1. Pasażer, który znalazł rzecz lub dokument w pojeździe komunikacji miejskiej, ma obowiązek oddać ją obsłudze pojazdu.
2. Prowadzący pojazd ma obowiązek przekazać rzeczy znalezione lub dokumenty w pojeździe do wyznaczonego miejsca w siedzibie Operatora.
3. Znalazcy przysługuje prawo sprawdzenia, czy prowadzący pojazd przekazał znaną i otrzymaną od niego rzecz lub dokumenty.
4. W przypadku podejrzenia, że pozostawiony w pojeździe przedmiot może stanowić potencjalne zagrożenie, należy nie 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.

§47

1. Operator po upływie 3 dni od dnia zależenia rzeczy lub dokumentów przekazuje je jednostce Policji lub do Biura Rzeczy Znalezionych prowadzonego przez Straż Miejską w Płocku.
2. W pojazdach powinna się znajdować w widocznym miejscu informacja, do kogo i kiedy należy się zwracać w sprawie rzeczy znalezionych.
3. W sprawach dotyczących rzeczy znalezionych, które nie zostały uregulowane w Regulaminie, stosuje się powszechnie obowiązujące w tym zakresie przepisy.

Rozdział VII

Skargi, wnioski, odwołania, reklamacje

§48

1. W terminie 3 miesięcy od dnia sporządzenia przez kontrolera wezwania do zapłaty pasażer ma prawo wnieść do Operatora reklamację z tytułu:
 - 1) nienależytego wykonania czynności;
 - 2) sporządzonego wezwania do zapłaty.
2. Reklamacja może być złożona w formie:
 - 1) pisemnej:
 - a) w BOK w Płocku przy Al. Jachowicza 42 lub przy ul. Przemysłowej 17;
 - b) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, na adres: Komunikacja Miejska - Płock sp. z o. o., 09-400 Płock, ul. Przemysłowa 17;

- 2) elektronicznej – za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2020 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, na adres poczty elektronicznej: sekretariat@kmplock.eu.
3. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje biegu terminu zapłaty opłaty dodatkowej, określonego na wezwaniu do zapłaty.
4. Reklamacje złożone po terminie pozostawia się bez rozpoznania.
5. Reklamacja złożona powtórnie, a oparta na tym samym stanie faktycznym, zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
6. Reklamacje od opłat dodatkowych nałożonych przez operatora lub inny uprawniony podmiot należy składać, uwzględniając terminy i sposoby określone na druku wezwania do zapłaty wystawionym przez kontrolera, do operatora lub innego uprawnionego podmiotu.
7. Reklamacje złożone w sprawach niewymienionych w ust. 1 rozpatrywane są wg zasad prawa cywilnego.

§49

1. Skargi, zażalenia i wnioski dotyczące realizacji rozkładów jazdy, zachowania się prowadzących pojazdy, korzystania z transportu oraz innych kwestii związanych z działalnością Operatora należy składać w formie pisemnej Organizatorowi transportu lokalnego:
 - a) pocztą na adres: Urząd Miasta Płocka, 09-400, pl. Stary Rynek 1;
 - b) bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta, Urzędu Miasta Płocka, pl. Stary Rynek 1;
 - c) pocztą elektroniczną Urzędu Miasta Płocka: transport.publiczny@plock.eu;
 - d) na elektroniczną skrzynkę podawczą Gminy – Miasto Płock na platformie ePUAP.
2. Skargi i wnioski pasażerów w sprawach związanych z funkcjonowaniem lokalnego transportu zbiorowego rozpatruje także Operator w zakresie jego kompetencji.
3. Operator w celu zachowania jak najwyższych standardów jakości świadczenia usług (w tym pełnego i rzetelnego rozpatrywania reklamacji i skarg) przewozu, a przede wszystkim zapewnienia bezpieczeństwa pasażerom i pracownikom świadczącym te usługi, w środkach transportu zbiorowego może być prowadzony monitoring. O fakcie tym informuje zamieszczony w pojeździe znak graficzny (piktogram) oraz informacja tekstowa. Dane uzyskane w ten sposób mogą być wykorzystywane przez administratora jedynie w przypadku uzasadnionego podejrzenia zdrowia i życia oraz bezpieczeństwa mienia. Dane te mogą być również wykorzystane w celu pełnego wyjaśnienia ewentualnych sporów wynikających z reklamacji, bądź skargi pasażera co do obsługi pojazdu bądź kontrolujących bilety z uwzględnieniem zachowania godności i dóbr osobistych pasażerów.
4. Skargi, wnioski, odwołania i reklamacje przesyłane drogą pocztową lub elektroniczną muszą zawierać dane osobowe wnoszącego, tzn. imię, nazwisko i adres pocztowy.
5. Reklamacje są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji. W razie konieczności przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony. W takim przypadku reklamujący, przed upływem wyżej wymienionego terminu, zostanie poinformowany o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku wniosków, skarg i odwołań terminy udzielania odpowiedzi uregulowane są przepisami odrębnymi.