

Zarządzenie Nr 13/2018
Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego w Gdańsku
z dnia 23 marca 2018 r.

**w sprawie ustalenia Regulaminu postępowania reklamacyjnego prowadzonego przez Zarząd
Transportu Miejskiego w Gdańsku**

Na podstawie art. 79 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. — Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.) oraz rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r., nr 38 poz. 266 z późn. zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1

Zasady składania reklamacji w Zarządzie Transportu Miejskiego w Gdańsku oraz ich rozpatrywania określa *Regulamin postępowania reklamacyjnego prowadzonego przez Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku*, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor
Dyrektor
Zarządu Transportu Miejskiego w Gdańsku

mgr Jerzy Dobaczewski

RADCA PRAWNY
Paweł Lis
(Gd 1583)

Regulamin postępowania reklamacyjnego prowadzonego przez Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku

§ 1

Regulamin postępowania reklamacyjnego prowadzonego przez Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku, zwany dalej „Regulaminem”, reguluje zasady składania reklamacji przez podróżnych w transporcie autobusowym i tramwajowym do jego organizatora - Gminy Miasta Gdańsk - Zarządu Transportu Miejskiego w Gdańsku - jednostki budżetowej Gminy, zwanego dalej „ZTM w Gdańsku” oraz procedurę ich rozpatrywania i wydawania w tym zakresie rozstrzygnięć.

§ 2

1. Reklamacja przysługuje podróżnemu:

- 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
- 2) gdy nie zgadza się on z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że w trakcie kontroli posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych.

2. ZTM w Gdańsku w przypadku reklamacji złożonej przez podróżnego na podstawie ust. 1 pkt. 1 zastrzega sobie możliwość przekazania jej przewoźnikowi wykonującemu przewóz, którego dotyczy reklamacja, celem jej rozpatrzenia przez przewoźnika zgodnie z przepisami Regulaminu, o czym to niezwłocznie powiadomi podróżnego.

§ 3

1. Reklamacja może być złożona w formie:

- 1) pisemnej:
 - a) w Punkcie reklamacyjnym ZTM w Gdańsku przy ul. Na Stoku 49 w Gdańsku lub
 - b) przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481), zwanej dalej „Prawem pocztowym”;
- 2) dokumentowej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej podróżnego na adres poczty elektronicznej organizatora: ztm@ztm.gda.pl;
- 3) elektronicznej – z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, opatrzoną kwalifikowanym podpisem elektronicznym, na adres na adres poczty elektronicznej organizatora: ztm@ztm.gda.pl lub poprzez ePUAP.

2. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę podróżnego na doręczenie przez ZTM w Gdańsku:

- 1) odpowiedzi na reklamację,
- 2) wezwania do uzupełnienia braków formalnych reklamacji, o których mowa w § 5 ust. 5 i 6 – na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej użytego przez podróżnego do złożenia reklamacji, chyba, że podróżny w treści reklamacji wyraźnie zażądał doręczania dalszej korespondencji w formie pisemnej na wskazany przez niego adres korespondencyjny.

3. Podróżny, który złożył reklamację w formie pisemnej, może zażądać dalszego kierowania do niego korespondencji na wskazany przez niego adres mailowy. Powyższe żądanie musi zostać wskazane przez podróżnego w treści reklamacji.

4. Podróżny ma obowiązek powiadomienia ZTM w Gdańsku o każdej zmianie swojego adresu zamieszkania lub adresu poczty elektronicznej. W przypadku braku powiadomienia o powyższej zmianie korespondencję skierowaną na uprzednio podany w reklamacji adres korespondencyjny w tym adres poczty elektronicznej uważa się za skutecznie doręczoną.

§ 4

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu składa się nie później niż w terminie jednego roku od dnia, w którym zaistniało zdarzenie uzasadniające jej złożenie.

2. Reklamację dotyczącą sporządzonego wezwania do zapłaty z tytułu jazdy bez ważnego biletu środkami komunikacji miejskiej składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

§ 5

1. Reklamacja powinna zawierać:

1) nazwę i adres siedziby adresata reklamacji- Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku, ul. Na Stoku 49, 80-874 Gdańsk ;

2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedziby) podróżnego ;

3) załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez ZTM w Gdańsku, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu, np.:

a) w przypadku biletu zakupionego za pomocą telefonu komórkowego – zrzut ekranu lub potwierdzenie zakupu otrzymane od operatora biletu telefonicznego,

b) w przypadku biletu zakupionego przez Internet – potwierdzenie zakupu otrzymane od operatora biletu internetowego;

4) uzasadnienie reklamacji;

5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);

6) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;

7) podpis wnoszącego reklamację – w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.

2. Wzór reklamacji stanowi załącznik nr 1 i 3 do Regulaminu.

3. Do reklamacji mogą zostać załączone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.

4. Do reklamacji składanej w formie dokumentowej albo elektronicznej załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 3 i ust. 3, w postaci elektronicznej.

5. Jeżeli reklamacja nie będzie spełniała warunków, o których mowa w ust. 1, ZTM w Gdańsku, gdy będzie to niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia, wezwie podróżnego nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu, aby usunął braki w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, z pouczeniem, że nieusunięcie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpocznie swój bieg od dnia otrzymania przez ZTM w Gdańsku uzupełnionej reklamacji.

6. Jeżeli będzie to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, ZTM w Gdańsku może, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej wpływu wezwać podróżnego, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 14 dni od dnia doręczenia wezwania, do przekazania oryginałów lub poświadczonych kopii dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu lub innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych

przejazdów wraz z pouczeniem, że nieprzekazanie dokumentów w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

7. Wezwanie do uzupełnienia braków formalnych, o którym mowa w ust. 5 i 6 zostanie nadane przez ZTM w Gdańsku przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego, za potwierdzeniem odbioru lub w przypadku wskazanym w § 3 ust. 1 pkt. 2 i 3 z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

8. Terminy doręczenia wezwań do uzupełnienia braków formalnych uważa się za zachowane, jeżeli przed ich upływem odpowiedź wnoszącego reklamację na wezwanie została nadana przesyłką pocztową w rozumieniu Prawa pocztowego albo wysłana z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

9. Oryginały dokumentów, o których mowa w ust. 6, zostaną zwrócone podróżnemu najpóźniej w dniu udzielenia odpowiedzi na reklamację przesyłką rejestrowaną w rozumieniu Prawa pocztowego.

§ 6

1. ZTM w Gdańsku potwierdza wpływ reklamacji złożonej w formie:

- 1) pisemnej – niezwłocznie;
- 2) dokumentowej lub elektronicznej – w terminie 7 dni od dnia jej wpływu.

2. Bez rozpatrzenia pozostaną reklamacje, które:

- 1) nie zawierają wystarczających danych pozwalających zidentyfikować osobę składającą reklamację,
- 2) zostaną złożone po upływie terminów wskazanych w § 4 ust. 1 i 2,
- 3) w wyznaczonym przez ZTM w Gdańsku terminie nie zostaną uzupełnione.

§ 7

1. ZTM w Gdańsku udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wpływu.

2. Przez udzielenie odpowiedzi na reklamację należy rozumieć nadanie jej przesyłką pocztową albo wysłanie z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

3. Odpowiedź na reklamację, zawiera:

- 1) nazwę i adres siedziby adresata reklamacji;
- 2) informację o uznaniu albo nieuznaniu reklamacji w całości albo w części;
- 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji w całości albo w części;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jego wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
- 6) pouczenie o prawie odwołania do ZTM w Gdańsku w przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości albo w części w terminie 14 dni od dnia otrzymania odpowiedzi,
- 7) pouczenie o prawie odwołania do właściwego miejscowo sądu;
- 8) podpis osoby upoważnionej – w przypadku odpowiedzi na reklamację udzielonej w formie pisemnej albo elektronicznej.

4. Wzór odpowiedzi na reklamację stanowi załącznik nr 2 i 4 do Regulaminu.

5. Nieudzielenie przez ZTM w Gdańsku odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym w ust. 1 skutkuje uwzględnieniem reklamacji.

6. W przypadku złożenia odwołania przez podróżnego od nieuwzględnionej w całości lub części reklamacji, ZTM w Gdańsku w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania, może zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.

§ 8

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 Nr 16 poz. 93 z późn. zm.), ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z późn. zm.) oraz Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. z 2006 r., nr 38 poz. 266 z późn. zm.).

Załączniki do Regulaminu.

1. Wzór reklamacji z tytułu nałożonej opłaty dodatkowej za jazdę bez ważnego biletu środkami komunikacji miejskiej.
2. Wzór odpowiedzi na reklamację z tytułu nałożonej opłaty dodatkowej za jazdę bez ważnego biletu środkami komunikacji miejskiej.
3. Wzór reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przewozu.
4. Wzór odpowiedzi na reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przewozu.