ZARZĄDZENIE Nr 4/2024
DYREKTORA ZARZĄDU TRANSPORTU MIEJSKIEGO W GDAŃSKU
z dnia 23 maja 2024 r.

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

Na podstawie ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. — Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. poz. 8, z poźn. 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. Z dniem wejścia w życie niniejszego Zarządzenie przestaje obowiązywać Regulamin postępowania reklamacyjnego prowadzonego przez Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku wprowadzony Zarządzeniem Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego w Gdańsku nr 13/2018 z dnia 23 maja 2018 r.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

DYREKTOR
ZARZĄDU TRANSPORTU MIEJSKIEGO
W GDAŃSKU

p.o. DYREKTORA
Zarządu Transportu Miejskiego w Gdańsku

Zdzisław Wojciech Siółkowski

Załącznik do Zarządzenia nr 4/2024
Dyrektora Zarządu Transportu Miejskiego
w Gdańsku z dnia 23 maja 2024 r.

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.

Ile razy w treści Regulaminu użyto określenia:

„Podróżny" - oznacza osobę składającą reklamację,

„Organizator" – oznacza Zarząd Transportu Miejskiego w Gdańsku,

„Przewoźnik" – oznacza operatora, wykonawcę przewozów zbiorowych pojazdami komunikacji miejskiej w Gdańsku, na podstawie umowy przewozowej zawartej z Organizatorem.

§ 2

1. Reklamacja przysługuje podróżnemu:
   1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
   2) z tytułu nałożonej opłaty dodatkowej za jazdę bez ważnego biletu środkami komunikacji miejskiej - gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że w trakcie kontroli posiadał ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
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 powiadomi podróżnego.

§ 3

1. Reklamacja może być złożona w formie:
   1) elektronicznej – z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej:
      a) za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, dostępnego na stronie https://ztm.gda.pl/ztm/reklamacje,
      b) poprzez ePUAP,
      c) za pośrednictwem poczty elektronicznej podróżnego na adres organizatora: reklamacjeztm@gdansk.gda.pl;
   2) pisemnej:
      a) osobiście w Punktach Obsługi Klienta ZTM w Gdańsku:
         - Punkt Obsługi Klienta nr 1, Gdańsk, ul. Kilińskiego 4 (Galeria Metropolia),
         - Punkt Obsługi Klienta nr 4, Gdańsk, ul. Świętokrzyska 15 (pętla tramwajowa),
      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", na adres: ZTM w Gdańsku, ul. Na Stoku 49, 80-874 Gdańsk.
2. Złożenie reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oznacza zgodę

podróżnego na doręczenie przez ZTM w Gdańsku również z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej:

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) datę sporządzenia reklamacji;

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

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

4) przy reklamacji z tytułu nałożonej opłaty dodatkowej za jazdę bez ważnego biletu środkami komunikacji miejskiej - załączoną kopię dokumentu dotyczącego zawarcia umowy przewozu lub dane określone przez przewoźnika, pozwalające zidentyfikować zawartą umowę przewozu, np.:

a) w przypadku biletu zakupionego za pomocą aplikacji elektronicznej lub urządzeń systemu FALA – zrzut ekranu lub potwierdzenie zakupu otrzymane od operatora aplikacji lub systemu,

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

5) uzasadnienie reklamacji;

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

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

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

2. Wzory formularzy reklamacji stanowią załączniki nr 1 i 2 do niniejszego 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 drogą elektroniczną załącza się dokumenty, o których mowa w ust. 1 pkt 4 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, listem poleconym lub w przypadku wskazanym w §3 ust. 1 pkt 1 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. Potwierdzanie wpływu reklamacji do ZTM w Gdańsku stanowi:
   1) dla reklamacji złożonej w formie pisemnej:
      a) złożonej w Punkcie Obsługi Klienta ZTM w Gdańsku - potwierdzenie na kopii złożonej reklamacji,
      b) złożonej listem poleconym – potwierdzenie pocztowe dostarczenia przesyłki do adresata;
   2) dla reklamacji złożonej w formie elektronicznej – zwrotna informacja z ePUAP lub adresu reklamacjeztm@gdansk.gda.pl przesyłana automatycznie do nadawcy.
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;
   3) w ciągu 14 dni od daty wezwania przez ZTM w Gdańsku nie zostaną uzupełnione o braki formalne.

§ 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. Nieudzielenie przez ZTM w Gdańsku odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym w ust. 1 skutkuje uwzględnieniem reklamacji.
5. 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 znajdą 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 z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. Nr 50, poz. 601, z poźn. 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 formularza reklamacji z tytułu nałożonej opłaty dodatkowej za jazdę bez ważnego biletu środkami komunikacji miejskiej.
2. Wzór formularza reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przewozu.