

2

6

## 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 pocztę 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.