Miejski Zakład Komunikacji
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Pile

REGULAMIN PRZEWOZÓW

Piła, 10 stycznia 2026 rok

Spis treści

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE 3
1. Podstawa prawna wydania Regulaminu Przewozów 3
2. Przedmiot Regulaminu 3
3. Słowniczek 3

II. PODSTAWOWE ZASADY KORZYSTANIA ZE ŚRODKÓW TRANSPORTU MZK PIŁA SP. Z O.O. 6
1. Źródła informacji o komunikacji miejskiej 6
2. Obowiązki Przewoźnika wobec pasażera 6
3. Prawa i obowiązki pasażera 7
4. Zasady przewozu bagażu 9
5. Odpowiedzialność Przewoźnika za szkody 10

III. ZASADY NABYWANIA I KORZYSTANIA Z BILETÓW 10
1. Zasady wnoszenia opłat za przejazd środkami komunikacji miejskiej 10
2. Zasady korzystania z biletów jednorazowych 11
3. Zasady korzystania z biletów okresowych 12

IV. KONTROLA BILETOWA 12
1. Podmioty uprawnione do kontroli biletowej 12
2. Przedmiot kontroli biletowej 12
3. Proces kontroli biletowej 13
4. Prawa i obowiązki kontrolowanego pasażera 13
5. Prawa i obowiązki kontrolera 14
6. Opłaty dodatkowe i inne sankcje 14

V. WNIOSKI I REKLAMACJE 14

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE 15

ZAŁĄCZNIKI 16

REGULAMIN PRZEWOZÓW
Miejskiego Zakładu Komunikacji
Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w Pile

Obowiązuje na zasadzie określonej w art. 384 § 2 Kodeksu Cywilnego

w ofercie Przewoźnika dostępne są
papierowe bilety jednorazowe, elektroniczne bilety jednorazowe, elektroniczne bilety jednorazowe zakupione w aplikacjach mobilnych, elektroniczna portmonetka, elektroniczne bilety okresowe, przypisane do Pilskiej Karty Miejskiej lub karty płatniczej

Rozdział I
Postanowienia ogólne

1. **Podstawa prawna wydania Regulaminu Przewozów**

   1.1. Niniejszy Regulamin ustala się na podstawie art. 4 ustawy z 15 listopada 1984 r. Prawo Przewozowe (Dz. U. z 1995 r., nr 119, poz. 575, z późn. zm.) oraz Zarządzenia nr 674(387)25 Prezydenta Miasta Piły z dnia 15 grudnia 2025 r. w sprawie ustalenia cen za usługi przewozowe świadczone przez MZK Piła Sp. z o.o.).

   1.2. Zmiana treści załączników Regulaminu oraz uchwała dotycząca zmian w zakresie cen z pkt. 1.1. nie wymaga konieczności zmiany Regulaminu Przewozów.

2. **Przedmiot Regulaminu**

   2.1. Przedmiotem Regulaminu jest określenie zasad korzystania z usług świadczonych przez MZK Piła Sp. z o.o. w zbiorowej komunikacji miejskiej, a także ustalenie praw i obowiązków stron umowy przewozu.

   2.2. Przewóz osób i ich bagażu odbywa się przystosowanymi do tego pojazdami w ramach regularnej komunikacji miejskiej, według rozkładów jazdy podanych do wiadomości publicznej.

3. **Słowniczek**

   3.1. **Przewoźnik –** podmiot wykonujący regularne przewozy osób w zbiorowej komunikacji miejskiej, dla niniejszego Regulaminu Przewoźnikiem jest MZK Piła Sp. z o.o..

   3.2. **Pasażer** – każda osoba korzystająca z usług Przewoźnika.

   3.3. **Pojazd** – autobus publicznej komunikacji miejskiej przeznaczony do przewozu osób i bagażu w regularnej komunikacji, zgodny z obowiązującymi przepisami prawa o ruchu drogowym.

   3.4. **Regularna komunikacja miejska** – publiczny przewóz osób i ich bagażu wykonywany według rozkładu jazdy podanego przez Przewoźnika do publicznej wiadomości.

   3.5. **Trasa** – droga, po której przebiega linia lub linie komunikacyjne Przewoźnika.

   3.6. **Linia** – połączenie komunikacyjne określoną trasą, między przystankami wskazanymi w rozkładzie jazdy, po której odbywają się regularne przewozy osób, autobusami komunikacji miejskiej, oznaczonymi tym samym numerem lub znakiem literowym.

   3.7. **Linia specjalna** – linia komunikacji miejskiej uruchomiona okazjonalnie w związku z imprezami kulturalno-rozrywkowymi i świętami.

   3.8. **Linia rekreacyjna** – linia uruchomiona na planowany okres (np. wakacji letnich), której autobusy kursują według rozkładu jazdy do ośrodków wypoczynkowo-rekreacyjnych (np. Jezioro Płotki).

   3.9. **Kurs** – przejazd autobusu w jednym kierunku, pomiędzy przystankami początkowym kursu i końcowym kursu.

3.10. **Przystanek** – miejsce przeznaczone do wsiadania lub wysiadania na danej linii komunikacyjnej, oznaczone zgodnie z przepisami prawa o ruchu drogowym, z umieszczoną informacją o rozkładzie jazdy, uwzględniającą godziny odjazdów autobusów Przewoźnika, uprawnionego do korzystania z tego miejsca.

3.11. **Przystanek początkowy** – przystanek określający początek podróży.

3.12. **Przystanek „na żądanie"** – przystanek oznakowany na znakach przystankowych i na rozkładach jazdy symbolem „nż".

3.13. **Bilet jednorazowy ważny** – bilet Przewoźnika właściwy dla danej podróży, ważny w pojeździe, w którym został skasowany lub kupiony w kasowniku w autobusie, w systemie mobilnym SkyCash lub Mobilet.

a) Jeżeli pasażer posiada uprawnienia do ulg na przejazdy środkami komunikacji miejskiej bilet jest ważny wyłącznie z dokumentem poświadczającym prawo do przejazdów ulgowych. Posiadanie dokumentu poświadczającego prawo do przejazdów ulgowych nie jest wymagane w przypadku zakupu biletów ulgowych z elektronicznej portmonetki przez właściciela ulgowej lub bezpłatnej Pilskiej Karty Miejskiej (nie dotyczy to zakupu biletów jednorazowych ulgowych z EP dla osób towarzyszących w podróży).

b) W przypadku awarii autobusu Przewoźnika pasażer ma prawo skorzystać z pojazdu zastępczego lub wybrać przejazd autobusem innej linii Przewoźnika przebiegającej tą samą trasą. W takim przypadku skasowany bilet pasażera zachowuje ważność.

c) Pasażer ma prawo łączenia nominałów biletów jednorazowych, przy czym łączna wartość łączonych biletów powinna być nie mniejsza niż obowiązująca opłata za przejazd, właściwa dla pasażera.

3.14. **Bilet dzienny** – bilet uprawniający do wielokrotnych przejazdów na dowolnych trasach linii autobusowych z możliwością przesiadania się do innych pojazdów, ważny w dniu w którym został zakupiony (od godz. 0:00 do godz. 23:59).

3.15. **Bilet jednorazowy nieważny** – bilet nieczytelny (zabrudzony, zniszczony, itp.), skasowany w autobusie innej linii (z wyjątkiem sytuacji uregulowanej w pkt. 3.13. ppkt. b), o niewłaściwym nominale (gdy pasażer korzysta z komunikacji miejskiej i posiada bilet ulgowy, nie mając uprawnień do ulgi), skasowany po wezwaniu do okazania biletu w trakcie kontroli biletowej lub skasowany, po przejechaniu jednego lub kilku przystanków, na widok kontrolera wchodzącego do autobusu (informacja o czasie skasowania biletu pokrywa się z czasem rozpoczęcia kontroli biletów) lub jest wcześniejszy, przekazany przez inną osobę w autobusie oraz bilet nieskasowany.

3.16. **EP** – elektroniczna portmonetka – usługa uruchomiona w ramach systemu biletu elektronicznego, pozwalająca na gromadzenie środków pieniężnych na Pilskiej Karcie Miejskiej, celem wykorzystania ich do regulowania opłat za jednorazowe przejazdy autobusami MZK Piła Sp. z o.o.

3.17. **SkyCash** - system płatności za pomocą telefonu komórkowego, z dostępem do Internetu i bezpłatną aplikacją w telefonie. W aplikacji SkyCash pasażer kupuje bilet przed rozpoczęciem podróży, po wejściu do autobusu, korzystając z kasownika, wybiera rodzaj biletu, a następnie zakupiony bilet kasuje przez zeskanowanie kodu wyświetlonego na ekranie kasownika (kod do skasowania jest dostępny w opcji menu: zeskanuj kod QR). Bilet do kontroli można pokazać wyłącznie z poziomu aplikacji, poprzez wybranie aktywnego biletu i pokazanie kontrolerowi. Oznacza to, że nie może to być zdjęcie biletu czy zrzut ekranu. Musi to być aktywny bilet zakupiony z danego numeru telefonu, na którym zainstalowana jest aplikacja.

3.18. **Mobilet** - system płatności, działający na zasadzie elektronicznej portmonetki – przedpłata (prepaid) na indywidualny rachunek moBILET, otrzymany podczas rejestracji. Aby dokonać wpłaty na konto użytkownik może skorzystać z tradycyjnego przelewu bankowego, karty kredytowej, szybkiego e-transferu poprzez panel użytkownika lub bezpośrednio z aplikacji mobilnej. W aplikacji

Mobilet pasażer kupuje bilet przed rozpoczęciem podróży, po wejściu do autobusu, korzystając z kasownika, wybiera rodzaj biletu, a następnie zakupiony bilet kasuje przez zeskanowanie kodu wyświetlonego na ekranie kasownika (kod do skasowania jest dostępny w opcji menu: zeskanuj kod QR). Bilet do kontroli można pokazać wyłącznie z poziomu aplikacji, poprzez wybranie aktywnego biletu pokazanie kontrolerowi. Oznacza to, że nie może to być zdjęcie biletu czy zrzut ekranu. Musi to być aktywny bilet zakupiony z danego numeru telefonu, na którym zainstalowana jest aplikacja.

3.19. **Bilet okresowy ważny** – bilet okresowy o nielimitowanej liczbie przejazdów, przypisany do karty płatniczej, do Pilskiej Karty Miejskiej, do e-legitymacji lub zapisany w aplikacji PIŁA PKM. Bilet okresowy jest ważny przez okres na jaki został wykupiony. Bilet przypisany do karty płatniczej wymaga obowiązku okazania dokumentu ze zdjęciem w chwili kontroli biletów.

3.20. **Bilet okresowy sieciowy** – bilet o nielimitowanej liczbie przejazdów na całą sieć komunikacji miejskiej MZK Piła Sp. z o.o..

3.21. **Bilet okresowy ważny od poniedziałku do piątku** oznacza, że bilet jest ważny we wskazanych dniach tygodnia, bez znaczenia, czy to dzień roboczy, święto lub dzień wolny od pracy.

3.22. **Bilet okresowy nieważny** – brak biletu przypisanego do karty płatniczej, do Pilskiej Karty Miejskiej lub bilet o niewłaściwym nominale.

3.23. **Pilska Karta Miejska imienna** – spersonalizowany dokument pasażera, do której jest przypisany bilet okresowych lub środki na elektronicznej portmonetce. PKM zawiera aktualną fotografię pasażera, jego imię i nazwisko oraz numer karty i datę jej ważności. PKM jest nośnikiem informacji o rodzaju wykupionego biletu okresowego, rodzajach biletów jednorazowych zakupionych z elektronicznej portmonetki, wysokości kwoty znajdującej się na elektronicznej portmonetce, wysokości ulgi uprawniającej do ulgowych przejazdów autobusami Przewoźnika oraz terminie jej ważności.

3.24. **Pilska Karta Miejska na okaziciela** – niespersonalizowana PKM. Może być używana przez wielu użytkowników. Bilet, który jest przypisany do karty jest zawsze biletem okresowym normalnym na okaziciela, bez względu na przysługujące legitymującemu się PKM ulgi – taryfy Przewoźnika nie określają ulgowego biletu na okaziciela. Zasady korzystania z elektronicznej portmonetki na PKM na okaziciela są takie same, jak w przypadku korzystania ze środków zgromadzonych na EP przypisanych do PKM imiennej.

3.25. **Pilska Karta Miejska nieważna** – zniszczona lub uszkodzona w stopniu uniemożliwiającym odczytanie zapisanych na niej danych.

3.26. **Aplikacja pasażera PIŁA PKM** – aplikacja mobilna która umożliwia zakup każdego typu biletu, aplikacja daje też możliwość przypisania zakupionych biletów do różnych kart PKM lub kart płatniczych - w tym innych osób, które są zdefiniowane jako członkowie rodziny. W aplikacji mogą być zapisane, po odpowiednim zweryfikowaniu przez pracowników BOK, Status Mieszkańca, Pilskiej Karty Seniora dla mieszkańców Piły powyżej 60 roku życia, Karty Dużej Rodziny oraz ulgi przysługujące zgodnie z okazanym dokumentem uprawniającym pasażera do ulgowych przejazdów.

3.27. **Portal pasażera PIŁA PKM** – to platforma internetowa i mobilna (aplikacja PIŁA PKM), która umożliwia zarządzanie kontem, doładowywanie elektronicznej portmonetki, kupowanie biletów elektronicznych, przeglądanie historii opłat, a także korzystanie ze zniżek. Daje możliwość zdefiniowania członków rodziny i zarządzanie ich biletami oraz płatnościami.

3.28. **Biuro Obsługi Klienta** – punkt przyjmowania wniosków o wydanie Pilskiej Karty Miejskiej, punkt wydawania i aktywacji kart miejskich, aktualizacji danych zapisanych na karcie oraz przyjmowania reklamacji dotyczących PKM. W BOK można kupić bilety jednorazowe oraz doładować na PKM bilety okresowe i zweryfikować ważność ulgi. Biuro Obsługi Klienta mieści się w Pile przy al. Piastów.

3.29. **Punkt Obsługi Klienta** – miejsce, w którym można kupić bilety jednorazowe oraz doładować na PKM bilety okresowe i zweryfikować ważność ulgi, złożyć reklamacje dotyczące PKM. Ponadto to punkt przyjmowania wniosków o wydanie Pilskiej Karty Miejskiej, wydawania i aktywacji kart miejskich,

aktualizacji danych zapisanych na karcie oraz przyjmowania reklamacji dotyczących PKM. Punkt Sprzedaży Biletów mieści się w Pile, przy ul. Łącznej 4 (w siedzibie Przewoźnika).

3.30. **Dział Ruchu** – komórka organizacyjna Przewoźnika zarządzająca przewozami na liniach.

3.31. **Czynności związane ze zmianą kierunku jazdy** – czynności kierowcy na przystanku końcowym obejmujące m.in. sprawdzenie i uporządkowanie pojazdu, określone przepisami wewnętrznymi Przewoźnika.

3.32. **Kontroler** – osoba uprawniona do kontroli biletowej i kontroli dokumentów, w tym PKM; przedstawiciel Przewoźnika, legitymujący się identyfikatorem ze zdjęciem i numerem służbowym, umieszczonym w widocznym miejscu. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli biletów przypisanych do karty płatniczej, PKM lub e-legitymacji (dalej: sprawdzarka lub terminal kontrolerski) i legitymację kontrolera. Dodatkowo każdy kierowca autobusu jest uprawniony do przeprowadzenia kontroli biletów w autobusie.

3.33. **Czytnik kontrolerski** (sprawdzarka kontrolerska) – przenośne urządzenie służące do kontroli zbliżeniowych kart płatniczych, kart mifare oraz biletów zakupionych w aplikacjach mobilnych.

3.34. **Karta Mieszkańca** – podsystem lojalnościowy - funkcjonalność w systemie karty miejskiej obejmująca dodatkowe uprawnienia i funkcjonalności przysługujące mieszkańcom Piły, użytkownik jest identyfikowany na podstawie karty wirtualnej w aplikacji i karty fizycznej.

Rozdział II
Podstawowe zasady korzystania ze środków transportu
MZK Piła Sp. z o.o.

1. Źródła informacji o komunikacji miejskiej

MZK Piła Sp. z o. o. informuje pasażerów o sposobie korzystania z komunikacji miejskiej w następujących miejscach i zakresie:

a) przystanki – rozkłady jazdy autobusów zatrzymujących się na przystanku oraz aktualne komunikaty.
b) wewnątrz pojazdów – taryfy opłat, wysokość opłat dodatkowych, wyciąg z Regulaminu Przewozów i inne komunikaty;
c) telefon – pod numerem 067 2139711 (dyspozytor MZK): taryfa opłat, rozkład jazdy, sieć połączeń komunikacyjnych, Regulamin Przewozów, uprawnienia do ulg za przejazdy, aktualne komunikaty;
d) Punkty Sprzedaży Biletów Przewoźnika – informacje ustne i pisemne udzielane w godzinach pracy punktu – taryfa opłat, rozkłady jazdy, sieć połączeń komunikacyjnych, Regulamin Przewozów, uprawnienia do ulg za przejazdy, składanie reklamacji oraz uwag, aktualne komunikaty;
e) Dział Sprzedaży i Marketingu Przewoźnika (ul. Łączna 4 w dni robocze od 7^{00} – 15^{00}) – taryfa opłat, rozkłady jazdy, sieć połączeń komunikacyjnych, Regulamin Przewozów, uprawnienia do ulg za przejazdy, składanie reklamacji oraz uwag, aktualne komunikaty;
f) kierowca autobusu – sieć połączeń komunikacyjnych, taryfa opłat, Regulamin Przewozów, uprawnienia do ulg, aktualne komunikaty;
g) kontroler biletów – Regulamin Przewozów, uprawnienia do ulg za przejazdy, taryfa opłat, asortyment biletów, wysokość opłat dodatkowych, przebieg linii komunikacyjnych Przewoźnika, obowiązujące przepisy porządkowe;
h) Internet pod adresem www.mzk.pila.pl – rozkłady jazdy, taryfy opłat, opłaty dodatkowe, lokalizacja punktów sprzedaży biletów, uprawnienia do ulg za przejazdy, wyciąg z Regulaminu Przewozów, aktualne komunikaty.

2. Obowiązki Przewoźnika wobec pasażera

2.1. Przewoźnik zobowiązany jest do:

- bezpiecznego i punktualnego przewozu pasażerów autobusami;
- wyraźnego i zgodnego oznakowania numeru i kierunku linii;
- utrzymania w sprawności technicznej kasowników;
- umieszczenia na przystankach rozkładów jazdy obsługiwanych linii autobusów zatrzymujących się na danym przystanku oraz zapewnienia kursowania autobusów zgodnie z tymi rozkładami;
- podania informacji pasażerskiej zgodnie z postanowieniami pkt. 1;
- przyjmowania skarg i wniosków dotyczących funkcjonowania komunikacji miejskiej.

2.2. Obowiązki kierowcy autobusu Przewoźnika:

a) wykonywanie czynności służbowych zgodnie z instrukcją kierowcy MZK Piła Sp. z o. o.;
b) po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy na przystanku końcowym, kierowca autobusu zobowiązany jest niezwłocznie podjechać na przystanek początkowy w celu umożliwienia osobom na nim oczekującym zajęcie miejsca w pojeździe;
c) zatrzymywanie autobusu na przystankach przewidzianych w rozkładzie jazdy oraz respektowanie zasad zatrzymywania autobusu na przystankach „nż”;
d) zamknięcie wszystkich drzwi pojazdu przed ruszeniem z przystanku;
e) pomoc osobom niepełnosprawnym przy wsiadaniu lub wysiadaniu z autobusu;

f) udzielanie pierwszej pomocy przedlekarskiej i powiadomienie dyspozytora MZK Piła Sp. z o.o. w przypadku złego samopoczucia pasażera;
g) kulturalne i życzliwe odnoszenie się do pasażerów.

3. Prawa i obowiązki pasażera

3.1. Pasażer korzystając z usługi przewozowej ma obowiązek posiadania ważnego biletu.

3.2. Pasażer korzystający z biletu jednorazowego ma obowiązek:
a) skasować, przez zeskanowanie QR kodu, papierowy bilet w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu, niezwłocznie po wejściu do pojazdu,
b) sprawdzić czy papierowy bilet został prawidłowo skasowany,
c) skasować bilet z elektronicznej portmonetki poprzez przyłożenie PKM do kasownika zamontowanego wewnątrz pojazdu, niezwłocznie po wejściu do pojazdu i upewnić się, że opłata za przejazd została prawidłowo pobrana,
d) skasować bilet jednorazowy kupiony w automacie stacjonarnym, zlokalizowanym przy Centrum Przesiadkowym przy ul. Zygmunta Starego,
e) zachować bilet do kontroli przez cały czas trwania podróży,
f) przestrzegać regulaminu systemu SkyCash i Mobilet, przy zakupie biletu jednorazowego za pomocą telefonu komórkowego.

3.3. Pasażer korzystający z biletu dziennego, uprawniającego do wielokrotnych przejazdów na dowolnych trasach linii autobusowych z możliwością przesiadania się do innych pojazdów, ma obowiązek:
a) Skasować, przez zeskanowanie QR kodu, papierowy bilet tylko raz, w pierwszym autobusie, z którego korzysta, w kasowniku zamontowanym wewnątrz pojazdu, niezwłocznie po wejściu do pojazdu,
b) sprawdzić czy papierowy bilet został prawidłowo skasowany,
c) bilet dzienny jest ważny od chwili skasowania do końca dnia w którym został skasowany (ważność biletu w godz. 0.00 – 23.59),
d) zachować bilet do kontroli podczas wszystkich podróży w czasie jego ważności (w danym dniu),
e) przestrzegać regulaminu systemu SkyCash i Mobilet, przy zakupie biletu dziennego za pomocą telefonu komórkowego.

3.4. W trakcie wsiadania, przebywania w pojeździe i wysiadania pasażer powinien stosować się do napisów i piktogramów o charakterze porządkowym, które Przewoźnik umieścił na zewnątrz i wewnątrz pojazdu.

3.5. Wsiadanie do pojazdów i wysiadanie z nich dozwolone jest wyłącznie na odpowiednio oznaczonych przystankach i po zatrzymaniu pojazdu. W sytuacjach awaryjnych dopuszczalne jest wysiadanie poza przystankami, z zachowaniem maksymalnej ostrożności.

3.6. Przy zamiarze skorzystania z przystanku „na żądanie" pasażer powinien stanąć w widocznym miejscu, przed podjechaniem autobusu na przystanek i zasygnalizować zamiar odbycia podróży. Przed opuszczeniem pojazdu pasażer powinien poinformować o swoim zamiarze kierowcę, przez naciśnięcie odpowiednio oznaczonego przycisku „STOP" lub „DRZWI".

3.7. Wsiadanie pasażera do pojazdu na przystankach początkowych kursu dozwolone jest dopiero po zakończeniu czynności związanych ze zmianą kierunku jazdy oraz po zakończeniu przerwy przysługującej kierowcy na posiłek.

3.8. Pasażer ma prawo samodzielnie otwierać drzwi w pojazdach wyposażonych w odpowiednio oznakowane przyciski do ich otwierania.

3.9. Pasażer ma prawo wsiadać i wysiadać z pojazdów dowolnymi drzwiami (za wyjątkiem pasażerów z wózkami dziecięcymi oraz osób niepełnosprawnych na wózkach, którzy muszą wsiadać środkowymi drzwiami).

3.10. Osoby niepełnosprawne oraz osoby z wózkami dziecięcymi mogą skorzystać z funkcji obniżenia podłogi w autobusach niskopodłogowych pod następującymi warunkami:

– przed podjechaniem pojazdu na przystanek oczekują w widocznym miejscu i zasygnalizują zamiar odbycia podróży,

– przed opuszczeniem pojazdu poinformują o swoim zamiarze prowadzącego pojazd, poprzez naciśnięcie odpowiednio oznaczonego przycisku.

3.11. Pasażer zajmujący w pojeździe miejsce dla kobiet ciężarnych i osób z dzieckiem na ręku oraz dla inwalidów, powinien je zwolnić w razie zgłoszenia chęci zajęcia tego miejsca przez osoby, dla których jest ono przeznaczone. W pojazdach niskopodłogowych wyposażonych w stanowisko dla podróżnych niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, pasażer powinien umożliwić takim osobom ustawienie wózka w wyznaczonym miejscu.

3.12. Pasażerowie zajmujący miejsca stojące powinni w czasie jazdy trzymać się uchwytów lub poręczy.

3.13. Pasażerowie nie mogą zajmować miejsca w pobliżu kierującego pojazdem ograniczając pole widzenia kierowcy oraz zachowywać się w sposób utrudniający kierującemu prowadzenie pojazdu.

3.14. Pasażer nie ma prawa zajmować drugiego miejsca do siedzenia umieszczając na nim bagaż lub zwierzę, chyba, że wykupił dodatkowy bilet na przewóz bagażu lub zwierzęcia.

3.15. Pasażer ma obowiązek nadzorować w czasie podróży swój bagaż ręczny i zwierzęta przez siebie przewożone.

3.16. Pasażerom zabrania się:

a) wsiadania (wskakiwania) do pojazdu i wysiadania (wyskakiwania) z niego podczas jazdy,
b) jazdy na zderzakach oraz innych zewnętrznych częściach pojazdu,
c) otwierania drzwi pojazdu podczas jazdy,
d) publikowania wizerunku kierowcy lub kontrolera podczas wykonywania pracy,
e) spożywania artykułów żywnościowych mogących zabrudzić innych pasażerów lub zanieczyścić wnętrze pojazdu,
f) grania na instrumentach muzycznych, głośnego korzystania z urządzeń audio w tym smartfonów, głośników przenośnych itp. lub zakłócania w inny sposób spokoju w pojeździe,
g) palenia tytoniu lub papierosów elektronicznych w pojeździe,
h) korzystania w pojeździe z łyżworolek, wrotek, łyżew, hulajnóg i innych urządzeń transportu osobistego,
i) wychylania się z pojazdu i opierania się o drzwi podczas jazdy,
j) wyrzucania jakichkolwiek przedmiotów z pojazdu w czasie jazdy i na postoju,
k) wsiadania na barierkach ochronnych w pojeździe,
l) zanieczyszczania i zaśmiecania pojazdu oraz niszczenia jego urządzeń i wyposażenia,
m) przebywania w promieniu pracy skrzydeł drzwi autobusu, w czasie ich uruchamiania,
n) przebywania w kabinie kierowcy,
o) przewożenia bagażu w sposób utrudniający podróż innym pasażerom,
p) podchodzenia do krawężnika przystanku w momencie podjeżdżania pojazdu na przystanek,
q) podejmowania innych czynności utrudniających pracę kierowcy i mających wpływ na bezpieczeństwo podróży np. korzystania z latarek, laserów itp.

3.17. Za zanieczyszczenie pojazdu powodujące konieczność zjazdu autobusu do zajezdni odpowiada pasażer. Obowiązkiem pasażera winnego zanieczyszczenia jest pokrycie kosztów usunięcia skutków jego działania, w szczególności kosztów zjazdu i sprzątania autobusu oraz użycia autobusu zastępczego.

3.18. Kierowca autobusu może odmówić przewozu osób nietrzeźwych i zachowujących się nieodpowiednio oraz mogących zabrudzić innych pasażerów.

3.19. Osoby, które pomimo zakazów określonych powyżej wsiadły do pojazdu lub/oraz nie przestrzegają Regulaminu Przewozów, zobowiązane są opuścić pojazd na wezwanie kierowcy lub pracowników Działu Ruchu Przewoźnika pod rygorem wezwania Policji lub Straży Miejskiej.

3.20. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi, mogą nie zostać wpuszczone do pojazdu lub zostać z niego usunięte przez służby porządkowe.

4. Zasady przewozu bagażu

4.1. Przewóz bagażu podlega opłacie, jak za przejazd osób.

4.2. Za odpłatnością, ale bez stosowania opłat ulgowych, w autobusie można przewozić:

a) psy pod warunkiem, że posiadają kaganiec, trzymane są na smyczy, a właściciel ma zaświadczenie o aktualnym szczepieniu psa przeciw wściekliźnie,

b) psy szkolone na psy asystujące na podstawie zaświadczenia wydanego przez podmiot prowadzący szkolenie psów asystujących, wyposażone w uprząż, bez obowiązku zakładania kagańca,

c) bagaż przekraczający wymiary 60x40x20 cm lub zajmujący dodatkowe miejsce w autobusie.

4.3. Nie podlegają opłacie za przewóz:

a) przedmioty stanowiące bagaż ręczny i nie przekraczające rozmiarów 60x40x20 cm,

b) małe zwierzęta trzymane na kolanach lub rękach, np. psy, koty, ptaki.,

c) wózki inwalidzkie, z których korzystają osoby niepełnosprawne,

d) psy asystujące osobom niepełnosprawnym (osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy),

e) wózki dziecięce z dzieckiem do lat 4,

f) bagaż przekraczający rozmiary 60x40x20 cm należący do posiadaczy biletów okresowych.

4.4. W pojazdach Przewoźnika nie wolno przewozić:

a) bagażu i zwierząt, na miejscach przeznaczonych do siedzenia,

b) przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym pasażerom zanieczyszczając lub uszkadzając ich ciało bądź odzież, albo które mogą uszkodzić lub zanieczyścić pojazd. Za szkody powstałe w związku z przewozem bagażu ręcznego lub zwierząt odpowiada pasażer,

c) rowerów, hulajnóg elektrycznych,

d) przedmiotów cuchnących, zapalnych, łatwopalnych, wybuchowych, żrących, radioaktywnych, trujących oraz innych materiałów niebezpiecznych.

5. Odpowiedzialność Przewoźnika za szkody

5.1. Odpowiedzialność za rzeczy, które przewozi podróżny obciąża Przewoźnika tylko wówczas, gdy szkoda w mieniu pasażera powstała z winy Przewoźnika.

5.2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za:

a) szkody spowodowane jazdą pasażera bez zachowania zasad bezpieczeństwa, np. bez trzymania się przeznaczonych do tego uchwytów lub poręczy,

b) szkody spowodowane konsumpcją artykułów spożywczych przez pasażera, podczas jazdy w pojeździe, w mieniu własnym lub współpasażerów,

c) skutki przebywania pasażera w pojeździe na łyżworolkach, wrotkach, łyżwach itp.,

d) skutki związane z wychylaniem się z pojazdu i opieraniem się o drzwi podczas jazdy.

5.3. Przewoźnik nie odpowiada za szkody powstałe na skutek przerw w ruchu lub zmian trasy przejazdu z przyczyn niezależnych od Przewoźnika.

5.4. Osoby uciążliwe dla współpasażerów lub odmawiające zapłacenia należności za przejazd mogą być usunięte z pojazdu, z uwzględnieniem zasad współżycia społecznego.

Rozdział III
Zasady nabywania i korzystania z biletów

1. Zasady wnoszenia opłat za przejazd środkami komunikacji miejskiej

1.1. Umowę przewozu pasażer zawiera spełniając jeden z poniższych warunków:
   a) nabycie biletu na przejazd autobusem komunikacji miejskiej,
   b) zajęcie miejsca w pojeździe oraz posiadanie i skasowanie ważnego biletu jednorazowego,
   c) nabycie biletu na przejazd danym kursem przez telefon komórkowy w systemie SkyCash lub Mobilet, zgodnie z regulaminem zakupu dostępnym u operatora płatności,
   d) zajęcie miejsca w pojeździe przy posiadaniu ważnego biletu okresowego przypisanego do karty płatniczej, Pilskiej Karty Miejskiej lub w aplikacji mobilnej,
   e) zajęcie miejsca w pojeździe i posiadanie dokumentu uprawniającego do bezpłatnych przejazdów (dotyczy pasażerów którzy nie posiadają PKM).

1.2. Sposób ustalania, wysokość opłat za przewóz osób i rzeczy oraz zakres i warunki realizacji uprawnień do przejazdów ulgowych i bezpłatnych, określa taryfa opłat Przewoźnika.

1.3. Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej taryfę opłat i zapewnia zainteresowanym wgląd do obowiązujących przepisów przewozowych.

1.4. Na liniach rekreacyjnych obowiązują bilety okresowe. Przejazd na tych liniach może odbywać się na podstawie ważnego biletu jednorazowego normalnego lub ulgowego oraz okresowego.

1.5. Papierowe bilety na przejazd nabywa się w sieci dystrybucji Przewoźnika.

1.6. Elektroniczne bilety jednorazowe nabywa się w kasowniku w autobusie, w portalu pasażera lub aplikacji mobilnej.

1.7. Inne formy rozprowadzania biletów przez Przewoźnika to sprzedaż biletów jednorazowych w stacjonarnym automacie biletowym na terenie miasta Piły (przy Centrum Przesiadkowym.

1.8. Do opłat ulgowych i przejazdów bezpłatnych uprawnione są wyłącznie osoby wymienione we właściwym Zarządzeniu Prezydenta Miasta Piły w sprawie wysokości opłat za usługi przewozowe świadczone przez Miejski Zakład Komunikacji Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w Pile (załącznik nr 2).

1.9. Rodzaje dokumentów upoważniających do korzystania z przejazdów ulgowych i bezpłatnych zawiera załącznik nr 2.

2. Zasady korzystania z biletów jednorazowych

2.1. Rodzaje biletów jednorazowych stosowanych przez Przewoźnika ustalane są na podstawie Zarządzenia Prezydenta Miasta Piły w sprawie wysokości opłat za usługi przewozowe świadczone przez MZK Piła Sp. z o.o. (załącznik nr 1).

2.2. Na liniach obsługiwanych przez Przewoźnika ważne są tylko bilety z nadrukiem MZK Piła Sp. z o.o..

2.3. Każdy pasażer jest zobowiązany do posiadania oddzielnego jednorazowego biletu papierowego.

2.4. Pasażer, właściciel Pilskiej Karty Miejskiej, posiadający środki pieniężne na elektronicznej portmonetce ma możliwość zapłaty za przejazd osoby mu towarzyszącej lub za bagaż czy zwierzę.

2.5. Pasażer, który zakupił bilet w zewnętrznych aplikacjach mobilnych, jest zobowiązany do przestrzegania regulaminu systemu SkyCash lub Mobilet.

2.6. Pasażerowi nie wolno odstępować skasowanego biletu innemu pasażerowi.

2.7. W razie utraty biletu jednorazowego papierowego pasażer traci prawo do dalszego przejazdu. Wtórników biletów jednorazowych utraconych nie wydaje się.

2.8. Kryteria ważności biletów jednorazowych:

a) bilety papierowe, bilety zakupione w automacie stacjonarnym oraz bilety zakupione z elektronicznej portmonetki należy kasować niezwłocznie po wejściu do pojazdu (pierwsza czynność po wejściu do autobusu),
b) skasowane bilety należy zachować do kontroli,
c) ważność biletu określa zapis w systemie po skasowaniu biletu zawierający:
– numer boczny pojazdu, datę oraz czas skasowania biletu w kasowniku elektronicznym,
d) czynność zakupu biletu za pomocą aplikacji mobilnych należy wykonać niezwłocznie po wejściu do autobusu, zachowując zasady regulaminu systemu SkyCash lub Mobilet,
e) w sytuacji gdy pojazd Przewoźnika nie może kontynuować kursu (awaria, kolizja, itp.), pasażer posiadający ważny bilet może kontynuować jazdę na podstawie tego biletu następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii przebiegającej tą samą trasą, albo pojazdem zastępczym podstawionym przez Przewoźnika,
f) w przypadku utraty PKM pasażer powinien ten fakt niezwłocznie zgłosić w Biurze Obsługi Klienta, w celu zablokowania utraconej karty i złożyć wniosek o wydanie wtórnika karty. Szczegóły dotyczące postępowania w przypadku utraty bądź zniszczenia PKM zawiera załącznik nr 4.

2.9. Obowiązkiem właściciela Pilskiej Karty Miejskiej, na której znajdują się środki pieniężne w formie elektronicznej portmonetki, jest:
a) skasowanie biletu w kasowniku w autobusie, wybierając bilet jednorazowy i jako formę płatności środki z elektronicznej portmonetki, niezwłocznie po wejściu do pojazdu,
b) upewnienie się, że opłata za przejazd została prawidłowo pobrana,
c) aktualizowanie danych zawartych na PKM, jeżeli nastąpiły zmiany,
d) okazywanie pracownikowi punktu sprzedaży biletów ważnego dokumentu uprawniającego do ulgi, w sytuacji gdy ulga została przyznana na czas określony.

2.10. W sytuacji zmiany cen biletów, bilety o nieaktualnym nominale podlegają wymianie w punktach sprzedaży biletów MZK Piła Sp. z o.o. na bilety o nowym nominale, za dopłatą, wynikającą z różnicy cen. Wymiany można dokonać przez okres dwóch miesięcy od daty obowiązywania nowych cen biletów.

3. Zasady korzystania z biletów okresowych

3.1. Rodzaje biletów okresowych stosowanych przez Przewoźnika ustalane są na podstawie Zarządzenia Prezydenta Miasta Piły w sprawie wysokości opłat za usługi przewozowe świadczone przez Miejski Zakład Komunikacji Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością w Pile (załącznik nr 1).

3.2. Kryteria ważności biletów okresowych:
a) bilety sieciowe miejskie są ważne w obrębie Gminy Piła, Gminy Ujście i Gminy Szydłowo oraz są ważne na liniach rekreacyjnych,
b) obowiązkiem właściciela biletu okresowego (pasażera korzystającego z przejazdów komunikacji miejskiej na podstawie biletów okresowych) jest posiadanie karty płatniczej, Pilskiej Karty Miejskiej lub aplikacji mobilnej, jako nośnika, do którego przypisane są bilety okresowe,
c) w razie utraty PKM pasażer jest zobowiązany wyrobić wtórnik karty oraz kupić bilet jednorazowy, do czasu uzyskania nowej karty. Szczegóły dotyczące postępowania w przypadku utraty bądź zniszczenia PKM zawiera załącznik nr 4.

3.3. Bilet okresowy elektroniczny przypisany do Pilskiej Karty Miejskiej.
Pasażer w celu otrzymania PKM jest zobowiązany do złożenia wniosku, udostępnienia danych personalnych, swojej fotografii oraz okazania dokumentów uprawniających do ulgi pracownikowi Biura Obsługi Klienta.

Obowiązkiem właściciela biletu okresowego zapisanego na PKM jest aktualizowanie danych zawartych na PKM, jeżeli nastąpiły zmiany, okazywanie pracownikowi punktu sprzedaży biletów ważnego dokumentu uprawniającego do ulgi, w sytuacji gdy ulga została przyznana na czas określony.

Rozdział IV
Kontrola biletowa

1. Podmioty uprawnione do kontroli biletowej

1.1. Kontrolę biletową w autobusach komunikacji miejskiej przeprowadza Przewoźnik lub inny podmiot przez niego uprawniony.

1.2. Osobami uprawnionymi do kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu są kontrolerzy, posiadający w widocznym miejscu identyfikator ze swoją fotografią i numerem służbowym lub kierowcy autobusów.

2. Przedmiot kontroli biletowej

2.1. Kontrola ważności papierowych biletów jednorazowych polega na przyłożeniu biletu z kodem QR do sprawdzarki kontrolerskiej, po ogłoszeniu kontroli w pojeździe i podejściu kontrolera do pasażera,

2.2. Kontrola ważności biletu jednorazowego elektronicznego, zakupionego przy pomocy płatności on-line lub ze środków z elektronicznej portmonetki, polega na sprawdzeniu sprawdzarką kontrolera ważności biletu, w tym:

- zgodności danych pasażera na PKM,
- faktu zakupu biletu za przejazd właściciela karty płatniczej,
- faktu zakupu biletów dla osób towarzyszących lub bagażu / psa,
- zgodności terminu ulgi w przypadku ulgi na czas określony.

2.3. Kontrola ważności biletu zakupionego w zewnętrznej aplikacji mobilnej SkyCash lub Mobilet polega pokazaniu kontrolerowi kodu QR na ekranie telefonu lub innego urządzenia mobilnego z zakupionym biletem.

2.4. Kontrola ważności biletu okresowego polega na sprawdzeniu w sprawdzarce kontrolera karty płatniczej do której przypisany jest bilet, zawartości PKM, aplikacji mobilnej pasażera w tym:

- zgodności danych pasażera,
- okresu ważności na jaki bilet został wykupiony,
- zgodności terminu ulgi w przypadku ulgi na czas określony.

2.5. Bilety jednorazowe, które są nieważne i co do których istnieje podejrzenie fałszerstwa lub Pilska Karta Miejska zniszczona, nieważna i co do której istnieje podejrzenie fałszerstwa, kontroler zatrzymuje do wyjaśnienia w Biurze Obsługi Klienta.

3. Proces kontroli biletowej

3.1. Kontrola biletowa poprzedzona jest uprzednim zablokowaniem kasowników biletów elektronicznych i ogłoszeniem kontroli przez kontrolerów.

3.2. Kontrolerzy mogą rozpocząć kontrolę gdy pojazd jest w ruchu, a pasażerowie skończyli zakup biletów lub nie wykazują takiego zamiaru.

3.3. Dokończenie czynności kontrolnych na przystanku jest możliwe w przypadku ujawnienia pasażera bez biletu, który w pojeździe okazał dokument tożsamości, a jego zachowanie nie ma znamion agresji.

3.4. Brak dokumentów umożliwiających stwierdzenie tożsamości lub odmowa ich okazania, upoważnia kontrolera do wezwania Policji na przystanek docelowy pasażera lub końcowy danej trasy, w zależności od decyzji wezwanej służby.
3.5. Zakończenie kontroli biletowej oraz odblokowanie wszystkich kasowników musi nastąpić najpóźniej w chwili zatrzymania się pojazdu na kolejnym przystanku.

4. Prawa i obowiązki kontrolowanego pasażera

4.1. Pasażer zobowiązany jest okazać osobie kontrolującej kartę płatniczą, jeśli bilet jest do niej przypisany, Pilską Kartę Miejską, bilet papierowy oraz umożliwić wgląd do swojego urządzenia mobilnego.
4.2. Pasażer może zasięgnąć informacji u kontrolera biletów.
4.3. Pasażer ma prawo żądać od kontrolera podania jego numeru służbowego.
4.4. Pasażer, który w trakcie kontroli nie może okazać ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, powinien w terminie 7 dni od wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej, przedstawić w siedzibie Przewoźnika, przy ul. Łącznej 4 (biuro Działu Sprzedaży i Marketingu) brakujący dokument, wówczas opłata dodatkowa po uprzednim uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, zostanie anulowana.
4.5. Pasażer, który ma zastrzeżenia do zasadności nałożonej opłaty dodatkowej ma prawo osobiście lub pisemnie złożyć reklamację do Działu Sprzedaży i Marketingu MZK Piła Sp. z o.o..
Dane teleadresowe Działu Sprzedaży i Marketingu MZK Piła Sp. z o. o. podane są na druku wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej oraz w Rozdziale V „Wnioski i skargi" Regulaminu Przewozów MZK Piła Sp. z o. o.
4.6. Pasażer, który nie zgadza się z otrzymaną odpowiedzią na złożoną reklamację ma prawo w ciągu 7 dni od dnia jej otrzymania odwołać się do Prezesa MZK Piła Sp. z o. o. w siedzibie firmy, przy ul. Łącznej 4 w Pile.

5. Prawa i obowiązki kontrolera

5.1. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli (sprawdzarkę kontrolerską PAX A920 pro) oraz identyfikator kontrolera.
5.2. Sprawdzarka kontrolera weryfikuje zawartość karty pasażera pod względem wyłącznie poprawności zakupionego biletu, uprawnień do przejazdu autobusem danej linii, uprawnień do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów, ważności zakupionych biletów jednorazowych papierowych i elektronicznych, ważności opłaconych biletów okresowych,
5.3. Kontroler ma obowiązek nałożyć na pasażera opłatę dodatkową, gdy stwierdzi :
- brak ważnego biletu na przejazd,
- uiszczenie opłaty po ogłoszeniu kontroli biletów na widok kontrolera,
- brak posiadania prawem wymaganego dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego (dotyczy osób, które nie posiadają Pilskiej Karty Miejskiej).

5.4. W przypadku stwierdzonego braku ważnego biletu na przejazd osób, czy przewóz bagażu lub braku dokumentu uprawniającego do ulgi, kontroler ma prawo żądać dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości pasażera w celu wystawienia wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej.
5.5. W razie odmowy okazania dokumentu przez pasażera, kontroler wykonujący swoje czynności służbowe ma prawo skorzystać z pomocy Policji lub Straży Miejskiej.
5.6. Na każde żądanie pasażera kontroler musi umożliwić spisanie swojego numeru służbowego oraz poinformować o miejscu i terminach składania wniosków i reklamacji.
5.7. Kontrolerzy zobowiązani są do udzielania pasażerom informacji dotyczących funkcjonowania komunikacji miejskiej, w tym: taryfy opłat, rodzajów biletów, obowiązujących przepisów porządkowych, wysokości opłat dodatkowych oraz przebiegu linii komunikacyjnych Przewoźnika.
5.8. Kontroler nie ma prawa wydawać poleceń kierowcy.

5.9. Kontroler ma obowiązek odblokować kasowniki biletów elektronicznych, w chwili zatrzymania się autobusu na następnym przystanku.

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

6. Opłaty dodatkowe i inne sankcje

6.1. Wysokość opłat dodatkowych i innych sankcji zawiera załącznik nr 3.

Rozdział V
Wnioski i reklamacje

1. Wnioski i reklamacje dotyczące świadczenia usług komunikacyjnych można składać:
   a) pisemnie na adres: MZK Piła Sp. z o.o., 64-920 Piła, ul. Łączna 4,
   b) drogą elektroniczną na adres: mzk@mzk.pila.pl,
   c) osobiście w sekretariacie Spółki w dni powszednie w godz. 7^{00} – 15^{00}.
2. Wnioski i reklamacje dotyczące kontroli biletów przyjmowane są:
   a) osobiście w siedzibie Działu Sprzedaży i Marketingu MZK Piła Sp. z o.o. przy ul. Łącznej 4 w dni powszednie w godz. 7^{00} – 15^{00} lub w Biurze Obsługi Klienta w godzinach otwarcia BOK,
   b) pisemnie na adres: Działu Sprzedaży i Marketingu MZK Piła Sp. z o.o., 64-920 Piła, ul. Łączna 4,
   c) telefonicznie pod nr tel. 067 213 97 38.

Rozdział VI
Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od 10 stycznia 2026 roku.
2. Regulamin udostępniony jest do publicznej wiadomości przez wywieszenie na tablicy ogłoszeń w siedzibie Spółki, na stronie internetowej www.mzk.pila.pl oraz u dyspozytora w MZK Piła Sp. z o. o., przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia.
3. Wyciąg z Regulaminu Przewozów znajduje się w każdym autobusie Przewoźnika.

Załączniki

1. Załącznik nr 1 – Taryfa opłat.
2. Załącznik nr 2 – Wysokość ulg i dokumenty poświadczające uprawnienia do ulg.
3. Załącznik nr 3 – Opłaty dodatkowe i sankcje.
4. Załącznik nr 4 – Regulamin Pilskiej Karty Miejskiej.