



REGULAMIN PRZEPROWADZENIA KONTROLI BILETÓW

§1

1. Regulamin określa zasady i sposób przeprowadzania kontroli biletów w autobusach obsługiwanych przez Stalko Przybysz i Wspólnicy sp. j. (dalej przewoźnik).

§2

PROCEDURA KONTROLI BILETÓW

1. Podstawa kontroli biletów

- a) Pasażer zawiera z przewoźnikiem umowę przewozu w chwili wejścia pasażera do pojazdu przewoźnika.
- b) Z chwilą zawarcia umowy przewozu pasażer, który nie posiada ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do bezpłatnych przejazdów, niezwłocznie po wejściu do autobusu jest obowiązany zakupić bilet.

2. Kontroler biletów

Do przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu w pojazdach uprawnione są osoby upoważnione przez przewoźnika.

- a) Osoby uprawnione do kontroli biletów zobowiązane są posiadać identyfikator służbowy, umieszczony w widocznym miejscu;
- b) identyfikator służbowy kontrolera zawiera:
 - 1) nazwę przewoźnika;
 - 2) zdjęcie kontrolera;
 - 3) numer identyfikacyjny kontrolera;
 - 4) datę wystawienia oraz okres ważności;
 - 5) zakres upoważnienia;
 - 6) pieczęć i podpis wystawcy;
- c) Przed rozpoczęciem kontroli pasażerowi okazywana jest jedynie pierwsza strona identyfikatora.

4. Przeprowadzenie kontroli

- a) Kontrola biletów rozpoczyna się po odjeździe pojazdu z przystanku, po czasie w którym wsiadający pasażerowie mieli możliwość skasowania czy zakupu biletów.
- b) W przypadku komunikacji miejskiej kasowniki w trakcie kontroli są blokowane. Skasowanie biletów w tym czasie jest niemożliwe.
- c) **Bilet skasowany/ zakupiony w czasie kontroli jest nieważny.**

5. Dokumenty przewozu

- Każdy pasażer jest zobowiązany posiadać w trakcie przejazdu pojazdami przewoźnika ważny dokument uprawniający do przejazdu, to jest - bilet lub dokument uprawniający do bezpłatnych.
- W przypadku korzystania z przejazdów ulgowych pasażer zobowiązany jest posiadać ważny bilet oraz dokument uprawniający do przejazdów ulgowych.
- Na żądanie kontrolera biletów pasażer jest zobowiązany okazać bilet oraz dokumenty wymienione powyżej, w sposób umożliwiający odczytanie danych zawartych w dokumencie.

6. Kontrola biletów

- Weryfikacja ważności biletów odbywa się przez przyłożenie do czytnika/przecignięcie przez szczelinę służącą do odczytu danych w urządzeniu kontrolerskim/lub ocenę wzrokową dokumentu, dokonaną przez kontrolera, w zależności od formy nośnika.
- Podczas kontroli biletów imiennych, kontroler porównuje zgodność wizerunku osoby okazującej bilet ze zdjęciem na awersie karty, które powinno przedstawiać tę właśnie osobę.
- Stwierdzenie w trakcie kontroli biletów, iż pasażer nie posiada ważnego dokumentu uprawniającego go do przejazdu, upoważnia kontrolera biletów do żądania okazania przez pasażera dokumentu umożliwiającego ustalenie tożsamości i adresu zamieszkania pasażera. Dokument tożsamości stanowić będzie podstawę do wystawienia wezwania do uiszczenia opłaty dodatkowej i ewentualnego dochodzenia roszczeń z tym związanych przez przewoźnika.

7. Opłata dodatkowa / Zniżki / Wezwanie do zapłaty

- W przypadku stwierdzenia braku ważnego biletu lub uprawnień do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, kontroler wzywa pasażera do uiszczenia opłaty dodatkowej oraz należności za przewóz.
- Wykaz opłat dodatkowych:

Wykaz opłat dodatkowych obowiązujących w firmie STALKO				
	Opłata dodatkowa za przejazd bez ważnego biletu- płatność do 14 dni	Opłata dodatkowa za przejazd bez dokumentu poświadczającego ulgę lub bezpłatny przejazd- płatność do 14 dni		
Linia J	200,00 zł	100,00 zł		
Linia W				
Linie K i S				
Linie S1, S2, S3	250,00 zł	150,00 zł		
Linia T i M	200,00 zł	100,00 zł		
Linie ZTM	Opłata dodatkowa za przejazd bez ważnego biletu- płatność do 14 dni	Opłata dodatkowa za przejazd bez dokumentu poświadczającego ulgę lub bezpłatny przejazd- płatność do 14 dni	Opłata dodatkowa za przejazd bez ważnego biletu- płatność u kontrolera	Opłata dodatkowa za przejazd bez ważnego biletu- płatność do 7 dni
L-8 (Legionowo – Dąbkowizna), L18 (Stare Babice – Truskaw) L20 Otwock L20 Otwock+Rzakta L22 Otwock L22 Otwock+Wiązowna L26 (Kobyłka – Zielonka), L27 (Kobyłka – Nadma), L29 (Leszno – Kampinos).	266, 00 zł	196,00 zł	159,60 zł / 117,60 zł	186,20 zł / 137,20 zł

c) Wpłata można dokonać osobiście w kasie przewoźnika przy ul. Poniatowskiego 65 05-220 Zielonka, na poczcie lub przelewem.

d) Pokwitowanie uiszczenia opłaty dodatkowej lub wezwanie do zapłaty wystawione w autobusie upoważnia pasażera do kontynuowania jazdy jedynie pojazdem, w którym opłata została nałożona. Opłata lub wezwanie do zapłaty wystawione poza pojazdem nie upoważnia pasażera do przejazdu kolejnym pojazdem na tej podstawie.

8. Uprawnienia kontrolera podczas wykonywania czynności

a) W razie odmowy okazania dokumentu tożsamości przez pasażera w przypadku określonym w pkt. 6 lit. c niniejszego regulaminu kontroler jest uprawniony do ujęcia pasażera, a następnie niezwłocznego przekazania go Policji lub innym organom porządkowym, które mają, zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, prawo zatrzymania pasażera i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości;

b) Do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych Pasażer zobowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli lub innym miejscu wskazanym przez kontrolera.

c) Kontroler ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem bilety oraz dokumenty poświadczające prawo pasażera do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów, w przypadku podejrzenia ich podrobienia lub przerobienia.

§3

ZASADY SKŁADANIA REKLAMACJI

Reklamację może złożyć Pasażer, który 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 przejazdów bezpłatnych lub ulgowych.

Wszystkie reklamacje powinny być składane w formie pisemnej nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty.

1. Treść reklamacji

a) **Reklamacja powinna zawierać:**

- datę sporządzenia reklamacji
- imię i nazwisko oraz adres osoby składającej reklamację
- numer wezwania do zapłaty lub numer sprawy
- opis zdarzenia oraz okoliczności uzasadniających reklamację
- roszczenie wraz z uzasadnieniem
- wykaz załączonych dokumentów

podpis osoby składającej reklamację

b) Do reklamacji powinny zostać dołączone również oryginały biletów lub dokumenty uprawniające do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów (ewentualnie poświadczone za zgodność z oryginałem kopie tych dokumentów).

c) W przypadku reklamacji nie zawierających danych, o których mowa powyżej, Pasażer zostanie poproszony aby uzupełnił brakujące informacje w terminie 7 dni. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania uzupełnionej reklamacji.

d) Reklamacje można składać:

- osobiście w siedzibie przewoźnika przy ul. Poniatowskiego 65 05-220 Zielonka
- drogą elektroniczną na adres e-mail: komunikacja@stalko.net.pl
- wysyłając list na adres:
Dział Autobusów
Stalko Przybysz i Wspólnicy Sp.J.
ul. Poniatowskiego 65
05-220 Zielonka

e) STALKO Przybysz i Wspólnicy Sp. J. rozpatrzy prawidłowo złożoną reklamację w ciągu 7 dni od dnia jej wpłynięcia i udzieli pisemnej odpowiedzi.

f) Bez rozpatrzenia pozostaną pisma, które:

- nie zawierają wystarczających danych pozwalających nam zidentyfikować osobę składającą reklamację,
- zostaną złożone po upływie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty,
- w ciągu 7 dni od daty wezwania przez przewoźnika nie zostaną uzupełnione o braki formalne.

2. Opłata manipulacyjna

W przypadku rozpatrzenia reklamacji ze skutkiem pozytywnym przewoźnik pobiera opłatę w wysokości 10% od kwoty nałożonej opłaty.

Szanowni Pasażerowie!

Przed złożeniem reklamacji warto ponownie przeczytać treść Regulaminu przewozu osób i bagażu STALKO Przybysz i Wspólnicy.

Prosimy o przekazanie w reklamacji jak największej ilości szczegółów pozwalających nam zidentyfikować problem. **Warto podać numer telefonu kontaktowego lub/i adres e-mail, ponieważ dzięki temu będziemy mogli skontaktować się w celu uzupełnienia informacji, jeśli zajdzie taka potrzeba.** Zachęcamy również do podania nazwy banku oraz numeru rachunku bankowego dla przyspieszenia oraz ułatwienia zwrotu należności wynikających z pozytywnego rozpatrzenia sprawy. W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt z Działem Autobusów pod nr tel.: 696 444 355 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–16:00.