

PREZYDENTA MIASTA BIAŁEGOSTOKU

z dnia 22 czerwca 2026 r.

w sprawie przyjęcia Regulaminu przewozu osób, bagażu i zwierząt w środkach publicznego transportu zbiorowego Białostockiej Komunikacji Miejskiej.

Na podstawie art. 46 ust. 1 pkt 9 w związku z art. 7 ust. 1 pkt 1 lit. b i ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2025 r. poz. 285¹) oraz art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2024 r. poz. 1262) zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadzam Regulamin przewozu osób, bagażu i zwierząt w środkach publicznego transportu zbiorowego Białostockiej Komunikacji Miejskiej, w brzmieniu określonym w załączniku do zarządzenia.

§ 2.

Traci moc Zarządzenie Prezydenta Miasta Białegostoku Nr 414/16 z dnia 26 kwietnia 2016 r. w sprawie przyjęcia Regulaminu przewozu osób, bagażu i zwierząt w środkach publicznego transportu zbiorowego białostockiej komunikacji miejskiej.

§ 3.

Wykonanie zarządzenia powierzam Zastępcy Prezydenta Miasta nadzorującemu Zarząd Białostockiej Komunikacji Miejskiej oraz Dyrektorowi Zarządu Białostockiej Komunikacji Miejskiej.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA

dr hab. Tadeusz Truskolaski

¹ Zmiana tekstu jednolitego ustawy została ogłoszona w Dz. U. z 2025 r. poz. 1173, 1843, z 2026 r. poz.

Załącznik

do Zarządzenia Nr 461./26

Prezydenta Miasta Białegostoku

z dnia 20 czerwca 2026 r.

Regulamin przewozu osób, bagażu i zwierząt w środkach publicznego transportu zbiorowego Białostockiej Komunikacji Miejskiej

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze przepisy, zwane dalej Regulaminem, określają warunki przewozu osób, bagażu i zwierząt środkami publicznego transportu zbiorowego Białostockiej Komunikacji Miejskiej organizowanej przez Gminę Białystok oraz tryb rozpatrywania skarg, reklamacji i wniosków.
2. Do przestrzegania Regulaminu zobowiązani są: Pasażerowie, kierujący pojazdami, Operatorzy przewozu i pracownicy Organizatora transportu.

§ 2

Użyte w regulaminie określenia oznaczają:

- 1) Białostocka Komunikacja Miejska (BKM) – kompleksowa usługa publicznego transportu zbiorowego organizowana i prowadzona przez Gminę Białystok;
- 2) Organizator transportu – Zarząd Białostockiej Komunikacji Miejskiej, jednostka organizacyjna Urzędu Miejskiego w Białymstoku planująca, organizująca i zarządzająca komunikacją miejską na terenie Gminy Białystok oraz na terenie innych gmin na podstawie zawartych z nimi porozumień międzygminnych;
- 3) Operator przewozu – przedsiębiorstwo realizujące usługi przewozowe na liniach komunikacji miejskiej organizowanych przez Gminę Białystok;
- 4) Pasażer – osoba, która zawarła umowę przewozu;
- 5) pojazd – autobus wykorzystywany w lokalnym transporcie zbiorowym;
- 6) przewóz – transport osób, rzeczy i zwierząt domowych;
- 7) rozkład jazdy – plan kursów pojazdów, podawany do publicznej wiadomości, określający trasę, godziny i minuty odjazdu pojazdu z przystanku komunikacyjnego z tolerancją przyspieszenia do 1 minuty lub opóźnienia do 5 minut;
- 8) dokument przewozu – bilet papierowy, bilet elektroniczny lub inny dokument, uprawniający Pasażera do przejazdu pojazdem komunikacji miejskiej;
- 9) karta miejska – elektroniczna Białostocka Karta Miejska (eBKM), system kart zbliżeniowych obsługujący: bilety imienne i na okaziciela, elektroniczną portmonetkę oraz umożliwiającą zakodowanie uprawnień do ulg w opłatach za przewóz. eBKM obejmuje: karty miejskie wydane przez Organizatora transportu oraz inne karty dopuszczone do użytku przez organizatora transportu;
- 10) Smart Taryfa BKM – sposób automatycznego wyliczania najkorzystniejszej opłaty za przewóz z wykorzystaniem nośników bankowej zbliżeniowej karty płatniczej: karty plastikowej, w telefonie lub zegarka oraz automatyczny pobór opłaty z imiennej karty miejskiej;
- 11) skasowanie, zakup lub rejestracja biletu – nadanie biletowi ważności w sposób określony w taryfie przewozowej;
- 12) taryfa przewozowa – ustalone uchwałą Rady Miasta Białystok opłaty za przewóz środkami publicznego transportu zbiorowego na liniach komunikacyjnych organizowanych przez Gminę Białystok oraz opłaty dodatkowe.



Rozdział II. Warunki obsługi pasażerów

§ 3

Organizator transportu zobowiązany jest do udzielania informacji o warunkach świadczenia usługi przewozu:

- 1) na przystankach – poprzez umieszczenie rozkładów jazdy obejmujących dany przystanek, a w przypadku przystanków wyposażonych w wiaty przystankowe także poprzez zamieszczenie schematu sieci komunikacyjnej i taryfy przewozowej, o ile technicznie możliwe jest umieszczenie takiej informacji;
- 2) w Punktach Obsługi Klienta i siedzibie Organizatora transportu – w zakresie: taryfy przewozowej, przepisów porządkowych oraz regulaminu przewozu, w tym trybu składania reklamacji, skarg i wniosków;
- 3) na stronie internetowej BKM (www.komunikacja.bialystok.pl) – w zakresie: taryfy przewozowej, przepisów porządkowych, regulaminu przewozu, w tym trybu składania reklamacji, skarg i wniosków, rozkładów jazdy, czasów pracy Punktów Obsługi Klienta, punktów sprzedaży biletów i punktów doładowania e-portmonetki oraz aktualnych komunikatów dotyczących realizacji przewozów, zwłaszcza zmian w rozkładach jazdy i trasach;
- 4) w formie infolinii – telefoniczny dostęp do informacji o funkcjonowaniu publicznego transportu zbiorowego, w tym o rozkładach jazdy i taryfie przewozowej.

§ 4

1. W pojazdach BKM oznaczonych logo BKM i Operatora przewozu oraz numerem taborowym, znajdują się miejsca wydzielone i oznaczone znakiem graficznym symbolizującym przeznaczenie dla:
 - 1) osób z niepełnosprawnością, starszych lub o ograniczonej zdolności ruchowej;
 - 2) osób poruszających się na wózkach inwalidzkich;
 - 3) osób z dzieckiem w wózku dziecięcym;
 - 4) kobiet w widocznej ciąży lub opiekunów z dzieckiem na ręku;
 - 5) rowerów.
2. W pojazdach BKM umieszczone są informacje o: obowiązującym Regulaminie, przepisach porządkowych i taryfie przewozowej.
3. Pojazdy BKM wyposażone są w urządzenia do poboru opłat: zintegrowane czytniki kart miejskich i kart bankowych przy każdych drzwiach, kasowniki biletów papierowych w środkowej części pojazdów i biletomat naprzeciwko drugich drzwi:
 - 1) czytniki i biletomat obsługują wszystkie rodzaje biletów elektronicznych jednorazowych i wieloprzejazdowych, funkcje odbioru biletów i doładowań opłaconych przez Internet, serwis karty oraz płatności kartą miejską i bankową;
 - 2) biletomat dodatkowo obsługuje zakup biletów okresowych i płatności metodą BLIK.

§ 5

1. Kierujący pojazdem w trakcie wykonywania czynności służbowych ma obowiązek umieścić w widocznym miejscu identyfikator z numerem służbowym.
 2. Kierujący pojazdem zobowiązany jest do udzielenia Pasażerowi podstawowych informacji o: taryfie przewozowej, sieci komunikacyjnej oraz nieplanowanych zmianach w obsłudze linii komunikacyjnej pojazdu.
 3. Zabronione jest ruszanie przez kierującego z przystanku przed zamknięciem wszystkich drzwi.
 4. W przypadku wystąpienia zagrożenia zdrowia lub życia Pasażerów, popełnienia przestępstwa, rażącego naruszenia przepisów porządkowych lub innego poważnego zagrożenia porządku publicznego, kierujący pojazdem zobowiązany jest, w zależności od potrzeby, zawiadomić dyspozytora, Pogotowie Ratunkowe, Policję, Straż Miejską lub służbę ochrony.
 5. Kierujący pojazdem uprawniony jest do zmiany ustalonej trasy przejazdu w celu skorzystania z pomocy służb, o których mowa w ust. 4.
- 

6. W przypadku ujawnienia podczas kontroli biletów osoby korzystającej z przewozu bez ważnego biletu lub dokumentu przewozu, kierujący pojazdem stosuje się do poleceń kontrolerów biletów dotyczących otwierania i zamykania drzwi pojazdu.

§ 6

1. Operator przewozu zapewnia przewóz bezpiecznymi, sprawnymi, dopuszczonymi do ruchu autobusami kierowanymi przez kierowców z odpowiednimi uprawnieniami.
2. Operator przewozu utrzymuje w sprawności technicznej:
 - 1) urządzenia umożliwiające zakup, kasowanie i rejestrację biletów w pojazdach: kasowniki biletów papierowych, czytniki kart elektronicznych i biletomaty;
 - 2) system monitoringu wizyjnego pojazdów, zapowiedzi głosowych i pokładowej informacji pasażerskiej;
 - 3) przyciski do samodzielnego otwierania drzwi i informujące kierującego o żądaniu zatrzymania pojazdu na przystanku.

Rozdział III.

Warunki zawarcia umowy przewozu

§ 7

Zawarcie umowy przewozu następuje poprzez nabycie biletu na przejazd przed rozpoczęciem podróży albo skasowanie, zakup lub rejestrację biletu bezpośrednio po wejściu do pojazdu, a w przypadku osób uprawnionych do przejazdów bezpłatnych poprzez zajęcie miejsca w pojeździe.

§ 8

1. Pasażer bezpośrednio po wejściu do pojazdu zobowiązany jest skasować bilet oraz upewnić się, że:
 - 1) w przypadku biletu papierowego – w kasowniku potwierdzono fakt skasowania biletu nadrukiem kodu cyfrowego zawierającego datę i godzinę skasowania oraz numer taborowy pojazdu;
 - 2) w przypadku biletu elektronicznego – wybrany, opłacony i zarejestrowany został właściwy bilet.
2. Nośnikami biletów elektronicznych są:
 - 1) karta miejska – imienna lub na okaziciela;
 - 2) zbliżeniowa karta płatnicza;
 - 3) aplikacje mobilne obsługiwane przez podmioty współpracujące z Organizatorem transportu;
 - 4) elektroniczna legitymacja studencka;
 - 5) inne nośniki dopuszczone do użytkowania przez Organizatora transportu.
3. Obowiązek opisany w ust. 1 nie dotyczy Pasażerów, którzy:
 - 1) uprawnieni są do przejazdów bezpłatnych, pod warunkiem, że posiadają w trakcie przewozu dokument potwierdzający prawo do takiej ulgi;
 - 2) posiadają w trakcie przewozu bilet, który zgodnie z taryfą przewozową BKM nie wymaga skasowania;
 - 3) posiadają w trakcie przewozu ważny bilet czasowy, który został skasowany w pojeździe, w którym rozpoczęto przewóz.
4. Pasażer uprawniony do przejazdów ulgowych zobowiązany jest posiadać podczas przewozu ważny dokument potwierdzający przyznanie mu uprawnień. Orzeczenia o niepełnosprawności nie są honorowane jako potwierdzenie uprawnień.
5. Pasażer, który zamierza nabyć bilet na przejazd w biletomacie, zobowiązany jest wejść do pojazdu drugimi drzwiami i niezwłocznie dokonać zakupu biletu w urządzeniu.
6. Pasażer korzystający z usługi Smart Taryfa BKM, powinien każdorazowo przy wsiadaniu i wysiadaniu z pojazdu rejestrować nośnik biletu elektronicznego w czytniku. Zakup biletu wielostrefowego w tym systemie odbywa się bezpośrednio po wejściu do pojazdu, bez oczekiwania na przystanek zmiany stref taryfowych.
7. Pasażer ma obowiązek zachować bilet przez cały czas trwania przewozu.

§ 9



1. O ważności biletu lub innego dokumentu przewozu stanowią:
 - 1) obowiązywanie w czasie podróży;
 - 2) zgodność z taryfą przewozową BKM oraz strefą taryfową przewozu;
 - 3) w przypadku biletu papierowego – czytelność nadruku naniesionego w kasowniku;
 - 4) w przypadku biletu elektronicznego – prawidłowy zapis na nośniku biletu lub rejestracja w urządzeniach poboru opłat.
2. Nieważny jest bilet lub inny dokument przewozu:
 - 1) zniszczony, nieczytelny lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie numeru biletu, kodu kasownika lub danych biletu;
 - 2) w którym jakiegokolwiek dane poprawiono, zmieniono lub usunięto;
 - 3) noszący ślady wskazujące na próbę fałszerstwa;
 - 4) przeznaczony do wykorzystania w innej strefie niż obowiązująca w trakcie przewozu;
 - 5) odstąpiony lub oddany innej osobie.
3. Pasażer posiadający kartę miejską z biletem okresowym niemożliwym do odczytu, zobowiązany jest do niezwłocznej wymiany nośnika biletu i ponownego zakodowania ważnego biletu.
4. W przypadku zmiany danych osobowych, właściciel biletu zobowiązany jest do niezwłocznej wymiany nośnika biletów, zachowując przy tym możliwość przekodowania ważnego biletu.

§ 10

1. Pasażer zobowiązany jest posiadać przez cały czas trwania przewozu ważny dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego i okazać go podczas kontroli w sposób umożliwiający weryfikację jego ważności, zakresu przysługujących uprawnień oraz legalności.
2. Funkcję dokumentu poświadczającego uprawnienia opisane w ust. 1 spełnia w szczególności imienna elektroniczna Białostocka Karta Miejska oraz inne imienne karty dopuszczone do użytku przez Organizatora transportu.

Rozdział IV.

Przewóz osób, bagażu i zwierząt

§ 11

Do przejazdu pojazdami BKM uprawniony jest Pasażer posiadający odpowiedni dokument przewozu.

§ 12

Wsiadanie i wysiadanie z pojazdu odbywa się wyłącznie na oznaczonych przystankach komunikacyjnych BKM, z wyjątkiem sytuacji konieczności awaryjnego opuszczenia pojazdu przez Pasażera.

§ 13

1. W pojazdach wyposażonych w przyciski indywidualnego otwierania drzwi, Pasażer zobowiązany jest zarówno przy wsiadaniu do pojazdu, jak i przy wysiadaniu z pojazdu do samodzielnego otwarcia drzwi poprzez użycie przycisku umieszczonego przy drzwiach na zewnątrz pojazdu lub wewnątrz pojazdu, w szczególności jeżeli jest to przystanek „na żądanie”.
2. Pasażer zamierzający skorzystać z przystanku oznaczonego jako „na żądanie” ma obowiązek:
 - 1) przy wsiadaniu – ustawić się w widocznym miejscu i zasygnalizować kierującemu pojazdem zamiar wejścia poprzez podniesienie ręki z odpowiednim wyprzedzeniem, umożliwiającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu;
 - 2) przy wysiadaniu – zasygnalizować kierującemu pojazdem zamiar wyjścia poprzez naciśnięcie przycisku oznaczonego „STOP” z odpowiednim wyprzedzeniem, umożliwiającym bezpieczne zatrzymanie pojazdu.



3. Kierujący ma obowiązek zatrzymać się na przystanku „na żądanie”, jeśli na przystanku znajduje się osoba z widoczną niepełnosprawnością ruchową lub poruszająca się z białą laską albo psem asystującym, nawet jeśli nie zasygnalizuje ona potrzeby zatrzymania.
4. Na liniach nocnych wszystkie przystanki na trasie przejazdu funkcjonują jako „na żądanie”.
5. Zbyt późne zasygnalizowanie zamiaru wejścia do pojazdu lub wyjścia z pojazdu, o których mowa w ust. 2, zwalnia kierującego pojazdem z obowiązku zatrzymania pojazdu na przystanku „na żądanie”.
6. Skargi i reklamacje z tytułu niezatrzymania pojazdu na przystanku „na żądanie” pasażer kieruje bezpośrednio do Operatora przewozu.

§ 14

Na przystankach przystosowanych do równoczesnej obsługi przez więcej niż jeden pojazd, drugi z pojazdów nie zatrzymuje się ponownie po zamknięciu drzwi, zaś trzeci i kolejne pojazdy muszą ponownie zatrzymać się na tym przystanku po odjeździe pojazdów poprzedzających oraz ponownie umożliwić pasażerom wysiadanie i wsiadanie.

§ 15

Na polecenie osób upoważnionych przez Organizatora transportu, Pasażer zobowiązany jest do wsiadania wskazanymi drzwiami i przed zajęciem miejsca w pojeździe do wykonania czynności potwierdzających zawarcie umowy przewozu, tj. do okazania ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego, skasowania biletu papierowego lub zarejestrowania biletu elektronicznego albo zakupu biletu w biletomacie lub czytniku kart.

§ 16

W przypadku wyłączenia pojazdu z obsługi linii z przyczyn technicznych lub organizacyjnych, Pasażer posiadający ważny bilet ma prawo kontynuować jazdę z tym biletom następnym pojazdem tej samej linii lub innej linii przebiegającej tą samą trasą albo pojazdem zastępczym podstawionym przez Operatora przewozu.

§ 17

Jeżeli podczas podróży, z winy Operatora przewozu, Pasażer uszkodzi bagaż, ubranie lub odniesie uszczerbek na zdrowiu, w celu dochodzenia roszczeń okoliczność powyższą zobowiązany jest zgłosić kierującemu pojazdem lub do dyspozytora Operatora przewozu.

§ 18

1. Pasażer może przewozić w pojeździe bagaż ręczny pod warunkiem, że nie utrudnia on korzystania z pojazdu (w tym możliwości swobodnego przejścia i dostępu do kasowników), nie zanieczyszcza pojazdu, nie naraża na szkodę innych pasażerów i ich mienia, nie powoduje naruszenia realizacji rozkładu jazdy, nie zasłania widoczności kierującemu pojazdem oraz nie stwarza zagrożenia bezpieczeństwa przewozu.
2. Zabronione jest umieszczanie bagażu na miejscach przeznaczonych do siedzenia.
3. Pasażer posiadający bagaż założony na plecach, zobowiązany jest do jego zdjęcia w czasie przewozu.

§ 19

1. Dopuszcza się przewóz w pojeździe: rowerów, hulajnóg niewyposażonych w silnik i sprzętu sportowo-rekreacyjnego na zasadach określonych w przepisach porządkowych. Przewóz tych przedmiotów nie podlega opłacie.
2. Przewóz roweru możliwy jest pojazdami z odpowiednim oznaczeniem graficznym (piktogramem), natomiast przewóz pojazdami nieoznaczonymi wymaga uzyskania zgody od kierującego pojazdem.
3. Zabroniony jest przewóz w pojeździe hulajnóg elektrycznych i rowerów elektrycznych.

§ 20

1. Dopuszcza się przewóz w pojeździe: małych zwierząt domowych, psów i psów asystujących. Przewóz zwierząt nie podlega opłacie.



2. Przewóz małych zwierząt domowych jest dozwolony pod warunkiem, że zwierzę nie jest uciążliwe dla innych pasażerów i jest umieszczone w pojemniku przeznaczonym do przewozu zwierząt (np. w koszu, transporterze, klatce, itp.) zapewniającym bezpieczeństwo innych pasażerów i zwierzęcia.
3. Przewóz psa jest dozwolony pod warunkiem, że zwierzę nie zachowuje się agresywnie, jest trzymane na smyczy i ma założony kaganiec. Pasażer przewożący psa zobowiązany jest posiadać przy sobie ważny dokument poświadczający aktualność obowiązkowych szczepień psa.
4. Pies asystujący osobie niepełnosprawnej może być przewożony bez kagańca i bez smyczy, jednak musi posiadać uprząż i odpowiednie oznaczenie. Pasażer podróżujący z psem asystującym zobowiązany jest posiadać certyfikat potwierdzający status psa asystującego oraz zaświadczenie o wykonaniu szczepień weterynaryjnych.

§ 21

1. Za szkody wynikające z niewłaściwego przewozu osób, bagażu i zwierząt odpowiedzialność ponosi Operator przewozu.
2. Organizator transportu i Operatorzy przewozu nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane wyłączną winą Pasażera, a w szczególności jego zachowaniem naruszającym postanowienia zawarte w przepisach porządkowych.
3. Za negatywne następstwa związane z przejazdem osób niepełnoletnich lub ubezwłasnowolnionych odpowiadają rodzice, opiekunowie prawni lub opiekunowie faktyczni.

Rozdział V. Kontrola dokumentów przewozu

§ 22

Organizator transportu uprawniony jest do kontroli dokumentów przewozu osób lub bagażu oraz dokumentów poświadczających uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego na zasadach określonych w ustawie Prawo przewozowe.

§ 23

1. Kontrolę dokumentów przewozu przeprowadzają osoby upoważnione przez Organizatora transportu, legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu, w szczególności: kontrolerzy biletów, kierujący pojazdami i służby ochrony.
2. Kontrola może zostać przeprowadzona: podczas wsiadania Pasażera do pojazdu, w trakcie przewozu lub przy wysiadaniu z pojazdu.
3. Pasażer zobowiązany jest w trakcie kontroli do:
 - 1) posiadania i okazania osobie upoważnionej do kontroli odpowiedniego, ważnego biletu papierowego lub elektronicznego oraz dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
 - 2) podporządkowania się poleceniom wydanym przez: kontrolera biletów, kierującego pojazdem, służbę ochrony lub inne osoby upoważnione przez Organizatora transportu do czasu zakończenia czynności kontrolnych.
4. Obowiązek okazywania dokumentu uprawniającego do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego nie dotyczy Pasażerów okazujących imienną kartę elektroniczną z zakodowanym odpowiednim uprawnieniem.

§ 24

1. Kontroler po przeprowadzeniu czynności kontroli pobiera zgodną z taryfą przewozową opłatę za przewóz tzw. przewoźne oraz opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty w przypadku przejazdu:
 - 1) bez ważnego biletu papierowego lub elektronicznego;
 - 2) z biletem zniszczonym w stopniu uniemożliwiającym weryfikację jego ważności;
 - 3) z imiennym biletem okresowym zakodowanym na imiennej karcie elektronicznej wystawionej na inną osobę;

- 4) z nieskasowanym biletem papierowym lub skasowanym w sposób nieczytelny;
 - 5) z biletem skasowanym lub zakupionym po rozpoczęciu kontroli biletowej;
 - 6) z biletem papierowym skasowanym wielokrotnie;
 - 7) z biletem obowiązującym w innej niż w miejscu kontroli strefie taryfowej;
 - 8) bez ważnego biletu na liniach wielostrefowych, gdy z okoliczności przewozu wynika, że pasażer nie posiadał biletu na strefę taryfową, w której rozpoczynał przewóz;
 - 9) z biletem wycofanym z obiegu;
 - 10) bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego;
 - 11) z naruszeniem przepisów o przewozie bagażu lub zwierząt;
 - 12) ze spowodowaniem zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny.
2. Pasażer ma obowiązek pozostania w pojeździe do czasu zakończenia czynności związanych z wystawieniem wezwania do zapłaty.
 3. Kontroler ma zakaz opuszczania pojazdu podczas wystawiania wezwania do zapłaty.

Rozdział VI.

Reklamacje, skargi i wnioski

§ 25

1. Pasażer może złożyć do Organizatora transportu reklamację:
 - 1) z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu;
 - 2) gdy nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał w czasie przeprowadzonej kontroli ważny dokument przewozu lub dokument poświadczający jego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego.
2. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje biegu terminu zapłaty opłaty dodatkowej oraz należności za przewóz, wskazanego w wezwaniu do zapłaty.
3. Reklamacja może zostać złożona przez Pasażera:
 - 1) pisemnie – w siedzibie Organizatora transportu;
 - 2) za pomocą poczty elektronicznej;
 - 3) za pomocą poczty tradycyjnej.
4. Osoba, która ukończyła 13 lat, jako osoba posiadająca ograniczoną zdolność prawną i mogąca samodzielnie zawierać umowę przewozu lub osoba pełnoletnia, składając reklamację winna występować osobiście jako strona postępowania reklamacyjnego i podpisywać związane z tym dokumenty, w szczególności gdy reklamacja dotyczy okoliczności i przebiegu kontroli i wystawienia wezwania do zapłaty.
5. Skargi i wnioski związane z realizacją usług transportu zbiorowego mogą zostać złożone na zasadach identycznych jak opisane w ust. 3 oraz w siedzibie Operatora przewozu.

§ 26

1. Reklamację składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.
2. Złożona przez Pasażera reklamacja musi zawierać:
 - 1) datę sporządzenia reklamacji;
 - 2) imię, nazwisko i adres zamieszkania Pasażera;
 - 3) numer wezwania do zapłaty lub numer sprawy;
 - 4) opis zdarzenia i uzasadnienie reklamacji;
 - 5) kwotę roszczenia wraz z uzasadnieniem;
 - 6) załączone oryginały biletów albo dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych, a w szczególnych przypadkach poświadczone za zgodność z oryginałem kopie tych dokumentów;
 - 7) podpis Pasażera;
 - 8) pełnomocnictwo, jeżeli w imieniu Pasażera reklamację składa inna osoba.



3. Odpowiedzi na prawidłowo złożoną reklamację udziela się w terminie do 30 dni od dnia jej wpływu.
4. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków opisanych w ust. 2, Organizator przewozu wzywa Pasażera do uzupełnienia brakujących informacji w terminie 14 dni od daty wpływu reklamacji. Termin, o którym mowa w ust. 3, biegnie od dnia otrzymania przez Organizatora przewozu uzupełnionej reklamacji.
5. Bez rozpatrzenia pozostaną reklamacje, które:
 - 1) nie zawierają wystarczających danych pozwalających zidentyfikować osobę składającą reklamację;
 - 2) zostaną złożone po upływie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty;
 - 3) w ciągu 14 dni od daty wezwania nie zostaną uzupełnione o braki formalne.

Rozdział VII. Postanowienia końcowe

§ 27

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy: Kodeksu cywilnego, Prawa przewozowego, ustawy o publicznym transporcie zbiorowym oraz aktów wykonawczych wydanych na podstawie powyższych ustaw.
2. Regulamin podlega publikacji w Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Białystok, a ponadto jest on udostępniony: w siedzibie Organizatora transportu, na stronie internetowej BKM, w Punktach Obsługi Klienta oraz w pojazdach komunikacji miejskiej.
3. Organizator transportu zapewnia na stronie internetowej BKM dostęp do: ustaw, rozporządzeń, uchwał Rady Miasta Białystok, zarządzeń Prezydenta Miasta Białegostoku mających zastosowanie do przewozu oraz materiałów instruktażowych.

PREZYDENT MIASTA

dr hab. Tadeusz Truskolaski