

## **REGULAMIN PRZEWOZU OSÓB W KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W CIESZYNI**

### **ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE**

#### **§1**

1. Regulamin przewozu osób w komunikacji miejskiej w Cieszynie, zwany dalej „Regulaminem”, określa prawa i obowiązki pasażerów oraz warunki świadczenia usług przewozu osób i bagażu w komunikacji miejskiej w Cieszynie obsługiwanej przez Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - 1) komunikacja miejska – komunikacja miejska realizowana na obszarze miasta Cieszyna oraz gmin, które przystąpiły do porozumienia z Gminą Cieszyn w zakresie wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego,
  - 2) Operator - Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o., który świadczy, na podstawie umowy zawartej z Gminą Cieszyn, usługę w zakresie komunikacji miejskiej,
  - 3) Dworzec – dworzec autobusowo-kolejowy zlokalizowany w Cieszynie przy ul. Hajduka 10, wyznaczony uchwałą Rady Miejskiej Cieszyna jako „Dworzec Cieszyn”,
  - 4) autobus – autobus, którym Operator świadczy usługę w zakresie komunikacji miejskiej,
  - 5) pasażer - osoba, która znajduje się w autobusie i korzysta z usług w zakresie komunikacji miejskiej świadczonych przez Operatora, jak również osoba zamierzająca wejść do autobusu w celu skorzystania z usług w zakresie komunikacji miejskiej świadczonych przez Operatora,
  - 6) kierowca – osoba kierująca autobusem,
  - 7) kontroler – osoba kontrolująca bilety oraz inne dokumenty upoważniające do przejazdu autobusem komunikacji miejskiej, posiadająca upoważnienie wydane przez Burmistrza Miasta Cieszyna lub Operatora,
  - 8) przepisy porządkowe – przepisy porządkowe obowiązujące w gminnym regularnym przewozie osób ustalone przez Radę Miejską Cieszyna,
  - 9) cennik – cennik opłat za bilety obowiązujący w komunikacji miejskiej ustalony zarządzeniem Burmistrza Miasta Cieszyna,
  - 10) opłata dodatkowa i opłata manipulacyjna – opłaty niezależne od opłaty za bilet, ustalone zgodnie z uchwałą Rady Miejskiej Cieszyna w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych obowiązujących w komunikacji miejskiej,
  - 11) karta miejska – bezkontaktowa, elektroniczna karta będąca nośnikiem biletów w postaci elektronicznej obowiązujących w komunikacji miejskiej w Cieszynie oraz nośnikiem informacji o środkach zgromadzonych w ramach elektronicznej portmonetki,
  - 12) posiadacz karty – osoba, której wydana została karta miejska,

- 13) elektroniczna portmonetka – środki zgromadzone na karcie miejskiej, za pomocą których pasażer dysponujący kartą miejską opłaca e-bilety umożliwiające przejazd autobusem oraz bilety bagażowe umożliwiające przewóz bagażu autobusem,
  - 14) e-bilet – jednorazowy bilet w postaci elektronicznej opłacony ze środków elektronicznej portmonetki, jednorazowy bilet w postaci elektronicznej zakupiony w kasowniku elektronicznym za pomocą karty płatniczej zbliżeniowej lub za pomocą telefonu z funkcją NFC, a także bilet w postaci elektronicznej zakupiony za pomocą aplikacji w telefonie komórkowym (informacja o aplikacjach umożliwiających zakup tego typu biletów elektronicznych zamieszczana jest przez Operatora w autobusach),
  - 15) bilet okresowy – zapisany na karcie miejskiej bilet w postaci elektronicznej lub zakupiony bilet za pomocą aplikacji w telefonie komórkowym, z określonym terminem jego ważności zgodnie z cennikiem,
  - 16) bilet papierowy – bilet emitowany przez Operatora w wersji papierowej, którego dystrybucja zakończyła się 30 czerwca 2019 r.,
  - 17) bilet – e-bilet, bilet okresowy, bilet papierowy,
  - 18) bilet bagażowy – bilet umożliwiający przewóz autobusem jednej sztuki bagażu lub jednego zwierzęcia,
  - 19) aktywacja doładowania karty miejskiej - zapisanie na karcie miejskiej informacji o zakupionym bilecie okresowym lub doładowaniu elektronicznej portmonetki za pośrednictwem strony internetowej: ebilet.zgk.cieszyn.pl,
  - 20) kasownik elektroniczny – kasownik służący do obsługi karty miejskiej,
  - 21) kasownik tradycyjny – kasownik służący do kasowania biletów papierowych,
  - 22) terminal kontrolerski - mobilne urządzenie przeznaczone do kontroli biletów okresowych zapisanych na karcie miejskiej oraz e-biletów.
3. Pasażer jest zobowiązany do przestrzegania ustaleń w zakresie cen biletów i innych opłat, a także uprawnień do przejazdów bezpłatnych i ulgowych określonych odrębnym Zarządzeniem Burmistrza Miasta Cieszyna oraz innych aktów prawnych.
  4. Pasażer zawiera umowę przewozu poprzez wejście do autobusu i rozpoczęcie przejazdu autobusem.
  5. Operator jest zobowiązany umieścić w autobusie w miejscu widocznym dla pasażerów informację o obowiązujących przepisach porządkowych.
  6. Pasażerowie, kierowcy oraz kontrolerzy zobowiązani są do przestrzegania niniejszego Regulaminu.

## **ROZDZIAŁ II PRAWA I OBOWIĄZKI PASAŻERA, OPERATORA, KIEROWCY ORAZ KONTROLERA**

### **§2**

1. Wsiadanie do autobusu i wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach wyszczególnionych w rozkładzie jazdy danej linii komunikacyjnej, po całkowitym zatrzymaniu autobusu.
2. Pasażer nie powinien utrudniać wejścia do autobusu i wyjścia z autobusu innym pasażerom.
3. Pasażer odpowiada wobec Operatora za szkody powstałe z powodu uszkodzenia lub zanieczyszczenia autobusu z jego winy.

4. Wsiadanie do autobusu na końcowych przystankach linii komunikacyjnej dozwolone jest po opuszczeniu autobusu przez wszystkich pasażerów oraz zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy.
5. Zabronione jest ruszanie autobusu z przystanku przed zamknięciem drzwi.
6. Pasażer zajmujący miejsce przeznaczone dla osób uprzywilejowanych, oznaczone odpowiednimi piktogramami lub napisami, zobowiązany jest zwolnić to miejsce w razie zgłoszenia się pasażera, dla którego jest ono przeznaczone.
7. Dla zapewnienia bezpieczeństwa przejazdu, pasażer niepełnosprawny korzystający z wózka inwalidzkiego lub innego przedmiotu ortopedycznego jest zobowiązany do jego zabezpieczenia. W przypadku, gdy w autobusie znajduje się urządzenie zabezpieczające przeznaczone dla osób niepełnosprawnych, pasażer jest zobowiązany z niego skorzystać.
8. Pasażer nie może zajmować miejsca w pobliżu kierowcy w sposób ograniczający jego pole widzenia, rozmawiać z kierowcą w czasie jazdy, ani zachowywać się w sposób utrudniający kierowanie autobusem.
9. Pasażer zajmujący miejsca stojące, w celu uniknięcia uszkodzenia ciała lub mienia, powinien w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane niezastosowaniem się przez pasażera do tego zapisu Regulaminu.
10. Kierowcy zabrania się w czasie jazdy prowadzenia rozmów (w tym telefonicznych), spożywania posiłków oraz korzystania ze sprzętu audio użytkowanego przez słuchawki, a także przyjmowania opłat za przejazd autobusem.
11. Pasażer może odbywać przejazd autobusem wyłącznie na warunkach określonych w § 3, po wykonaniu czynności wymaganych Regulaminem.
12. Pasażerowi nie wolno odstępować swojego ważnego biletu oraz paragonu potwierdzającego opłacenie przejazdu u kierowcy.
13. Kierowca lub kontroler może odmówić przewozu i kontynuowania dalszej jazdy pasażerom:
  - 1) nietrzeźwym,
  - 2) uciążliwym dla innych pasażerów,
  - 3) używającym nieprzyzwoitych słów (wulgaryzmy obrażające lub lekceważące inne osoby),
  - 4) wzbudzającym odrazę brudem lub niechlujstwem,
  - 5) zachowującym się agresywnie wobec innych pasażerów, kierowcy lub kontrolera,
  - 6) odmawiającym zapłacenia należności za przejazd.

Pasażerowi, któremu odmówiono przewozu lub kontynuowania dalszej jazdy autobusem z powodów określonych w pkt 1 do 5, nie przysługuje zwrot należności za przejazd.

14. W autobusach zabronione jest:
  - 1) otwieranie drzwi podczas jazdy,
  - 2) nieuzasadnione dawanie sygnału odjazdu lub zatrzymania autobusu,
  - 3) wychylanie się z autobusu,
  - 4) opieranie się o drzwi podczas jazdy,
  - 5) zanieczyszczanie i zaśmiecanie autobusu lub niszczenie jego urządzeń i wyposażenia,
  - 6) korzystanie z urządzeń audio/wideo w sposób przeszkadzający innym pasażerom albo zakłócanie spokoju w autobusie w inny sposób,
  - 7) palenie tytoniu i spożywanie napojów alkoholowych,
  - 8) spożywanie artykułów żywnościowych mogących zabrudzić odzież innych pasażerów lub zanieczyścić wnętrze autobusu,

- 9) wyrzucanie jakichkolwiek przedmiotów z autobusu w czasie jazdy lub postoju,
  - 10) przewożenie w wózku dziecka niezapiętego szelkami zapobiegającymi wypadnięciu z niego oraz niezabezpieczenie wózka przed przemieszczaniem się wewnątrz autobusu,
  - 11) siadanie na podłodze lub stopniach,
  - 12) wchodzenie do autobusu w łyżworolkach lub wrotkach,
  - 13) nalepianie bez zgody Operatora plakatów i ogłoszeń oraz rozdawanie ulotek i materiałów reklamowych,
  - 14) prowadzenie wszelkich zbiórek pieniędzy lub jakichkolwiek rzeczy,
  - 15) zebranie i sprzedaż obnośna,
  - 16) wykonywania innych czynności niedozwolonych w miejscach publicznych.
15. Broń można przewozić wyłącznie w ramach wykonywania zawodu lub na mocy innych przepisów, pod warunkiem jej stosownego zabezpieczenia.

### **ROZDZIAŁ III**

#### **RODZAJE BILETÓW UPRAWNIAJĄCYCH DO KORZYSTANIA Z KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ**

##### **§3**

1. Pasażer może odbyć przejazd autobusem na podstawie:
  - 1) biletu okresowego zapisanego na karcie miejskiej,
  - 2) uprawnienia do przejazdów bezpłatnych zapisanego na karcie miejskiej,
  - 3) uprawnienia do przejazdów ulgowych w wysokości 100% zapisanego na karcie miejskiej,
  - 4) e-biletu,
  - 5) paragonu potwierdzającego opłacenie przejazdu u kierowcy,
  - 6) biletu papierowego (tylko do terminu ustalonego w cenniku),
  - 7) biletu okresowego zakupionego przez telefon komórkowy za pomocą aplikacji,
  - 8) dokumentu wskazanego w cenniku lub innych przepisach prawnych uprawniającego do przejazdów bezpłatnych albo ulgowych w wysokości 100%.
2. W przypadku korzystania z biletu ulgowego pasażer zobowiązany jest do posiadania przy sobie (w trakcie przejazdu autobusem) dokumentów uprawniających do korzystania z przejazdów ulgowych – warunek ten nie dotyczy pasażera odbywającego przejazd z wykorzystaniem wydanej mu, odpowiednio spersonalizowanej, karty miejskiej.
3. Przejazd autobusem z wykorzystaniem biletu okresowego zapisanego na karcie miejskiej wymaga zarejestrowania przejazdu w kasowniku elektronicznym znajdującym się w autobusie. Niezarejestrowanie przejazdu uznawane jest za przejazd bez ważnego biletu.
4. Przejazd autobusem z wykorzystaniem uprawnienia do przejazdu bezpłatnego zapisanego na karcie miejskiej albo uprawnienia do ulgi w wysokości 100% zapisanego na karcie miejskiej wymaga zarejestrowania przejazdu w kasowniku elektronicznym znajdującym się w autobusie. Niezarejestrowanie przejazdu oznacza, że pasażer nie wykorzystuje karty miejskiej do przejazdu, a tym samym musi w trakcie kontroli okazać dokumenty, wskazane w cenniku, potwierdzające posiadane uprawnienie.
5. Pasażer zobowiązany jest niezwłocznie po wejściu do autobusu (przed zajęciem miejsca siedzącego i nie później niż 1 minutę po wejściu do autobusu) do wykonania jednej z poniższych czynności:

- 1) zarejestrowania przejazdu, o którym jest mowa w ust. 3 i 4, w kasowniku elektronicznym,
  - 2) zarejestrowania przejazdu w kasowniku elektronicznym na podstawie e-biletu,
  - 3) skasowania biletu papierowego w kasowniku tradycyjnym,
  - 4) opłacenia przejazdu u kierowcy,
  - 5) zakupu e-biletu przez telefon komórkowy za pomocą aplikacji – ta czynność może być wykonana niezwłocznie po zajęciu miejsca siedzącego.
6. Pasażer, wykonując czynność wymienioną w ust. 5 pkt 1, 2, 5, jest zobowiązany do sprawdzenia, czy na wyświetlaczu kasownika elektronicznego lub telefonu komórkowego pojawił się komunikat potwierdzający o prawidłowym przebiegu operacji. W przypadku komunikatu negatywnego należy ponowić czynność lub udać się niezwłocznie do kierowcy.
  7. Kierowca może przyjąć opłatę za przejazd wyłącznie podczas postoju na przystanku. Pasażer zobowiązany jest przekazać kierowcy odliczoną gotówkę. Kierowca wydaje paragon potwierdzający opłacenie przejazdu. Paragon nie wymaga kasowania.
  8. Pasażer kupujący e-bilet przez telefon komórkowy za pomocą aplikacji postępuje zgodnie z regulaminem aplikacji umożliwiającej zakup biletu.

## **ROZDZIAŁ IV KARTA MIEJSKA I ZASADY KORZYSTANIA Z NIEJ**

### **§4**

#### **Podstawowe informacje o karcie miejskiej**

1. Karta miejska jest własnością Operatora.
2. Karta miejska może być wydawana tylko jako karta spersonalizowana (imienna) i może być użytkowana wyłącznie przez osobę, której dane osobowe zostały w niej zapisane.
3. Na karcie miejskiej może zostać umieszczone zdjęcie osoby, której dane zostały w karcie zapisane, co zwalnia tę osobę z konieczności posiadania dokumentu potwierdzającego jej tożsamość w trakcie przejazdu autobusem.
4. Karta miejska jest wydawana bezpłatnie osobie, która zameldowana jest na terenie Cieszyna lub na terenie gmin, które przystąpiły do porozumienia z Gminą Cieszyn w zakresie wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego.
5. Osobom niespełniającym warunku ustalonego w ust. 4 karta miejska jest wydawana odpłatnie. Wysokość opłaty wynosi 20,00 zł brutto.
6. Wydanie kolejnej karty miejskiej dla tej samej osoby – w przypadku jej utraty, zniszczenia, uszkodzenia uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie z niej lub jej zwrotu - jest odpłatne. Wysokość opłaty wynosi 20,00 zł brutto.
7. Karty miejskiej nie wolno łamać, zginać lub w jakikolwiek sposób uszkadzać mechanicznie.
8. Karty miejskiej nie należy narażać na oddziaływanie wysokich i niskich temperatur, a także środków chemicznych, silnych pól magnetycznych lub elektrycznych.
9. Kartę miejską należy bezpiecznie przechowywać i użytkować podobnie jak inne karty tego typu (np. karty płatnicze).

### **§5**

#### **Składanie wniosku i uzyskanie karty miejskiej**

1. Karta miejska zostaje wydana przez Operatora na podstawie złożonego wniosku. Formularz wniosku dostępny jest w kasie w budynku Dworca oraz na stronie internetowej:

ebilet.zgk.cieszyn.pl. Wniosek należy złożyć w kasie w budynku Dworca lub poprzez stronę internetową: ebilet.zgk.cieszyn.pl.

2. Osoba może posiadać i użytkować tylko jedną kartę miejską.
3. Kartę miejską można odebrać osobiście w kasie w budynku Dworca po zweryfikowaniu przez pracownika Operatora danych osobowych osoby odbierającej kartę i sprawdzeniu ewentualnych uprawnień do ulg lub przejazdów bezpłatnych.
4. Za osobę, która nie ukończyła 16-ego roku życia, wniosek składa i kartę miejską odbiera rodzic lub opiekun prawny.
5. Dane osobowe zawarte we wniosku służyć będą wyłącznie celom ewidencyjnym i będą przez Operatora chronione zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. Niekompletny lub błędnie wypełniony wniosek o wydanie karty miejskiej nie będzie rozpatrywany.
7. Dokumentami wymaganymi do wydania karty miejskiej są:
  - 1) prawidłowo wypełniony wniosek,
  - 2) aktualne zdjęcie rozdzielczości od 200 na 300 pikseli do 800 na 1200 pikseli, a w przypadku osobistego składania wniosku zdjęcie o wymiarze 35x45mm podlegające zwrotowi po spersonalizowaniu karty miejskiej – dotyczy to przypadku, gdy wnioskodawca wyraża wolę zamieszczenia zdjęcia na karcie miejskiej (bezpłatne wykonanie zdjęcia jest możliwe w kasie w budynku Dworca),
  - 3) dokument ze zdjęciem potwierdzający tożsamość,
  - 4) oryginał dokumentu potwierdzającego typ ulgi lub uprawnienie do bezpłatnych przejazdów i czas ich obowiązywania.
8. Każdorazową zmianę danych osobowych: nazwiska, imienia, adresu zamieszkania, zmianę uprawnień do ulgowych, bądź bezpłatnych przejazdów, posiadacz karty zgłasza w kasie w budynku Dworca w celu uaktualnienia danych zapisanych na karcie miejskiej. Aktualizacja jest dokonywana po wypełnieniu wniosku oraz okazaniu karty miejskiej i dokumentu tożsamości, oryginału dokumentu potwierdzającego typ ulgi lub uprawnienia do bezpłatnych przejazdów. Aktualizacja niepowodująca wydania nowej karty miejskiej jest bezpłatna. Wydanie nowej karty miejskiej (co następuje w przypadku konieczności zmiany danych nadrukowanych na karcie) powoduje konieczność uiszczenia opłaty w wysokości 20,00 zł brutto.
9. Karta miejska wydawana jest osobie za okazaniem dokumentu potwierdzającego jej tożsamość i po pisemnym potwierdzeniu odbioru karty.
10. Pełnoletni posiadacz karty może ją zwrócić w dowolnym czasie - zostanie mu zwrócony ekwiwalent pieniężny za niewykorzystane punkty z elektronicznej portmonetki. Zwrot może nastąpić przelewem bankowym na numer konta wskazany przez posiadacza karty lub gotówką. Za niewykorzystane bilety okresowe nie przysługuje zwrot środków.
11. Zwrot karty miejskiej może być dokonany tylko w kasie w budynku Dworca.
12. Kolejna karta miejska może być wydana odpłatnie na pisemny wniosek posiadacza karty w przypadku:
  - 1) zniszczenia lub uszkodzenia karty miejskiej,
  - 2) wcześniejszego zwrotu, zagubienia, kradzieży karty miejskiej,
  - 3) zmiany danych na karcie miejskiej.
13. Utratę karty miejskiej z powodu zagubienia lub kradzieży należy zgłosić w celu jej zablokowania:
  - 1) osobiście w kasie w budynku Dworca w celu wypełnienia zgłoszenia utraty karty miejskiej;

- 2) telefonicznie po podaniu danych osobowych;
  - 3) poprzez Internet po zalogowaniu się na stronie: [ebilet.zgk.cieszyn.pl](http://ebilet.zgk.cieszyn.pl).
14. Utracona karta miejska zostanie zablokowana w systemie informatycznym nie później niż następnego dnia roboczego (od poniedziałku do piątku) od momentu zgłoszenia. Operator nie odpowiada za utratę środków zgromadzonych na karcie miejskiej od zgłoszenia jej utraty do momentu jej zablokowania.
  15. Środki zapisane na elektronicznej portmonetce na utraconej karcie miejskiej zostaną przeniesione na nową kartę miejską według salda wykazanego w systemie informatycznym w chwili jej zablokowania.
  16. Kartę miejską można wymienić bezpłatnie w przypadku ujawnionej wady fabrycznej lub po upływie okresu trwałości karty, tj. 5 lat od daty jej wydania, pod warunkiem zwrócenia karty użytkowanej. Wymiana taka następuje w kasie w budynku Dworca.
  17. W przypadku znalezienia karty miejskiej należy dostarczyć ją niezwłocznie do siedziby Operatora lub do kasy w budynku Dworca.

## §6

### **Zasady doładowania karty miejskiej i sprawdzania środków na niej**

1. Na karcie miejskiej mogą być równocześnie zapisane maksymalnie 2 bilety okresowe o niepokrywających się okresach, a także niezależna elektroniczna portmonetka.
2. Zakup biletu okresowego i jego zapisanie na karcie miejskiej jest możliwy najwcześniej na 2 miesiące przed rozpoczęciem jego obowiązywania.
3. Na karcie miejskiej można zapisać uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów po okazaniu oryginału ważnego dokumentu uprawniającego do nich. Zapisane uprawnienie jest ważne do końca okresu ważności tych dokumentów. Przed upływem terminu ważności uprawnienia do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu należy w kasie w budynku Dworca okazać dokument uprawniający do dalszego korzystania z uprawnień. W przypadku nieprzedłożenia dokumentu uprawnienie do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów wygasa z chwilą upływu okresu na jaki zostało zapisane na karcie miejskiej. Termin ważności uprawnienia do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów musi obejmować pełen okres, na jaki posiadacz karty zamierza nabyć bilet okresowy.
4. Zakup biletu okresowego, a także doładowanie elektronicznej portmonetki odbywa się:
  - 1) w kasie i biletomatach w budynku Dworca,
  - 2) w punktach doładowań – ich lokalizacja jest określona na stronie internetowej Operatora,
  - 3) za pośrednictwem strony internetowej: [ebilet.zgk.cieszyn.pl](http://ebilet.zgk.cieszyn.pl) – tylko w przypadku posiadania aktywnego konta na tej stronie.
5. Jednorazowa kwota doładowania elektronicznej portmonetki nie może być mniejsza niż 5,00 zł.
6. Po przeprowadzeniu zakupu biletu okresowego, a także doładowania elektronicznej portmonetki w miejscach wskazanych w ust. 4 pkt 1 i 2, następuje zapisanie biletu okresowego oraz doładowania na karcie miejskiej, a także na wniosek posiadacza karty wydawany jest paragon niefiskalny, który jest podstawą składania ewentualnej reklamacji.
7. W przypadku zakupu biletu okresowego lub doładowania elektronicznej portmonetki w sposób opisany w ust. 4 pkt 3, konieczne jest zapisanie danych na karcie miejskiej. Można tego dokonać:
  - 1) w kasie w budynku Dworca,
  - 2) samodzielnie w biletomatach znajdujących się w budynku Dworca – umieszczając kartę w kieszeni przeznaczony dla karty miejskiej,

- 3) samodzielnie w dowolnym kasowniku elektronicznym w autobusie – wykorzystując tryb „Aktywacja doładowania”.
8. Operator gwarantuje możliwość zapisania danych na karcie miejskiej nie później niż po upływie 24 godzin od otrzymania potwierdzenia transakcji.
9. Kwota zakupionego przez posiadacza karty doładowania elektronicznej portmonetki przeliczana jest na punkty w proporcji 1,00 zł = 1 punkt, a 1 grosz = 0,01 punktu.
10. Ilość punktów zgromadzonych na elektronicznej portmonetce nie może przekraczać 100 punktów o równoważności 100,00 zł.
11. Zakup e-biletu środkami z elektronicznej portmonetki polega na pobraniu punktów odpowiadających cenie e-biletu, np. 2,80 punktu – bilet o cenie 2,80 zł.
12. Warunkiem koniecznym do możliwości skorzystania z zakupu e-biletu za pomocą karty miejskiej jest posiadanie na niej, w ramach elektronicznej portmonetki, co najmniej takiej liczby punktów, które pozwalają zakupić e-bilet o minimalnej wartości.
13. Posiadacz karty miejskiej może sprawdzić kartę miejską w zakresie zapisanych na niej biletów okresowych oraz stanu środków w elektronicznej portmonetce:
  - 1) w kasie w budynku Dworca,
  - 2) samodzielnie w biletomatach znajdujących się w budynku Dworca – postępując zgodnie z instrukcją na ekranie biletomatu,
  - 3) za pośrednictwem strony internetowej: [ebilet.zgk.cieszyn.pl](http://ebilet.zgk.cieszyn.pl) – tylko w przypadku posiadania aktywnego konta na tej stronie,
  - 4) samodzielnie w dowolnym kasowniku elektronicznym w autobusie – wykorzystując tryb „Sprawdzenie karty”.

## §7

### Zasady korzystania z kasownika elektronicznego

1. Kasownik elektroniczny służy do:
  - 1) rejestracji przejazdu na podstawie:
    - a) biletu okresowego zapisanego na karcie miejskiej,
    - b) uprawnienia do bezpłatnych przejazdów zapisanego na karcie miejskiej,
    - c) uprawnienia do ulgi w wysokości 100% zapisanej na karcie miejskiej,
  - 2) rejestracji przejazdu na podstawie e-biletu (nie dotyczy e-biletu zakupionego przez telefon komórkowy za pomocą aplikacji),
  - 3) rejestracji wyjścia z autobusu (zakończenia przejazdu autobusem),
  - 4) sprawdzania karty miejskiej,
  - 5) aktywacji doładowania karty miejskiej.
2. Każda operacja przeprowadzana przy użyciu kasownika elektronicznego potwierdzana jest komunikatem informacyjnym na wyświetlaczu widocznym tak długo, jak przyłożona jest do niego karta miejska.
3. Rejestracja przejazdu na podstawie biletu okresowego zapisanego na karcie miejskiej polega na zbliżeniu karty miejskiej do oznaczonego miejsca na kasowniku elektronicznym. Transakcja przebiega automatycznie. Poprawne przeprowadzenie rejestracji przejazdu potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
4. Jeśli bilet okresowy zapisany na karcie miejskiej utracił ważność, to kasownik elektroniczny bez ostrzeżenia podejmuje próbę rejestracji przejazdu na podstawie e-biletu według taryfy zapisanej na karcie miejskiej (bilet normalny, bilet ulgowy), co jest tożsame z procedurą



- opisaną w ust. 6. W przypadku braku środków na elektronicznej portmonetce na wyświetlaczu pojawia się stosowna informacja na czerwonym tle.
5. Rejestracja przejazdu na podstawie uprawnienia do bezpłatnych przejazdów zapisanego na karcie miejskiej oraz na podstawie uprawnienia do ulgi w wysokości 100 % zapisanego na karcie miejskiej polega na zbliżeniu karty miejskiej do oznaczonego miejsca na kasowniku elektronicznym. Transakcja przebiega automatycznie. Poprawne przeprowadzenie rejestracji przejazdu potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
  6. Rejestracja przejazdu na podstawie e-biletu zakupionego ze środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce polega na zbliżeniu karty miejskiej do oznaczonego miejsca na kasowniku elektronicznym. Transakcja przebiega automatycznie. Kasownik elektroniczny pobiera opłatę według taryfy zapisanej na karcie miejskiej (bilet normalny, bilet ulgowy).
  7. Upływ daty ważności zapisanych na karcie miejskiej uprawnień do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych nie jest sygnalizowany. Kasownik elektroniczny pobierze z elektronicznej portmonetki opłatę jak za bilet normalny.
  8. Posiadacz karty miejskiej, kończąc przejazd autobusem, zobowiązany jest do ponownego zbliżenia karty miejskiej do kasownika elektronicznego w celu rejestracji wyjścia z autobusu (zakończenie przejazdu). Poprawne przeprowadzenie rejestracji wyjścia potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym. Zamieszczona jest również informacja o ewentualnym zwrocie środków na elektroniczną portmonetkę, zgodnie z zasadami zawartymi w § 8, a także podawane jest aktualne saldo elektronicznej portmonetki. Rejestracja wyjścia z autobusu w kasowniku elektronicznym nie jest obowiązkowa w przypadkach przejazdu na podstawie biletu okresowego zapisanego na karcie miejskiej, uprawnienia do bezpłatnych przejazdów zapisanego na karcie miejskiej, uprawnienia do ulgi w wysokości 100% zapisanej na karcie miejskiej.
  9. W przedniej części kasownika elektronicznego znajduje się moduł wyświetlacza dotykowego, na którym widoczna jest w szczególności bieżąca data i czas oraz inne informacje o realizowanym kursie i pola przycisków.
  10. Na wyświetlaczu kasownika elektronicznego znajdują się następujące przyciski wyboru:
    - 1) „Normalny” - przycisk umożliwiający zakupienie dodatkowego e-biletu (dla współpasażera) zgodnie z taryfą pełną – bez ulgi,
    - 2) „Ulgowy” - przycisk umożliwiający zakupienie dodatkowego e-biletu (dla współpasażera) zgodnie z taryfą ulgową – ulga 50%,
    - 3) „Bagaż” - przycisk umożliwiający zakupienie biletu bagażowego,
    - 4) „Sprawdzenie karty” - przycisk umożliwiający sprawdzenie karty miejskiej w zakresie zapisanych na niej biletów okresowych oraz stanu elektronicznej portmonetki,
    - 5) „Aktywacja doładowania” - przycisk umożliwiający zapisanie na karcie miejskiej informacji o zakupionym bilecie okresowym lub doładowaniu elektronicznej portmonetki za pośrednictwem strony internetowej.
  11. Wybranie opcji zakupu dodatkowego biletu normalnego, ulgowego lub bagażowego powoduje, że kasownik elektroniczny jest gotowy przez około 5 sekund do pobrania jednorazowej opłaty z elektronicznej portmonetki za bilet stosownie do wybranej opcji. Po przyłożeniu karty miejskiej rozpoczyna się automatyczne pobieranie stosownej opłaty.
  12. Poprawne przeprowadzenie zakupu e-biletu potwierdzone jest stosownym komunikatem na wyświetlaczu oraz pojedynczym sygnałem dźwiękowym.
  13. Opcja zakupu dodatkowych biletów umożliwia zakup maksymalnie pięciu e-biletów.

14. Wybranie przycisku „Sprawdzenie karty” powoduje uruchomienie funkcji sprawdzenia karty miejskiej (funkcja jest aktywna przez około 5 sekund). Po przyłożeniu w tym czasie karty miejskiej do kasownika elektronicznego wyświetla się informacja o zapisanych na niej biletach okresowych, o zakupionych w kasowniku elektronicznym e-biletach oraz o saldzie elektronicznej portmonetki. Informacja wyświetlana jest tak długo, jak karta miejska jest w zasięgu kasownika elektronicznego.
15. Punkty pobierane z elektronicznej portmonetki jako opłata za przejazd są zawsze podawane z dokładnością do 0,01 punktu.
16. Zbyt szybkie odsunięcie karty miejskiej od kasownika elektronicznego w trakcie rejestracji przejazdu spowoduje wyświetlenie komunikatu „SPRAWDŹ OPERACJĘ” oraz wygenerowanie potrójnego sygnału dźwiękowego. Należy wtedy wybrać opcję "Sprawdzenie karty" na kasowniku oraz ponownie zbliżyć do niego kartę miejską, aby sprawdzić, czy operacja została prawidłowo zrealizowana przez kasownik elektroniczny. W przypadku stwierdzenia braku rejestracji wykonanej czynności, należy ją powtórzyć.
17. Kasownik elektroniczny posiada funkcję blokowania rejestracji przejazdu. Blokada kasownika elektronicznego uruchamiana jest przez kontrolera lub przez kierowcę. Stan zablokowania kasownika elektronicznego jest sygnalizowany komunikatem na wyświetlaczu: „ZABLOKOWANY”. W stanie zablokowania kasownik elektroniczny umożliwia jedynie rejestrację wyjścia z autobusu.

## **§8**

### **Zasady rozliczeń środków zgromadzonych na elektronicznej portmonetce**

1. Opłata z elektronicznej portmonetki pobierana jest w systemie zaliczkowym przy rejestracji przejazdu na podstawie e-biletu, a końcowe rozliczenie i ewentualny zwrot nadpłaty dokonywany jest przy rejestracji wyjścia z autobusu. Zarejestrowanie przejazdu powoduje pobranie opłaty jak za przejazd do końca trasy autobusu.
2. Warunkiem koniecznym do zwrotu nadpłaty wynikającej z liczby przejechanych przystanków lub braku przekroczenia strefy cenowej jest zarejestrowanie wyjścia z autobusu poprzez zbliżenie karty miejskiej do kasownika elektronicznego.
3. W momencie rejestracji wyjścia z autobusu zostaje zwrócona różnica między zaliczkowo pobraną opłatą jak za jazdę do końca trasy, a opłatą należną za przejazd do przystanku, na którym pasażer faktycznie wysiadł. Informacja o zwrocie pojawia się na wyświetlaczu kasownika elektronicznego.
4. Czynności zarejestrowania przejazdu i zarejestrowania wyjścia z autobusu zostają zapisane w systemie informatycznym.

## **ROZDZIAŁ V**

### **ZASADY ZAKUPU E-BILETÓW ZA POMOCĄ KART PŁATNICZYCH I TELEFONÓW**

## **§9**

1. W autobusie zainstalowany jest co najmniej jeden kasownik elektroniczny, w którym pasażer może zarejestrować przejazd na podstawie e-biletu zakupionego za pomocą karty płatniczej z funkcją płatności zbliżeniowych oraz za pomocą telefonów komórkowych z funkcją NFC. Kasownik ten oznakowany jest emblematami Visa i Mastercard.
2. W przedniej części kasownika elektronicznego znajduje się wyświetlacz dotykowy, na którym widoczna jest w szczególności bieżąca data i czas oraz inne informacje o realizowanym kursie i pola przycisków.

3. Przed rejestracją przejazdu na podstawie e-biletu należy przygotować kartę płatniczą z funkcją płatności zbliżeniowych lub telefon z funkcją NFC.
4. W celu rejestracji przejazdu na podstawie e-biletu (e-biletów) należy wybrać na wyświetlaczu pole przycisku „Płatność kartą bankową lub telefonem z funkcją NFC”, następnie wybrać rodzaj i ilość biletów do zakupu, a następnie potwierdzić przyciskiem „zapłać”.
5. Na wyświetlaczu pojawi się prośba o zbliżenie karty lub telefonu do czytnika znajdującego pod ekranem oraz informacja o kwocie do zapłaty.
6. Zakończenie transakcji zostanie potwierdzone stosownym komunikatem.
7. Kasownik elektroniczny przyjmuje maksymalną płatność w kwocie do 50 zł.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **ZASADY KONTROLI BILETÓW ORAZ INNYCH DOKUMENTÓW UPRAWNIAJĄCYCH DO PRZEJAZDU AUTOBUSEM**

#### **§10**

1. Kontrolę biletów oraz innych dokumentów uprawniających do przejazdu autobusem może przeprowadzać wyłącznie kontroler posiadający identyfikator umieszczony w widocznym miejscu.
2. Kontroler wyposażony jest w terminal kontrolerski.
3. Pasażer podczas kontroli zobowiązany jest:
  - 1) zbliżyć kartę miejską do terminala kontrolerskiego w celu odczytania jej zawartości – dotyczy przypadku, gdy przejazd autobusem odbywa się na podstawie biletu okresowego zapisanego na karcie miejskiej lub e-biletu nabytego za pomocą karty miejskiej, lub
  - 2) zbliżyć kartę płatniczą lub telefon z funkcją NFC do terminala kontrolerskiego w celu potwierdzenia dokonania zakupu e-biletu – dotyczy przypadku, gdy przejazd autobusem odbywa się na podstawie e-biletu nabytego za pomocą karty płatniczej lub telefonu z funkcją NFC, lub
  - 3) okazać e-bilet w aplikacji zainstalowanej w telefonie komórkowym – dotyczy przypadku, gdy przejazd autobusem odbywa się na podstawie e-biletu zakupionego tą aplikacją, lub
  - 4) okazać bilet okresowy w aplikacji zainstalowanej w telefonie komórkowym – dotyczy przypadku, gdy przejazd autobusem odbywa się na podstawie biletu okresowego zakupionego tą aplikacją, lub
  - 5) okazać paragon potwierdzający opłacenie przejazdu u kierowcy, lub
  - 6) okazać skasowany bilet papierowy, lub
  - 7) okazać dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub do ulgi w wysokości 100 %.
4. W przypadku przejazdu na podstawie biletu ulgowego, pasażer zobowiązany jest do okazania dokumentów potwierdzających takie uprawnienie. Obowiązek ten nie dotyczy pasażera wykonującego przejazd z wykorzystaniem karty miejskiej, na której zapisane są wszystkie dane potwierdzające prawo do przejazdu ulgowego.
5. Po właściwym zbliżeniu karty miejskiej lub karty płatniczej do terminala kontrolerskiego, na jego ekranie wyświetlane są podstawowe informacje o rodzaju i ważności okresowego biletu elektronicznego zapisanego na karcie miejskiej oraz zakupionych e-biletach.
6. W przypadku stwierdzenia obecności karty miejskiej na liście kart zablokowanych lub faktu, że kontrolowany pasażer nie jest w stanie potwierdzić prawa do użytkowania karty miejskiej,

kontroler ma prawo zatrzymać taką kartę i przekazać ją do Operatora celem wyjaśnienia sprawy.

7. W przypadku braku ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego, w tym również dokumentów potwierdzających uprawnienie do korzystania z biletu ulgowego, kontroler wystawia wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej.
8. W przypadku uiszczenia przez pasażera opłaty dodatkowej w terminie do 7 dni od daty wystawienia dokumentu zobowiązującego do jej zapłaty, jej wysokość podlega obniżeniu o 30%.

## ROZDZIAŁ VII PRZEWÓZ BAGAŻU PODRĘCZNEGO I ZWIERZĄT

### §11

1. Pasażer może przewozić w autobusie bagaż podręczny, jeśli istnieje możliwość umieszczenia go w autobusie, tak aby nie utrudniał przejścia i nie narażał na uszkodzenia ciała i mienia innych pasażerów oraz nie zasłaniał widoczności kierowcy. Za bagaż o wymiarach powyżej 70 x 50 x 30 cm obowiązuje opłata w wysokości biletu bagażowego – jego wysokość określona jest w cenniku. Każdorazowo o przewozie bagażu przekraczającego ww. wymiary decyduje kierowca.
2. W autobusach można przewozić małe zwierzęta udomowione, jeżeli nie są agresywne, niebezpieczne lub uciążliwe dla pozostałych pasażerów autobusu (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta powinny być umieszczone w koszach, skrzynkach lub klatkach zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody.
3. Przewóz psów, w liczbie nie większej niż jeden pies pod opieką dorosłego pasażera, jest dozwolony pod warunkiem, że:
  - 1) pasażer posiada aktualne świadectwo szczepienia psa,
  - 2) pies jest trzymany na smyczy, ma założony kaganiec i nie zachowuje się agresywnie.
4. Zabrania się przewożenia w autobusie:
  - 1) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia,
  - 2) materiałów, które mogą uszkodzić lub zanieczyścić autobus (np. otwartych pojemników ze smarami, farbami, olejami itp.),
  - 3) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, trujących albo innych materiałów niebezpiecznych,
  - 4) przedmiotów szklanych, niezabezpieczonych przed rozbiciem,
  - 5) przedmiotów, których przewóz jest zabroniony na podstawie innych przepisów prawa.
5. Pasażer odpowiada za szkody powstałe w związku z przewożonym przez niego bagażem lub zwierzęciem.
6. Pasażer, na żądanie innych pasażerów, kierowcy lub kontrolera, zobowiązany jest:
  - 1) zdjąć plecak, jeżeli utrudnia on przejście,
  - 2) opuścić autobus wraz z przewożonym zwierzęciem, jeżeli zwierzę zachowuje się w sposób stwarzający zagrożenie dla innych pasażerów,
  - 3) opuścić autobus wraz z przewożonym bagażem, jeżeli obejmuje on przedmioty określone w ust. 4.

7. Przewóz rowerów w autobusie może odbywać się, jeżeli nie utrudnia to przejścia, nie naraża na szkodę innych pasażerów i ich mienia oraz nie zasłania widoczności kierowcy.
8. Kierowca obowiązany jest przekazać niezwłocznie rzecz znalezioną w autobusie do Dyspozytora w Dziale Komunikacji Miejskiej w siedzibie Operatora.
9. Znalezione w autobusie rzeczy można odbierać w ciągu 3 dni roboczych w godzinach od 9:00 do 18:00 u Dyspozytora w Dziale Komunikacji Miejskiej na ul. Słowiczej 59 w Cieszynie, tel. 33 4794128. W przypadku nieodebrania rzeczy we wskazanym terminie, rzecz uznaje się za rzecz znalezioną i przeprowadzane jest postępowanie uregulowane przepisami ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o rzeczach znalezionych (Dz. U. z 2015 r., poz. 397 z późn. zm.).

## **ROZDZIAŁ VIII ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SZKODY**

### **§12**

1. Pasażer odpowiada za spowodowane z własnej winy uszkodzenie autobusu lub innych urządzeń komunikacyjnych.
2. Za zmianę trasy przejazdu lub zatrzymanie autobusu bez uzasadnionej przyczyny pasażer zobowiązany jest uiścić opłatę dodatkową.
3. Operator odpowiada za szkody poniesione przez pasażerów, z zastrzeżeniem ust. 2, a wynikające ze stanu technicznego autobusu. Pasażer musi niezwłocznie zgłosić kierowcy fakt powstania szkody w tym autobusie.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody przez niego nie zawinione, powstałe m.in. na skutek przerw w ruchu albo zmian kierunku jazdy spowodowanych przyczynami techniczno-organizacyjnymi.

## **ROZDZIAŁ IX SKARGI I REKLAMACJE**

### **§13**

1. Skargi i reklamacje dotyczące kontroli biletów oraz innych dokumentów uprawniających do przejazdu autobusem można składać w formie pisemnej lub osobiście w siedzibie Operatora – Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o., Cieszyn ul. Słowicza 59 w godzinach od 8:00 do 15:00 od poniedziałku do piątku, a także w kasie w budynku Dworca w godzinach jej otwarcia, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Reklamacja polegająca na udokumentowaniu posiadania przez pasażera uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, a także posiadania biletu okresowego, którego nie miał podczas przejazdu, musi zostać zgłoszona osobiście w terminie 7 dni od daty przejazdu.
3. W przypadku uznania reklamacji, o której mowa w ust. 2, pasażer zobowiązany jest uiścić opłatę manipulacyjną.
4. Skargi i reklamacje dotyczące realizacji przez Operatora usług w zakresie obsługi komunikacji miejskiej można składać w formie pisemnej na adres Operatora - Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o., Cieszyn ul. Słowicza 59 lub w kasie w budynku Dworca w godzinach jej otwarcia, a także w formie elektronicznej na adres e-mail: [zgk@zgk.cieszyn.pl](mailto:zgk@zgk.cieszyn.pl).
5. Skargi i reklamacje związane z funkcjonowaniem karty miejskiej można składać:
  - 1) w formie elektronicznej na adres: [kasadworzec@zgk.cieszyn.pl](mailto:kasadworzec@zgk.cieszyn.pl),
  - 2) osobiście w kasie w budynku Dworca,

- 3) w formie pisemnej na adres: Zakład Gospodarki Komunalnej w Cieszynie Sp. z o.o., Cieszyn, ul. Słowicza 59 lub w kasie w budynku Dworca w godzinach jej otwarcia.
6. Skargi i reklamacje Operator rozpatruje w ciągu 1-go miesiąca od dnia ich złożenia.

## ROZDZIAŁ VI PRZEPISY KOŃCOWE

### §14

We wszystkich nieuregulowanych niniejszym regulaminem sprawach oraz w kwestii roszczeń z tytułu umowy przewozu osób mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo przewozowe (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 1983 z późn. zm.).

Burmistrz Miasta  
*G. Staszkiński*  
Gabriela Staszkiiewicz  
(2)