

REGULAMIN

Przewozu osób, zwierząt, bagażu podręcznego oraz innego rodzaju przedmiotów/sprzętu pojazdami Zakładu Komunikacji Miejskiej w Zawierciu

Miejsce i data wprowadzenia aktualizacji: Zawiercie, 29 października 2021 r.

Wersja: 2.1. Obowiązuje od 1 listopada 2021 r.

ROZDZIAŁ I

Przepisy ogólne

§ 1

1. Niniejszy regulamin określa warunki obsługi podróżnych (zwanymi dalej Pasażerami) oraz warunki przewozu osób, zwierząt, bagażu i innego rodzaju przedmiotów/sprzętu dokonywanej przez Zakład Komunikacji Miejskiej w Zawierciu (zwanego dalej ZKM). Do jego przestrzegania bezwzględnie zobowiązani są Pasażerowie, osoby kierujące pojazdami ZKM, osoby upoważnione do kontroli dokumentów lub bagażu oraz personel nadzoru ruchu.

Regulamin w szczególności określa:

- a) Prawa i obowiązki ZKM;
 - b) Zasady obowiązujące przy przewozie osób – prawa i obowiązki Pasażerów;
 - c) Zasady obowiązujące przy przewozie zwierząt, bagażu podręcznego i innego rodzaju przedmiotów/sprzętu;
 - d) Zasady prowadzenia kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów podczas przewozu osób, zwierząt, bagażu ręcznego i innego rodzaju przedmiotów/sprzętu;
 - e) Zasady stosowane podczas rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji.
2. Poprzez zajęcie miejsca w pojeździe Pasażer zawiera umowę przewozu.
 3. Do przejazdu środkami transportu ZKM upoważniają:
 - a) bilety wyemitowane przez ZKM oraz bilety wyemitowane przez inne podmioty na mocy odrębnych porozumień/umów. Aktualny wykaz obowiązujących biletów, informacja o kanałach ich dystrybucji (w tym lista punktów sprzedaży) oraz możliwych sposobach wnoszenia opłaty za przejazd są zawsze dostępne na stronie www.zkm-zawiercie.com.pl oraz w pojazdach ZKM;
 - b) wymagane dokumenty potwierdzające prawo do korzystania z przejazdu bezpłatnego. Wykaz uprawnionych osób i dokumentów, które muszą okazać, dostępny jest na stronie www.zkm-zawiercie.com.pl.
 4. W przypadku korzystania z biletu ulgowego konieczne jest okazanie przez Pasażera dokumentu potwierdzającego posiadanie przez niego prawa do takiej ulgi. Niezbędne do tego dokumenty są umieszczone w formie wykazu na stronie www.zkm-zawiercie.com.pl.

ROZDZIAŁ II

Prawa i obowiązki ZKM

§ 2

1. ZKM zobowiązany jest do:
 - a) zapewnienia kursowania pojazdów zgodnie z rozkładem jazdy;

- b) dostosowania świadczonych usług komunikacyjnych do oczekiwań Pasażerów;
- c) zapewnienia Pasażerom właściwej i bezpiecznej jakości usług;
- d) zapewnienia prawidłowego stanu technicznego i higienicznego użytkowanych pojazdów;
- e) zapewnienia właściwego oznaczenia pojazdów wyjeżdżających na linie;
- f) zamieszczenia rozkładów jazdy na przystankach i stronie internetowej;
- g) bieżącego informowania Pasażerów o obowiązujących opłatach za usługi przewozowe;
- h) odpowiedniego przygotowania informacji pasażerskiej dla osób z niepełnosprawnościami.

§ 3

1. Pasażer, który spowodował z własnej winy uszkodzenie pojazdu lub innych urządzeń komunikacyjnych, odpowiada wobec ZKM za powstałe straty.
2. ZKM w Zawierciu nie odpowiada za szkody powstałe na skutek przerw w ruchu albo zmian kierunku jazdy spowodowanych przyczynami natury techniczno-organizacyjnej.
3. ZKM ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Pasażerów, wynikające ze stanu technicznego pojazdów.
4. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu w czasie jazdy, Pasażerowi posiadającemu bilet przysługuje prawo kontynuowania jazdy z tym biletem następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii, która przebiega tą samą trasą albo autobusem zastępczym podstawionym przez ZKM.

§ 4

1. Osoba kierująca pojazdem ZKM w szczególności ma prawo odmówić przewozu lub przerwać jazdę w sytuacji, gdy Pasażer/Pasażerowie:
 - a) znajdują się w stanie nietrzeźwym, istnieje podejrzenie, że są pod wpływem innych środków odurzających lub z innych powodów są niebezpieczni oraz/lub uciążliwi dla pozostałych Pasażerów i/lub kierowcy i innych pracowników ZKM;
 - b) spożywają alkohol;
 - c) zachowują się agresywnie i/lub używają słów powszechnie uważanych za obraźliwe;
 - d) odmawiają zakupu biletu lub okazania ważnego biletu za dany przejazd lub też odmawiają okazania dokumentów uprawniających do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego;
 - e) chcą dokonać przewozu bagażu, zwierzęcia i innego rodzaju przedmiotów/sprzętu niezgodnie z przepisami prawa i warunkami określonymi w regulaminie;
 - f) palą wyroby tytoniowe lub podobnego typu, albo używają e-papierosów;
 - g) zagrażają niewłaściwym stanem higienicznym innym Pasażerom i/lub zanieczyszczają pojazd;
 - h) zachowują się niezgodnie z przyjętymi normami współżycia społecznego (np. w zakresie ubioru) i/lub działają przeciwko obyczajności publicznej.
2. Osoba kierująca pojazdem ZKM ma obowiązek zatrzymania się na przystanku, na którym oczekują Pasażerowie. W przypadku braku obecności Pasażerów na przystanku i jednoczesnym braku zgłoszenia zamiaru wysiadania przez Pasażerów znajdujących się wewnątrz pojazdu, zatrzymanie na przystanku nie jest wymagane. W sytuacji zatrzymania na przystanku kierujący ma obowiązek otworzyć tylko te drzwi, w obszarze których zasygnalizowano zamiar wysiadania. Przed zamknięciem drzwi kierujący zobowiązany jest upewnić się, że wszyscy wysiadający Pasażerowie opuścili pojazd, a wsiadający znajdują się bezpiecznie w jego wnętrzu.
3. Osoba kierująca pojazdem ZKM, w przypadku stwierdzenia wyjątkowego niebezpieczeństwa zagrażającego Pasażerom, ma obowiązek zatrzymać pojazd, dokonać ewakuacji Pasażerów, a następnie wezwać służby ratunkowe. W celu uzyskania pomocy i zapewnienia Pasażerom bezpieczeństwa, w szczególnych

przypadkach kierujący ma prawo zjechać z planowej trasy przejazdu do najbliższego Komisariatu Policji lub Straży Miejskiej. Może także dokonać wezwania odpowiednich służb i oczekiwać na pomoc i/lub interwencję w uzgodnionym miejscu.

4. Na żądanie Pasażera osoba kierująca pojazdem ZKM ma obowiązek rozłożyć rampę wjazdową ułatwiającą osobom o ograniczonej mobilności dostęp do pojazdu.
5. Osoba kierująca pojazdem ZKM jest zobowiązana do przyjęcia od Pasażera rzeczy znalezionej w pojeździe, o ile swoim wyglądem/zapachem/i innymi cechami nie wzbudza ona podejrzeń, że może stanowić zagrożenie zdrowia lub życia. Przyjęta rzecz jest niezwłocznie przekazywana dyżurnemu dyspozytorowi, a następnie stosowane są procedury opisane w Regulaminie postępowania z rzeczami znalezionymi w pojazdach komunikacji miejskiej oraz na terenie siedziby spółki ZKM Zawiercie sp. z o.o.
6. Osobie kierującej pojazdem zabrania się w czasie jazdy prowadzenia rozmów, spożywania posiłków, palenia tytoniu oraz używania telefonu komórkowego.

ROZDZIAŁ III

Zasady obowiązujące przy przewozie osób – prawa i obowiązki Pasażerów

§ 5

1. Wsiadanie do pojazdu lub wysiadanie z niego dozwolone jest tylko na przystankach po całkowitym zatrzymaniu pojazdu.
2. Wsiadanie do pojazdu na przystankach końcowych dozwolone jest dopiero po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy. W tym czasie Pasażerowie nie mogą przebywać w pojeździe.
3. Kierujący pojazdem po zakończeniu czynności, o których mowa w ust. 2, obowiązany jest niezwłocznie podjechać do przystanku dla wsiadających, w celu umożliwienia osobom oczekującym na przystanku zajęcia miejsca w pojeździe.
4. Pasażerowie w godzinach szczytu przewozowego mogą wsiadać do autobusu i wysiadać z niego wszystkimi drzwiami. W pozostałych porach Pasażerowie mogą wsiadać do autobusu tylko przednimi drzwiami. Zasada ta nie dotyczy osób niepełnosprawnych, matki z dzieckiem oraz podróżnych z bagażem, od którego pobrana jest opłata za przewóz.
5. Pasażer zamierzający wysiąść na przystanku oznaczonym „na żądanie” obowiązany jest wcześniej uprzedzić o tym kierującego pojazdem, a osoba zamierzająca wsiąść na takim przystanku daje znak podniesioną ręką. Czynności powyższe winny zostać dokonane w czasie zapewniającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku.
6. W przypadku Pasażera przebywającego w pojeździe, do zgłaszania zamiaru wyjścia w szczególności przeznaczone są przyciski żądania zatrzymania/stopu umieszczone przy drzwiach. Czynność ta powinna zostać dokonana z odpowiednim wyprzedzeniem, w czasie zapewniającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu na przystanku. W sytuacji zatrzymania na przystanku kierujący pojazdem ZKM ma obowiązek otworzyć tylko te drzwi, w obszarze których zasygnalizowano zamiar wysiadania.
7. Zabronione jest wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z niego po usłyszeniu sygnału dźwiękowego oznaczającego zamykanie drzwi.

§ 6

1. Po wejściu do pojazdu Pasażer obowiązany jest:
 - a) okazać kierowcy bilet do skasowania lub dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego;
 - b) niezwłocznie zakupić bilet, jeśli nie dokonał tego wcześniej;
 - c) niezwłocznie skasować bilet za przejazd oraz zachować go na czas trwania podróży;

- d) podczas kontroli biletów przez osoby do tego uprawnione, okazać bilet, a na żądanie przedstawić dokument uprawniający do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego.
2. Sprzedaż biletów ZKM w cenach nominalnych odbywa się w punktach stacjonarnych, poprzez kanały dystrybucji i inne możliwe sposoby wnoszenia opłaty za przejazd podane na stronie www.zkm-zawiercie.com.pl oraz u kierującego pojazdem ZKM.
 3. Sprzedaż biletów przez kierowcę stanowi jedynie uzupełniającą formę dystrybucji biletów jednorazowych i może być dokonywana wyłącznie podczas postoju autobusu na przystankach. Brak możliwości wydania przez kierowcę reszty przy sprzedaży biletu nie zwalnia Pasażera z obowiązku posiadania ważnego biletu.
 4. W przypadku braku danego nominału biletu, zezwala się Pasażerowi na zakup więcej niż jednego biletu o różnych nominałach celem uiszczenia opłaty za przejazd na danej trasie przejazdu pod warunkiem, że wartość tych biletów jest zgodna z ceną biletu za przejazd.
 5. Pasażerowi nie wolno odstępować skasowanego biletu innej osobie.
 6. Za nieważny uznaje się bilet zniszczony, wielokrotnie skasowany, skasowany po wezwaniu do okazania lub ze zmianami dokonanymi przez Pasażera.
 7. Bilet okresowy (długoterminowy, niejednorazowy) można zwrócić w terminie do 5 dni roboczych od dnia zakupu, jednakże z takim zwrotem związana jest opłata manipulacyjna w kwocie 15 zł.
 8. Pasażer, który nie może okazać ważnego biletu za przejazd (przewóz bagażu) lub ważnego dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego albo ulgowego w czasie jazdy i przy wyjściu z pojazdu obowiązany jest do uiszczenia opłaty należności przewozowych oraz opłaty dodatkowej.

§ 7

1. W pojazdach ZKM w szczególności zabronione jest:
 - a) jazda na stopniach lub innych zewnętrznych częściach pojazdu;
 - b) otwieranie drzwi pojazdu podczas jazdy;
 - c) zanieczyszczanie pojazdu lub niszczenie jego urządzeń i wyposażenia;
 - d) wychylanie się z pojazdu i opieranie się o drzwi podczas jazdy;
 - e) spożywanie artykułów żywnościowych mogących zabrudzić innych Pasażerów lub zanieczyścić wnętrze pojazdu;
 - f) gra na instrumentach muzycznych, korzystanie z radiodbiorników lub zakłócanie w inny sposób spokoju w pojeździe;
 - g) palenie wyrobów tytoniowych i im podobnych, używanie e-papierosów, spożywanie napojów alkoholowych oraz stosowanie substancji odurzających;
 - h) wyrzucanie jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu;
 - i) żebranie;
 - j) prowadzenie handlu/sprzedaży (w jakiegokolwiek formie);
 - k) prowadzenie (nieautoryzowanych przez ZKM) akcji promocyjnych, informacyjnych, reklamowych, marketingowych itp.;
 - l) jazda w stanie nietrzeźwym, zachowanie agresywne, niezgodne z normami społecznymi, uciążliwe i/lub niebezpieczne dla pozostałych Pasażerów i/lub kierującego pojazdem.

Osoby, które nie przestrzegają przepisów § 7 ust. 1 obowiązane są opuścić pojazd na wezwanie kierującego lub nadzoru ruchu. Pasażerowi nie przysługuje w takich przypadkach zwrot należności za bilet.
2. Pasażer nie mający ku temu uprawnień, który zajmuje miejsce oznaczone „dla inwalidy” lub „dla osoby z dzieckiem na rękę” obowiązany jest je zwolnić w razie zgłoszenia się na nie osoby, dla której miejsce takie jest przeznaczone.

3. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierującego pojazdem w sposób ograniczający jego pole widzenia, rozmawiać z nim lub zachowywać się w sposób utrudniający kierującemu prowadzenie pojazdu.
4. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące mają obowiązek w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy.
5. Wózki dziecięce oraz wózki inwalidzkie muszą być umieszczone w przeznaczonych do tego częściach pojazdu oraz odpowiednio zabezpieczone, zgodnie z technicznymi możliwościami. Osoby przebywające w tych wózkach muszą być zabezpieczone przed wypadnięciem.
6. Po wejściu do pojazdu Pasażer ma obowiązek zdjąć plecak (lub podobny bagaż) – niezwłocznie po uregulowaniu należności za przejazd (chyba że korzysta np. z biletu okresowego, prawa do darmowego przejazdu itp.) oraz zajęciu miejsca przeznaczonego do odbywania podróży.
7. Pasażerowie zobowiązani są do wykonywania poleceń osoby kierującej pojazdem oraz poleceń innych uprawnionych osób dotyczących kwestii zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania przewozów. W szczególności dotyczy to ogłoszenia ewakuacji - Pasażerowie są wtedy bezwzględnie zobowiązani do jak najszybszego opuszczenia pojazdu i do stosowania się do innych wydawanych poleceń.
8. Pasażer ma obowiązek zapewnić nadzór i ciągłą kontrolę nad przewożonymi zwierzętami, bagażem podręcznym i innego rodzaju przedmiotami/sprzętami oraz do podjęcia wszelkich czynności niezbędnych dla zapobieżenia możliwości powstania zagrożenia i/lub szkód. W szczególności dotyczy to zapewnienia bezpieczeństwa innych Pasażerów. Pasażer odpowiada wobec ZKM za wszelkie szkody powstałe z jego winy w związku z przewozem zwierząt, bagażu ręcznego i innego rodzaju przedmiotów/sprzętów.
9. W przypadku zauważenia pozostawionego bez opieki bagażu lub innego rodzaju przedmiotu/sprzętu niewiadomego pochodzenia, Pasażer zobowiązany jest powiadomić o tym osobę kierującą pojazdem ZKM.

§ 8

W przypadku awarii pojazdu ZKM, która następuje podczas realizacji kursu, Pasażerowi posiadającemu ważny bilet przysługuje prawo do kontynuowania jazdy z tym samym biletem następnym autobusem tej samej linii lub innej linii, która przebiega tą samą trasą albo autobusem zastępczym podstawionym przez ZKM.

ROZDZIAŁ IV

Zasady obowiązujące przy przewozie zwierząt, bagażu podręcznego i innego rodzaju przedmiotów/sprzętu

§ 9

1. Opłacie z tytułu przewozu pojazdem ZKM nie podlegają:
 - a) przedmioty stanowiące bagaż podręczny i nie przekraczające rozmiarów 60x40x20 cm;
 - b) małe domowe zwierzęta trzymane na rękach;
 - c) wózki inwalidzkie oraz dziecięce wózki sportowe – złożone;
 - d) pozostałe wózki dziecięce w przypadku posiadania ze sobą dziecka. W czasie przejazdu dziecko musi być wyjęte z wózka, jeżeli nie jest zabezpieczone szelkami zapobiegającymi wypadnięciu;
 - e) narty, sanki i deski snowboardowe.
2. Bagaż podręczny przekraczający jeden z wymiarów 60x40x20 cm oraz zwierzęta domowe inne niż małe, nietrzymane na rękach, mogą być przewożone po uiszczeniu opłaty stanowiącej równowartość biletu normalnego obowiązującego na danej trasie przejazdu.

§ 10

1. Pasażerowie mogą przewozić w pojazdach zwierzęta, bagaż podręczny i innego rodzaju przedmioty/sprzęty pod warunkiem, że istnieje możliwość takiego ich umieszczenia i zabezpieczenia, aby nie zagrażały bezpieczeństwu pozostałych Pasażerów (w tym nie narażały na zanieczyszczenie odzieży), bezpieczeństwu ruchu, nie zasłaniały widoczności kierującemu pojazdem oraz nie utrudniały przejścia.
2. Bagaż i zwierząt nie wolno umieszczać na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
3. Nadzór nad bagażem i zwierzętami, które Pasażer przewozi przy sobie w pojeździe, należy do Pasażera. Pasażer odpowiada za zanieczyszczenie pojazdu lub zniszczenie jego urządzeń i wyposażenia oraz szkody lub obrażenia odniesione przez Współpasażerów (np. zabrudzenie odzieży, pogryzienie przez psa) powstałe w związku z przewozem bagażu lub zwierząt.
4. Za bagaż i zwierzęta przewożone pojazdami ZKM, przewoźnik odpowiada tylko w wypadku, gdyby szkoda powstała z jego winy.

§ 11

1. Psy mogą być przewożone pojazdami ZKM pod warunkiem, że:
 - a) mają założony kaganiec;
 - b) nie zachowują się agresywnie;
 - c) są trzymane na smyczy.
2. Pies asystujący osobie niepełnosprawnej może być przewożony bez kagańca i bez smyczy, musi jednak posiadać stosowną uprzęż. Osoba niepełnosprawna podróżująca z psem asystującym musi posiadać stosowny certyfikat potwierdzający status psa i w przypadku wezwania przez kierującego pojazdem lub kontrolującego - okazać taki certyfikat.
3. Osoba przewożąca psa zobowiązana jest posiadać w czasie przewozu ważne zaświadczenie potwierdzające zaszczepienie psa przeciwko wściekliźnie.
4. W pojazdach można przewozić małe zwierzęta domowe, pod warunkiem, że nie są uciążliwe dla innych Pasażerów (np. z powodu hałasu, zapachu). Przewożone zwierzęta mogą być trzymane na rękach, ale z zasady powinny być umieszczone w pojemnikach przeznaczonych do ich przewozu, zapewniających bezpieczeństwo im oraz Pasażerom (np. w koszach, transporterach, klatkach).

§ 12

1. W pojazdach ZKM nie wolno przewozić:
 - a) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym Pasażerom albo mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd (ostre narzędzia, jak: piły, kosy, lub otwarte naczynia z farbami, itp.);
 - b) przedmiotów cuchnących, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, radioaktywnych, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych;
 - c) broni, jeżeli nie jest przewożona w ramach wykonywanego zawodu, lub na podstawie odrębnych przepisów pod warunkiem jej właściwego zabezpieczenia;
 - d) przedmiotów/sprzętów, których nie można odpowiednio zabezpieczyć, zagrażających bezpieczeństwu innych Podróżnych oraz niestanowiących bagażu podręcznego w zwyczajowym jego pojęciu (np. sprzęt RTV, AGD, rowery itp.).
2. Kierujący pojazdem ma prawo odmówić przewozu Pasażera, który chce dokonać przewozu bagażu/rzeczy kwalifikującej się do którejkolwiek z kategorii wymienionych w punkcie 1.

ROZDZIAŁ V

Zasady prowadzenia kontroli biletów oraz dokumentów uprawnających do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów podczas przewozu osób, zwierząt, bagażu ręcznego i innego rodzaju przedmiotów/sprzętu

§ 13

1. Osoba kierująca pojazdem ZKM lub osoba upoważniona przez przewoźnika, legitymując się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu (dalej: kontroler), może dokonać kontroli biletów oraz dokumentów uprawniających do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów podczas przewozu osób, zwierząt, bagażu ręcznego i innego rodzaju przedmiotów/sprzętu.
2. Wzór identyfikatora kontrolera zatwierdza przewoźnik. Zawiera on zdjęcie, pieczęć i podpis wystawcy (ZKM) oraz numer służbowy.
3. Pasażerowie przebywający w pojeździe ZKM zobowiązani są do posiadania ważnych biletów oraz dokumentów uprawniających do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych. Na każde żądanie kontrolera Pasażerowie mają obowiązek niezwłocznie okazać bilety/dokumenty w sposób umożliwiający potwierdzenie ich autentyczności.
4. Kontroler zawsze zobowiązany jest do kulturalnego zachowania się wobec Pasażera. Kontroler ma obowiązek okazywania legitymacji uprawniającej do przeprowadzenia kontroli.
5. ZKM nie odpowiada za dokumenty pozostawione przez Pasażera kontrolerom.

§ 14

1. W razie stwierdzenia braku ważnego biletu i/lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu kierujący pojazdem ZKM ma prawo zażądać od Pasażera opuszczenia pojazdu.
2. W razie stwierdzenia braku ważnego biletu i/lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu kontroler pobiera właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty.
3. Wystawianie i pobieranie opłaty dodatkowej lub wystawianie wezwania do jej zapłaty powinno odbywać się wyłącznie wewnątrz pojazdu ZKM. Pasażer, wobec którego przeprowadzane są powyższe czynności, zobowiązany jest oczekiwać w pojeździe do czasu ich zakończenia.
4. Wystawienie i pobranie opłaty dodatkowej lub wystawienie wezwania do jej zapłaty upoważniają do kontynuowania podróży do końca trasy kursu, w trakcie którego zostały one wystawione.
5. W przypadku natychmiastowego uiszczenia opłaty dodatkowej lub najdalej w ciągu 7 dni od daty wystawienia dokumentu zobowiązującego do uiszczenia opłaty, wysokość opłaty dodatkowej obniża się o 40%.
6. Pobrana należność za przewóz i opłata dodatkowa, po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, podlegają zwrotowi, a w przypadku wezwania do zapłaty – umorzeniu - wyłącznie w przypadku udokumentowania przez Pasażera w terminie nie późniejszym niż 7 dni od dnia przewozu, uprawnień do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu.
7. W razie posiadania przez Pasażera ważnego dokumentu przewozu (imiennego biletu okresowego), którego nie miał podczas przejazdu, Pasażer ma prawo do umorzenia należności za przewóz oraz opłaty dodatkowej, jednak takie umorzenie wiąże się z uiszczeniem opłaty manipulacyjnej w kwocie 15 zł. Pasażer może złożyć stosowny wniosek w nieprzekraczalnym terminie 7 dni roboczych.

§ 15

1. Kontroler ma prawo:
 - a) w razie odmowy zapłacenia należności – zażądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości Pasażera;

- b) w razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu – ująć Pasażera i niezwłocznie oddać go do dyspozycji Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania Pasażera i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości;
 - c) w razie uzasadnionego podejrzenia, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony – zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go Prokuraturze lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
2. W przypadku, o którym mowa w punkcie 1 lit. b), do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, Pasażer obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli (tj. w pojeździe) przez rewizora albo w innym miejscu wskazanym przez przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego albo osobę przez niego upoważnioną. Jeżeli interwencja taka spowoduje opóźnienie pojazdu lub wiąże się z koniecznością zmiany trasy pojazdu, Pasażer zobowiązany jest do wniesienia z tego tytułu dodatkowej opłaty.
 3. Pasażer, który w czasie kontroli mimo braku ważnego biletu i/lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny.
 4. Orzekanie w sprawach określonych w ust. 3 następuje w trybie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

§ 16

1. Od nałożonej opłaty dodatkowej Pasażerowi przysługuje prawo do pisemnego odwołania, które może zostać wniesione w terminie 14 dni od jej nałożenia. Odwołania złożone po tym terminie nie są rozpatrywane. ZKM upoważniony jest do przekazywania wniesionych odwołań, celem ich weryfikacji, podmiotowi kontrolującemu bilety, który nałożył daną opłatę dodatkową.
2. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, na pisemny wniosek Pasażera, ZKM ma prawo odstąpić od należnej mu opłaty dodatkowej.
3. Decyzja ZKM w sprawie odwołań od nałożonych opłat dodatkowych jest ostateczna.

ROZDZIAŁ VI

Zasady stosowane podczas rozpatrywania skarg, wniosków i reklamacji

§ 17

1. Skargi, wnioski i reklamacje w sprawach związanych z przewozem osób, zwierząt, bagażu podręcznego i innego rodzaju przedmiotów/sprzętu, a także realizacji usługi przewozowej, można składać ustnie lub pisemnie i kierować do Zakładu Komunikacji Miejskiej w Zawierciu, 42-400 Zawiercie, ul. Polska 21, e-mail: sekretariat@zkm-zawiercie.com.pl, tel. 32 67 234 11 lub 32 67 234 12.
2. Skargi, wnioski i reklamacje ZKM rozpatruje w ciągu 1-go miesiąca od złożenia.
3. Decyzja ZKM w sprawie skarg, wniosków i reklamacji jest ostateczna.