

REGULAMIN KONTROLI BILETÓW

Obowiązujący w środkach transportu

POWIŚLAŃSKIEJ KOMUNIKACJI SAMOCHODOWEJ Sp. z o. o.

§1

Zasady i sposób przeprowadzania kontroli biletów

1. Podstawowym celem kontroli biletów jest sprawdzenie, czy pasażerowie korzystający ze środków komunikacji miejskiej i międzymiastowej posiadają ważne bilety lub dokumenty uprawniające do przejazdów ulgowych.
2. Zawarcie umowy przewozu następuje z chwilą wejścia do pojazdu i zajęcia przez pasażera miejsca stojącego lub siedzącego w pojeździe. Pasażer, który nie posiada ważnego biletu miesięcznego jest zobowiązany niezwłocznie po wejściu do pojazdu zakupić bilet papierowy przed rozpoczęciem podróży.
3. Kontrola prowadzona jest w zespołach minimum 2-osobowych.
4. Kontroler biletów bezwzględnie musi wykazać się znajomością aktualnie obowiązującego cennika opłat, przepisów określających zakres uprawnień do ulgowych przejazdów środkami lokalnego transportu zbiorowego i dokumentów potwierdzających te uprawnienia oraz ogólnych zasad kontroli biletów wynikających z ustawy z dnia 15 listopada 1984r. - Prawo przewozowe.
5. W trakcie wykonywania obowiązków służbowych kontroler zobowiązany jest udzielić rzetelnych wyjaśnień na pytania pasażerów dotyczące uprawnień do ulgowych przejazdów, cen i rodzajów biletów, regulaminu przewozu, opłat dodatkowych i przebiegu linii komunikacyjnych.
6. Kontroler przystępując do kontroli oraz w trakcie jej przeprowadzania bezwzględnie musi posiadać umieszczony w miejscu dobrze widocznym dla pasażera czytelny identyfikator.
7. Kontroler jest zobowiązany do przestrzegania praw pasażera, w tym poszanowania jego prywatności i godności. Kontrola powinna być przeprowadzona w sposób, który nie naraża pasażera na zbędne upokorzenia.
8. Kontrola rozpoczyna się od osób wysiadających z autobusu na wszystkich przystankach oznaczonych znakiem D.15.
9. W przypadku korzystania z przejazdów ulgowych pasażer zobowiązany jest posiadać ważny bilet oraz dokument uprawniający do przejazdów ulgowych.
10. Na żądanie kontrolera biletów pasażer jest zobowiązany okazać bilet oraz dokumenty wymienione powyżej, w sposób umożliwiający odczytanie danych zawartych w dokumencie.
11. 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.
12. Wpłaty można dokonać osobiście w kasie przewoźnika przy ul. Chopina 42, 82-500 Kwidzyn, na poczcie lub przelewem.

13. Pokwitowanie uiszczenia opłaty dodatkowej lub wezwanie do zapłaty wystawione w autobusie upoważnia pasażera do kontynuowania jazdy jedynie pojazdem, w którym opłata została nałożona.
14. Opłata lub wezwanie do zapłaty wystawione poza pojazdem nie upoważnia pasażera do przejazdu kolejnym pojazdem na tej podstawie.
15. W razie odmowy okazania dokumentu tożsamości przez pasażera 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;
16. Do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych Pasażer zobowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli lub innym miejscu wskazanym przez kontrolera.
17. W przypadkach dotyczących dzieci do lat 13 niebędących pod opieką osób dorosłych oraz osób po 65 roku życia kontroler nie podejmuje żadnych działań poza spisaniem raportu. Osobom tym należy umożliwić sprzedanie biletu zgodnie z obowiązującym cennikiem.
18. Kontroler ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem bilety oraz dokumenty poświadczające prawo pasażera do ulgowych przejazdów, w przypadku podejrzenia ich podrobienia lub przerobienia.
19. Bezwzględnie zabrania się kontrolerom stosowania jakichkolwiek metod, niewynikających z Regulaminu, zmierzających do wyegzekwowania kwoty należności opłaty dodatkowej, a w szczególności:
 - a) przyjmowania przedmiotów od pasażerów tytułem „zastawu” do czasu uregulowania nałożonych opłat,
 - b) odwiedzania mieszkań prywatnych z żądaniem uregulowania opłaty dodatkowej, nawet gdyby to miało miejsce na wyraźne życzenie zainteresowanego pasażera,
 - c) zaniżania wysokości opłaty dodatkowej w stosunku do aktualnie obowiązującej,
 - d. wysiadania z pasażerem z pojazdu przed zakończeniem czynności kontroli, z zastrzeżeniem wynikającym z treści pkt.16.
20. Bilety zakwestionowane przez kontrolera są własnością pasażera i nie wolno ich zabierać. Numer zakwestionowanego biletu należy wpisać w „Protokole z kontroli biletów” a bilet oznakować numerem służbowym, datą i swoim podpisem (nie dotyczy pkt. 18).
21. Podczas wykonywania czynności kontrolerskich bezwzględnie należy przestrzegać przepisów BHP.
22. Zabroniona jest zmiana trasy pojazdu celem dowiezienia pasażera do jednostki Policji lub Straży Miejskiej w celu ustalenia danych osobowych pasażera, w związku z brakiem dokumentu lub odmową jego okazania.
23. W sytuacjach bezpośredniego zagrożenia bezpieczeństwa własnego, kontrolowanych pasażerów lub innych osób kontrolerzy mają prawo na własne ryzyko wydawać polecenia prowadzącym pojazd dotyczące zmiany trasy lub zatrzymania pojazdu.
24. W sytuacjach gdy wskutek polecenia kontrolera nastąpiło zatrzymanie pojazdu lub zmiana jego trasy, kontroler zobowiązany jest:
 - a) sporządzić raport opisujący dokładnie przebieg zdarzenia, przyczyny uzasadniające zatrzymanie pojazdu lub zmianę trasy, datę, godzinę zdarzenia, miejsce, nr linii, nr rejestracyjny pojazdu, skutki - czas trwania zatrzymania lub przebieg zmienionej trasy, dane personalne sprawcy (sprawców) i adres,
 - b) poinformować sprawcę (sprawców) o sporządzeniu meldunku i wynikającym z tego obowiązku zapłaty opłaty dodatkowej za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy

- przejazdu,
c) przekazać raport przełożonym bezpośrednio po zakończeniu pracy, w dniu zdarzenia lub w dniu następnym.
25. W przypadku wydania przez kontrolera nieuzasadnionego polecenia zjazdu pojazdu z trasy, będzie on zobowiązany do pokrycia związanych z tym kosztów.

§ 2

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

1. 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.
2. Do reklamacji powinny zostać dołączone również oryginały biletów lub dokumenty uprawniające do ulgowych przejazdów (ewentualnie poświadczone za zgodność z oryginałem kopie tych dokumentów).
3. W przypadku reklamacji niezawierających 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.
4. Reklamacje można składać:
 - osobiście w siedzibie przewoźnika przy ul. Chopina 42, 82-500 Kwidzyn,
 - drogą elektroniczną na adres e-mail: info@pkskwidzyn.pl ,
 - wysyłając list na adres: Powiślańska Komunikacja Samochodowa Sp. z o.o.; ul. Chopina 42; 82-500 Kwidzyn.
5. Powiślańska Komunikacja Samochodowa Sp. z o.o. rozpatrzy prawidłowo złożoną reklamację w ciągu 7 dni od dnia jej wpłynięcia i udzieli pisemnej odpowiedzi.
6. 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.
7. W przypadku rozpatrzenia reklamacji ze skutkiem pozytywnym przewoźnik pobiera opłatę w wysokości 10% od kwoty nałożonej opłaty.