ZARZĄDZENIE NR 14/2026
DYREKTORA ZARZĄDU TRANSPORTU PUBLICZNEGO W KRAKOWIE
z dnia 26 lutego 2026 r.

w sprawie wprowadzenia „Regulaminu kontroli biletów w pojazdach Komunikacji Miejskiej w Krakowie”

Na podstawie art. 33a ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2024 r. poz. 1262), art. 8 pkt 3 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2025 r. poz. 285 ze zm.), uchwały nr XXI/231/11 Rady Miasta Krakowa z dnia 6 lipca 2011 r. w sprawie ustalenia cen i opłat za usługi przewozowe, uprawnień do przejazdów ulgowych oraz przepisów taryfowych w komunikacji miejskiej realizowanej na obszarze Gminy Miejskiej Kraków oraz gmin sąsiadujących, które przystąpiły do porozumienia w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego (Dz. Urz. Woj. Małop. z 2021 r. poz. 5427 ze zm.), § 6 ust. 2 Statutu Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie, będącego załącznikiem do uchwały nr CVIII/2810/18 Rady Miasta Krakowa z dnia 29 sierpnia 2018 r. w sprawie utworzenia i zatwierdzenia statutu jednostki budżetowej Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie (Dz. Urz. Woj. Małop. z 2023 r. poz. 6773 ze zm.) oraz Dział III Rozdział I § 7 ust. 1 pkt 15 lit. a Regulaminu Organizacyjnego Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 8/2026 Dyrektora Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie z dnia 2 lutego 2026 r. w sprawie wprowadzenia „Regulaminu Organizacyjnego Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie”, zarządza się, co następuje:

§ 1

Wprowadza się do stosowania „Regulamin kontroli biletów w pojazdach Komunikacji Miejskiej w Krakowie” stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Traci moc zarządzenie nr 65/2025 Dyrektora Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie z dnia 9 października 2025 r. *w sprawie wprowadzenia „Regulaminu kontroli biletów w pojazdach Komunikacji Miejskiej w Krakowie*”.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 2 marca 2026 r.

Załącznik do zarządzenia nr 14/2026
Dyrektora Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie
z dnia 26 lutego 2026 r.

REGULAMIN KONTROLI BILETÓW W POJAZDACH KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W KRAKOWIE

§1
Część ogólna

Przedmiotem niniejszych przepisów jest określenie zasad i warunków prowadzenia kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu w pojazdach Komunikacji Miejskiej w Krakowie (dalej: KMK).

§2
Zawarcie umowy przewozu

1. Zawarcie umowy przewozu następuje z chwilą wejścia do pojazdu i zajęcia przez pasażera miejsca stojącego lub siedzącego w pojeździe. Pasażer, który nie posiada uprawnienia do przejazdu bezpłatnego lub ważnego biletu okresowego jest zobowiązany **niezwłocznie** po wejściu do pojazdu skasować bilet papierowy, zakupiony przed rozpoczęciem podróży lub zakupić bilet w pojeździe (w automacie do sprzedaży biletów) i skasować go.
2. Bilet można nabyć także za pośrednictwem aplikacji mobilnych na urządzeniach do tego przystosowanych lub biletomatach EMV. Pasażer korzystający z tej formy zakupu jest zobowiązany zakupić taki bilet niezwłocznie po wejściu do pojazdu, nabyty bilet jest skasowany.
3. Automaty mobilne znajdujące się w pojazdach KMK stanowią jeden z wielu kanałów sprzedaży. W sytuacji awarii automatu biletowego w danym pojeździe nie są wprowadzane bezpłatne przejazdy środkami KMK i w związku z powyższym kontrolerzy są zobligowani nałożyć na pasażerów podróżujących bez ważnego biletu opłaty dodatkowe.

§3
Sposób przeprowadzania kontroli

1. W pojazdach Komunikacji Miejskiej w Krakowie kontrola biletów odbywa się przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Kontrola biletów może być rejestrowana w zakresie obrazu przy użyciu środków technicznych.
3. Kontrolę biletów przeprowadzają osoby do tego upoważnione. Kontroler przystępujący do kontroli dokumentów przewozu i w trakcie jej przeprowadzania musi posiadać umieszczony w dobrze widocznym dla pasażera miejscu **identyfikator**.
4. Dopuszcza się przeprowadzenie kontroli dokumentów przewozu pasażerów KMK w obecności osoby szkolącej się na kontrolera, nieuprawnionej do samodzielnego realizowania obowiązków służbowych kontrolera, posiadającej specjalny identyfikator zatwierdzony przez Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie (dalej: ZTP).

5. Kontrole mogą być prowadzone przez kontrolerów zarówno w jednolitym stroju służbowym, czyli mundurze, jak i w stroju cywilnym. Wygląd zewnętrzny kontrolerów wykonujących obowiązki służbowe nie może odbiegać od przyjętych standardów społecznych, w szczególności dotyczy to ubioru, który powinien być czysty, schludny i estetyczny (wykluczony jest strój sportowy i militarny). Kontrolerzy biletów w trakcie czynności służbowych związanych z kontrolą biletów mogą być wyposażeni w kamerki nasobne umożliwiające rejestrację obrazu.
6. Kontrola prowadzona jest w zespołach minimum 2-osobowych.
7. Podstawowym zadaniem kontrolera jest sprawdzenie, czy pasażerowie znajdujący się w pojeździe posiadają ważne bilety lub/oraz ważne dokumenty uprawniające do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, a w przypadku ich braku pobrać na miejscu przewidzianą w taryfie opłatę dodatkową wraz z opłatą przewozową lub wystawić wezwanie do zapłaty.
8. Kontroler w trakcie wykonywania czynności w pojeździe zobowiązany jest do postępowania zgodnie z ogólnie przyjętymi normami współżycia społecznego; w sposób taktowny, kulturalny oraz uprzejmy w stosunku do pasażerów. Niedopuszczalne jest, niezależnie od przebiegu kontroli, podnoszenie głosu, przyjmowanie lekceważącej postawy oraz kierowanie jakichkolwiek wypowiedzi niezwiązanych z przedmiotem kontroli, pod adresem pasażera.
9. Rozpoczęcie kontroli biletowej następuje gdy pojazd jest w ruchu i winno być poprzedzone blokadą kasowników, dokonywaną przez prowadzącego pojazd lub kontrolera – nie dotyczy to kontroli w wagonach doczepnych (drugich i trzecich). Przed daniem sygnału do zablokowania kasowników, kontroler jest zobowiązany upewnić się czy wszyscy pasażerowie, którzy wsiedli na ostatnim przystanku, dokonali skasowania biletów i czy nie ma osób wykazujących taki zamiar – powyższe dotyczy również pasażerów zakupujących bilety w automacie.
10. W momencie rozpoczęcia kontroli biletów w danym pojeździe powinna nastąpić blokada sprzedaży biletów mobilnych na kontrolowany pojazd. Próba zakupu biletu czasowego w momencie aktywnej blokady sprzedaży biletów mobilnych na numer boczny innego pojazdu jest równoznaczna z próbą zakupu biletu i jego skasowania po wezwaniu do okazania biletu.
11. Kontroler winien ogłosić rozpoczęcie kontroli zwracając się do pasażerów dostatecznie głośno, w sposób taktowny i kulturalny, słowami: „*Dzień dobry, proszę przygotować bilety do kontroli*”. Kontrolę w pojeździe może również ogłosić prowadzący pojazd przez głośnik w pojeździe. W razie gdy kontrola biletów jest rejestrowana za pomocą kamerki nasobnej, kontroler zobowiązany jest poinformować pasażerów o nagrywaniu obrazu z kontroli słowami „*Czynności służbowe są nagrywane*”.
12. Kontrola może być również rozpoczęta względem indywidualnego pasażera(-ów) bez ogłoszenia, blokowania kasowników oraz blokowania sprzedaży biletów mobilnych. W takim wypadku kontroler zwraca się do pasażera(-ów) słowami: „*Dzień dobry, proszę okazać bilet(y)*”. Zapisy zdania ostatniego z poprzedniego ustępu stosuje się odpowiednio.
13. Dopuszczalne jest dokończenie kontroli biletów po zatrzymaniu pojazdu na przystanku w sytuacji, kiedy rozpoczęcie kontroli nastąpiło gdy pojazd był w ruchu, a pasażerowie poproszeni o bilet nie okazali uprawnienia do przejazdu przed jego zatrzymaniem.

14. Pasażer jest zobowiązany na wezwanie wręczyć kontrolerowi bilet oraz/lub okazać dokumenty potwierdzające uprawnienie do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów, w celu ich szczegółowego obejrzenia i weryfikacji.
15. Kontroler podczas prowadzonych czynności, w toku których dokonuje jakichkolwiek czynności przetwarzania danych osobowych, jest zobowiązany do wykonywania tych czynności w sposób zapewniający poufność tych danych, w szczególności w sposób uniemożliwiający dostęp do tych danych osobom postronnym znajdującym się w bezpośrednim otoczeniu miejsca, w których te czynności są wykonywane.
16. Kontroler wyposażony w trakcie wykonywania czynności służbowych w kamerę nasobną ma obowiązek na żądanie pasażera poinformować go, że wszelkie informacje dotyczące rejestrowania obrazu w czasie kontroli biletowej, w tym podstawa prawna i przysługujące pasażerowi prawa opisane są w regulaminie funkcjonowania monitoringu wizyjnego, oraz że Administratorem danych osobowych pasażera jest Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie, z którymi może zapoznać się na stronie internetowej ZTP.

§4
Dokumenty przewozu

1. Za **nieważny** uznaje się m.in. bilet papierowy:
   1) bez właściwych nadruków ustalonych przez organizatora usług przewozowych;
   2) bez wydruku potwierdzającego skasowanie;
   3) z wydrukiem niezgodnym z wzorcem umieszczonym w pojeździe lub z wydrukiem nieczytelnym z powodu usytuowania go na bilecie w miejscu do tego nieprzeznaczonym;
   4) wielokrotnie skasowany;
   5) skasowany po wezwaniu do okazania lub okazany po przeprowadzonej kontroli biletów;
   6) zniszczony;
   7) noszący ślady ingerencji chemicznej lub mechanicznej;
   8) o zaniżonej wartości;
   9) czasowy - po upływie czasu określonego na bilecie;
   10) WSPÓLNY 70-minutowy, poza odcinkami jego obowiązywania określonymi w przepisach Kolei Małopolskich Sp. z o.o.;
   11) odstąpiony innej osobie**.**
2. Za **nieważny** uznaje się m.in. bilet okresowy:
   1) nieważny na danej trasie;
   2) o zaniżonej wartości;
   3) którego okres ważności upłynął;
   4) imienny, który jest niekompletny (bilet okresowy imienny zapisany na nośniku w formie niespersonalizowanej karty elektronicznej ważny jest wyłącznie wraz z legitymacją do biletu okresowego ze zdjęciem pasażera i zapisany na nośniku, którego stan uniemożliwia identyfikację właściciela);
   5) imienny - odstąpiony innej osobie;
   6) na nośniku noszącym ślady ingerencji chemicznej lub mechanicznej
3. **Za nieważny** uznaje się m.in. bilet mobilny zakupiony po wezwaniu do okazania biletu oraz zrzut ekranu przedstawiający bilet mobilny. Rejestracja oraz doładowanie konta w systemach

mobilnych powinny nastąpić przed wejściem do pojazdu. Czas zakupu biletu jest zależny od zasięgu oraz szybkości działania sieci telefonii komórkowej, tym samym ZTP nie odpowiada za wynikające z tego tytułu opóźnienia lub brak możliwości zakupu biletu.

4. Kontroler ma prawo – w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony – zatrzymać dokument za pokwitowaniem, celem przekazania go organom ścigania, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

§5
Warunki nałożenia opłaty dodatkowej

1. W sytuacji stwierdzenia u pasażera braku ważnego biletu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu kontroler jest uprawniony do:
   1) pobrania opłaty dodatkowej oraz właściwej należności za przewóz wyłącznie w formie bezgotówkowej;
   2) w przypadku odmowy lub braku możliwości dokonania przez pasażera opłaty na miejscu, wystawienia i wręczenia pasażerowi Wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej wraz z opłatą przewozową.

   Kontroler jest zobowiązany do poinformowania pasażera o przyczynie nałożenia opłaty dodatkowej.
2. W sytuacji stwierdzenia naruszenia przez pasażera aktualnie obowiązujących przepisów porządkowych dotyczących KMK z tytułu przewozu zwierząt i rzeczy lub nieuzasadnionego zatrzymania lub spowodowania zmiany trasy pojazdu przez pasażera, kontroler jest uprawniony do:
   1) pobrania opłaty dodatkowej;
   2) w przypadku odmowy lub braku możliwości dokonania przez pasażera opłaty na miejscu, wystawienia i wręczenia pasażerowi Wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej.

   Kontroler jest zobowiązany do poinformowania pasażera o przyczynie nałożenia opłaty dodatkowej.

   Wysokość opłat dodatkowych ustala Rada Miasta Krakowa i określa pkt V Opłaty dodatkowe w załączniku nr 1 do uchwały nr XXI/231/11 z dnia 6 lipca 2011 r. (tekst jednolity: Dz. Urz. Woj. Małop. z 2021 r. poz. 5427 ze zm.).

3. W przypadku uiszczenia przez pasażera opłaty dodatkowej i należności za przewóz na miejscu, kontroler biletów jest zobowiązany wydać pasażerowi imienne pokwitowanie w formie wypełnionego Potwierdzenia Zapłaty. Na ekranie terminala mobilnego służącego do kontroli biletów lub na awersie pokwitowania, pasażer składa podpis. Kopię pokwitowania zatrzymuje kontroler w celu rozliczenia się z pobrania należności. Jeżeli pasażer odmawia potwierdzenia podpisem faktu wniesienia zapłaty lub odmawia odebrania Potwierdzenia, kontroler umieszcza adnotację w systemie o zaistniałym fakcie i do akt sprawy załącza pozostawione pokwitowanie.

§ 6
Uprawnienia kontrolera i upoważnionych pracowników ZTP

1. Kontroler ma prawo do przekazania kierującemu pojazdem informacji o konieczności zablokowania kasowników z uwagi na rozpoczęcie kontroli biletowej lub do samodzielnego zablokowania kasowników.
2. W trakcie kontroli kontroler ma prawo rejestrowania obrazu przy użyciu środków technicznych (w szczególności kamer nasobnych).
3. Kontroler w momencie rozpoczęcia kontroli biletów ma prawo zablokować sprzedaż biletów mobilnych na kontrolowany pojazd oraz ponownie umożliwić sprzedaż biletów mobilnych w momencie zakończenia kontroli, w przypadku nieodblokowania sprzedaży automatycznie.
4. W przypadku odmowy zapłacenia należności na miejscu, kontroler w celu ustalenia tożsamości pasażera, ma prawo żądać okazania dokumentu potwierdzającego tę tożsamość. Po okazaniu dokumentu kontroler na jego podstawie wypisuje i wręcza pasażerowi, za pisemnym, czytelnym potwierdzeniem Wezwanie do zapłaty. Jeżeli pasażer opłaci w ciągu 7 dni od daty przewozu wystawione Wezwanie (za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego ZTP), opłata dodatkowa zostaje obniżona zgodnie z obowiązującą taryfą. Informacje o sposobie i wymaganym terminie uregulowania należności znajdują się na rewersie wystawionego Wezwania.
5. Odmowa złożenia podpisu na ekranie terminala mobilnego służącego do kontroli biletów lub na kopii Wezwania do zapłaty, skutkuje niewydaniem pasażerowi oryginału Wezwania, co nie wstrzymuje procedury windykacyjnej.
6. W przypadku, gdy pasażer podróżuje bez dokumentu tożsamości, a wykazuje wolę podania danych osobowych w formie ustnego oświadczenia, kontroler może przyjąć takie oświadczenie pod warunkiem potwierdzenia jego prawidłowości przez Policję lub Straż Miejską.
7. Kontroler jest zobowiązany do udostępnienia na żądanie pasażera swojego numeru służbowego oraz poinformowania pasażera o możliwości, miejscu i terminach składania reklamacji.
8. Wszelkie formalności z pasażerami powinny być załatwiane wyłącznie w pojeździe. Na prośbę pasażera zgłaszającego konieczność opuszczenia pojazdu, kontrolę należy dokończyć na przystanku, w warunkach bezpiecznych dla kontrolera, jeśli pasażer ten wcześniej okaże kontrolerowi dokument tożsamości, a jego zachowanie nie nosi znamion agresji i nie spowoduje to dezorganizacji pracy zespołu kontrolującego. Za warunki bezpieczne dla kontrolera, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, nie uznaje się w szczególności godzin funkcjonowania pojazdów linii nocnych Komunikacji Miejskiej w Krakowie.
9. Na podstawie wystawionego przez kontrolera i wręczonego pasażerowi Potwierdzenia Zapłaty lub Wezwania do zapłaty pasażer może kontynuować podróż pojazdem, w którym miała miejsce kontrola, nie dłużej niż do zakończenia kursu tego pojazdu.
10. W przypadku gdy pasażer odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu tożsamości, kontroler ma prawo „ujęcia" podróżnego i niezwłocznego oddania go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami, prawo podjęcia czynności zmierzających do ustalenia tożsamości pasażera (art. 33a ustawy *Prawo Przewozowe*, tekst jednolity: Dz. U. z 2024 r. poz. 1262). W powyższym przypadku należy również powiadomić

pasażera, że do czasu przybycia wyżej wymienionych służb, obowiązany jest on pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera.

11. W przypadku kontroli osób małoletnich poniżej 15. roku życia, podróżujących bez opiekuna, kontroler winien podjąć nadzwyczajne środki ostrożności związane z zapewnieniem małoletniemu komfortu psychicznego podczas kontroli. Kontroler powinien umożliwić małoletniemu dojazd do przystanku docelowego lub umożliwić mu opuszczenie na nim pojazdu. Kontroler nie ma obowiązku rozmawiać telefonicznie z rodzicami lub opiekunami prawnymi małoletnich podróżnych.
12. W przypadku porzucenia przez pasażera w trakcie kontroli nośnika biletu okresowego lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów, dokument ten może zostać zwrócony przez upoważnionych pracowników ZTP osobie zgłaszającej się po ten dokument, po zweryfikowaniu jej tożsamości. W przypadku gdy osoba, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, zobowiązana będzie do uiszczenia na rzecz Gminy Miejskiej Kraków stosownej opłaty zgodnie z obowiązującą taryfą, upoważnieni pracownicy ZTP wręczą tej osobie wraz ze zwracanym dokumentem wezwanie do zapłaty lub doręczą je w inny sposób.
13. W uzasadnionych przypadkach, jak na przykład zatrzymanie pojazdu KMK lub zmiana jego trasy bez uzasadnionej przyczyny, upoważnieni pracownicy ZTP mają prawo do wystawiania wezwań do zapłaty po otrzymaniu zweryfikowanych danych osobowych pasażera przez Policję bądź Straż Miejską.
14. W przypadku, gdy w trakcie kontroli biletów kontroler poweźmie uzasadnione podejrzenie popełnienia przez kontrolowanego pasażera wykroczenia z art. 121 § 1 Kodeksu wykroczeń, jest upoważniony wezwać patrol Policji celem podjęcia przez ten organ stosownych działań w ramach interwencji.

§7
Zwrot należności za przewóz

1. Pasażer może uzyskać zwrot należności za przewóz i opłaty dodatkowej lub umorzenie Wezwania do zapłaty, pod warunkiem, że w terminie do 7 dni od daty przewozu uiści opłatę manipulacyjną (za dzień zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego ZTP) i okaże (w miejscu wskazanym na rewersie wystawionego imiennego Potwierdzenia zapłaty lub Wezwania do zapłaty):
   1) ważny imienny bilet okresowy, zakupiony przed kontrolą;
   2) ważny zintegrowany bilet PR/KMŁ – Komunikacja Miejska w Krakowie, zakupiony przed kontrolą;
   3) ważny dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu;
   4) inny dowód poświadczający wniesienie opłaty za przejazd przed kontrolą.
2. Dokumenty, o których mowa w ust. 1, winny być przedłożone:
   1) osobiście;
   2) korespondencyjnie (data stempla pocztowego nie może być późniejsza niż 7 dni od daty przewozu);
   3) elektronicznie pod adresem: reklamacje.bilety@ztp.krakow.pl (dopuszcza się przesłanie skanu w jakości pozwalającej na identyfikację numeru karty i numeru klienta/albumu, w przypadku okazywania karty KKM lub biletu okresowego zapisanego na legitymacji);

4) poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie ZTP;
5) każdorazowo w oryginale lub w kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez wystawcę lub notariusza lub występującego w sprawie pełnomocnika będącego adwokatem lub radcą prawnym.

Wysokość opłaty manipulacyjnej ustala Rada Miasta Krakowa i określa pkt VI Inne opłaty w załączniku nr 1 do uchwały nr XXI/231/11 z dnia 6 lipca 2011 r. (tekst jednolity: Dz. Urz. Woj. Małop. z 2021 r. poz. 5427 ze zm.).

§8
Zasady składania reklamacji

1. Przedłożenie nieokazanego w czasie kontroli biletu na okaziciela, niezależnie od formy jego zakupu, za wyjątkiem aplikacji mobilnych, nie stanowi podstawy do zwrotu pobranej należności za przewóz i opłaty dodatkowej lub anulowania Wezwania do zapłaty.
2. Reklamacje w sprawie trybu i zasadności wystawionego wezwania do zapłaty można składać nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty:
   1) osobiście w Punkcie Obsługi Pasażerów, os. Centrum D 7 (wejście 2), 31-933 Kraków, od poniedziałku do piątku w godzinach 11:00–18:00;
   2) korespondencyjnie na adres: Punkt Obsługi Pasażerów, os. Centrum D 7 (wejście 2), 31-933 Kraków;
   3) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje.bilety@ztp.krakow.pl;
   4) poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie ZTP.

   Załączone do reklamacji dokumenty związane z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczające uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, winny być przedłożone w oryginale lub w kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez wystawcę lub notariusza lub występującego w sprawie pełnomocnika będącego adwokatem lub radcą prawnym, albo elektronicznie poprzez okazanie czytelnego skanu ważnego dokumentu pozwalającego na jego odczytanie i ustalenie ważności, poświadczonego możliwym do zweryfikowania pod względem ważności i autentyczności certyfikowanym podpisem elektronicznym wystawcy, notariusza lub występującego w sprawie pełnomocnika będącego adwokatem lub radcą prawnym.
3. Złożenie reklamacji lub odwołania nie zwalnia od uiszczenia opłaty dodatkowej.
4. Złożenie reklamacji lub odwołania nie wstrzymuje biegu terminu 7 dni, uprawniającego do uiszczenia opłaty dodatkowej w obniżonej wysokości.
5. Uznanie zasadności reklamacji lub odwołania dotyczącego wystawionego Wezwania do zapłaty może nastąpić pod warunkiem uiszczenia należności przewozowej (równowartość biletu jedno-przejazdowego).

§9
Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa powszechnego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 15 listopada

1984 r. Prawo przewozowe oraz ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym, a także aktów wykonawczych wydanych na podstawie powyższych ustaw, jak również przepisy uchwały nr XXI/231/11 Rady Miasta Krakowa z dnia 6 lipca 2011 r. w sprawie ustalenia cen i opłat za usługi przewozowe, uprawnień do przejazdów ulgowych oraz przepisów taryfowych w komunikacji miejskiej realizowanej na obszarze Gminy Miejskiej Kraków oraz gmin sąsiadujących, które przystąpiły do porozumienia w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego (tekst jednolity: Dz. Urz. Woj. Małop. z 2021 r. poz. 5427 ze zm.).

2. Regulamin jest dostępny w formie QR kodu w pojazdach Komunikacji Miejskiej w Krakowie, na stronie internetowej Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie – www.ztp.krakow.pl oraz w Punkcie Obsługi Pasażerów – Os. Centrum D 7 w Krakowie.