

## 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.

##### 3. IDENTYFIKATOR

- 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 czy też zakupiony w czasie kontroli jest nieważny.

## 5. DOKUMENTY PRZEWOZU

- Każdy pasażer jest zobowiązany posiadać w trakcie przejazdu pojazdami przewoźnika ważny dokument uprawniający do przejazdu, t o 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, o których mowa wyżej, w sposób umożliwiający odczytanie danych zawartych w dokumencie.

## 6. KONTROLA BILETÓW

- Weryfikacja ważności biletów odbywa się przez przyłożenie do czytnika/przeciągnięcie 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		
Linie T	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+Wiązowna 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. Wąska 3 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.

#### **PRZEPISY KARNE**

##### **[Odmowa zapłacenia należności i okazania dokumentów]**

**Pasażer, który w czasie kontroli biletów, mimo braku odpowiedniego dokumentu przewozu, odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu, umożliwiającemu stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny.**

#### **§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 poświadczony 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. Wąska 3 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. Wąska 3  
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 7dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty,
- w ciągu 7 dni od daty wezwania przez ZTM 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! Aby zaoszczędzić sobie czasu i dodatkowych problemów, przed złożeniem reklamacji warto ponownie przeczytać treść Regulaminu przewozu osób i bagażu STALKO Przybysz i Wspólnicy.

Prosimy o współpracę poprzez 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.