

# **REGULAMIN**

## **KONTROLI BILETÓW W AUTOBUSACH KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ SPÓŁKA Z O.O. W SZCZECINKU**

### **I. Część ogólna.**

Przedmiotem niniejszych przepisów jest określenie zasad i warunków prowadzenia kontroli dokumentów przewozu (biletów) i dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu w autobusach Komunikacji Miejskiej Spółka z o.o. w Szczecinku (dalej: KM).

### **II. Zawarcie umowy przewozu.**

1.1. Zawarcie umowy przewozu następuje z chwilą wejścia do autobusu i zajęcia przez pasażera miejsca stojącego lub siedzącego. Pasażer, który nie posiada uprawnienia do przejazdu bezpłatnego lub ważnego biletu miesięcznego jest zobowiązany niezwłocznie po wejściu do pojazdu nabyć bilet za pośrednictwem urządzenia „automatu biletowego” znajdującego się w autobusie.

1.2. Bilet można nabyć także za pośrednictwem aplikacji mobilnych na urządzeniach do tego przystosowanych - pasażer korzystający z tej formy zakupu jest zobowiązany aktywować taki bilet niezwłocznie po wejściu do autobusu.

1.3. Rejestracja oraz doładowanie konta w systemach mobilnych powinny nastąpić przed wejściem do pojazdu. Czas zakupu biletu w formie elektronicznej jest zależny od zasięgu oraz szybkości działania sieci telefonii komórkowej, tym samym KM nie odpowiada za wynikające z tego tytułu opóźnienia lub brak możliwości zakupu biletu.

1.4. Urządzenie „automatu biletowego” znajdujące się w pojazdach KM stanowią jeden z wielu kanałów sprzedaży. W sytuacji awarii urządzenia „automatu biletowego” w danym pojeździe, nie są wprowadzane bezpłatne przejazdy środkami KM i w związku z powyższym kontrolerzy są zobligowani nałożyć na pasażerów podróżujących bez ważnego biletu opłaty dodatkowe.

2.1. Za nieważny uznaje się bilet „dokument przewozowy” o zaniżonej wartości, po upływie 50 minut od chwili jego aktywacji lub zakupu, imienny odstąpiony innej osobie, którego okres ważności upłynął, zakupiony po wezwaniu do okazania biletu oraz rzut ekranu przedstawiający bilet w formie elektronicznej.

2.2. Kontroler ma prawo w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozowy albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem, celem przekazania go organom ścigania, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

### **III. Kontrola biletów oraz dokumentów uprawniających do ulgowych lub bezpłatnych przejazdów.**

3.1. Podstawowym celem kontroli biletów jest sprawdzenie czy pasażerowie znajdujący się w autobusie uiścili opłatę przewozową według obowiązującego w KM cennika lub/oraz posiadają ważne dokumenty uprawniające do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, a w przypadku ich braku pobrać na miejscu przewidzianą w taryfie opłatę dodatkową wraz z opłatą przewozową lub wystawić „Wezwanie do zapłaty”.

3.2. W pojazdach KM kontrola biletów odbywa się przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.

3.3. Kontrolę biletów przeprowadzają osoby upoważnione przez Dyrektora Zarządu KM. Kontroler przystępujący do kontroli dokumentów przewozu i w trakcie jej przeprowadzania musi posiadać identyfikator umieszczony w dobrze widocznym dla pasażera miejscu.

3.4. Kontroler wyposażony jest w urządzenie do kontroli biletów, zwane terminalem kontrolerskim. Na ekranie terminala kontrolerskiego wyświetla się odczyt dokumentów przewozowych zapisanych w formie elektronicznej, oraz kodów QR.

3.5. Kontrola biletów prowadzona w autobusie może być rejestrowana w zakresie obrazu przy użyciu środków technicznych zamontowanych w autobusach.

4.1. Kontroler w trakcie wykonywania czynności w autobusie zobowiązany jest do postępowania zgodnie z ogólnie przyjętymi normami współżycia społecznego; w sposób taktowny, kulturalny oraz uprzejmy w stosunku do pasażerów. Niedopuszczalne jest, niezależnie od przebiegu kontroli, podnoszenie głosu, przyjmowanie lekceważącej postawy oraz kierowanie jakichkolwiek wypowiedzi niezwiązanych z przedmiotem kontroli, pod adresem pasażera.

4.2. Rozpoczęcie kontroli biletów następuje, gdy autobus jest w ruchu i jest poprzedzone blokadą urządzenia „automatu biletowego” oraz blokadą sprzedaży biletów za pośrednictwem aplikacji mobilnych. Przed blokadą kontroler jest zobowiązany upewnić się czy wszyscy pasażerowie, którzy wsiedli na ostatnim przystanku, dokonali zakupu biletu za pośrednictwem „automatu biletowego” znajdującego się w autobusie.

4.3. Kontroler ogłasza rozpoczęcie kontroli zwracając się do pasażerów dostatecznie głośno, w sposób taktowny i kulturalny, słowami: „*Dzień dobry, proszę przygotować bilety do kontroli*”.

4.4. Kontrola może być również rozpoczęta względem indywidualnego pasażera bez ogłoszenia, blokowania „automatu biletowego” oraz blokowania sprzedaży biletów mobilnych. W takim wypadku kontroler zwraca się do pasażera słowami: „*Dzień dobry, kontroler nr (podać numer), proszę okazać bilet*”.

4.5. Dopuszczalne jest dokończenie kontroli biletów po zatrzymaniu autobusu na przystanku w sytuacji, kiedy rozpoczęcie kontroli nastąpiło, gdy pojazd był w ruchu, a pasażerowie poproszeni o bilet nie okazali uprawnienia do przejazdu przed jego zatrzymaniem.

4.6. Kontroler podczas prowadzonych czynności, w toku których dokonuje jakichkolwiek czynności przetwarzania danych osobowych, jest zobowiązany do wykonywania tych czynności w sposób zapewniający poufność tych danych, w szczególności w sposób uniemożliwiający dostęp do tych danych osobom postronnym znajdującym się w bezpośrednim otoczeniu miejsca, w których te czynności są wykonywane.

5.1. Kontroler jest zobowiązany do udostępnienia na żądanie pasażera swojego numeru służbowego oraz poinformowania pasażera o możliwości, miejscu i terminach składania reklamacji.

5.2. Wszelkie formalności z pasażerami powinny być załatwiane wyłącznie w autobusie.

5.3. Na prośbę pasażera zgłaszającego „konieczność opuszczenia pojazdu”, kontrolę należy dokończyć na przystanku, w warunkach bezpiecznych dla kontrolera, jeśli pasażer ten wcześniej okaże kontrolerowi dokument tożsamości, a jego zachowanie nie nosi znamion agresji i nie spowoduje to dezorganizacji pracy zespołu kontrolującego.

5.4. W przypadku kontroli osób małoletnich poniżej 14 roku życia, podróżujących bez opiekuna, kontroler winien podjąć nadzwyczajne środki ostrożności związane z zapewnieniem małoletniemu komfortu psychicznego podczas kontroli. Kontroler powinien umożliwić małoletniemu dojazd do przystanku docelowego lub umożliwić mu opuszczenie na nim pojazdu. Kontroler nie ma obowiązku rozmawiać telefonicznie z rodzicami lub opiekunami prawnymi małoletnich podróżnych.

#### **IV. Obowiązki pasażera w czasie prowadzenia kontroli.**

6.1. Pasażer jest zobowiązany na wezwanie wręczyć kontrolerowi dokument przewozowy (bilet) oraz/lub okazać dokumenty potwierdzające uprawnienie do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów, w celu ich szczegółowego obejrzenia i weryfikacji.

6.2. Pasażer ma obowiązek okazania kontrolerowi dokumentu potwierdzającego jego tożsamość w przypadku odmowy zapłacenia na miejscu opłaty dodatkowej lub należności za przejazd.

6.3. W przypadku, gdy pasażer odmawia zapłacenia należności i okazania dokumentu tożsamości obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli, albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera do czasu przyjazdu Policji, Straży Miejskiej lub innych organów porządkowych, które mają prawo podjęcia czynności zmierzających do ustalenia tożsamości pasażera (art. 33a ustawy Prawo przewozowe).

6.4. Pasażer, który zagraża bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie ma obowiązek, na żądanie kontrolera, opuścić autobus.

## V. Opłaty dodatkowe.

7.1. W sytuacji stwierdzenia u pasażera braku ważnego biletu (uiszczonej opłaty przewozowej zgodnie z obowiązującym cennikiem) lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu kontroler jest uprawniony do:

- a) pobrania opłaty dodatkowej oraz właściwej należności za przewóz wyłącznie w formie gotówkowej;
- b) w przypadku odmowy lub braku możliwości dokonania przez pasażera opłaty na miejscu, wystawienia i wręczenia pasażerowi „Wezwania do zapłaty” opłaty dodatkowej wraz z opłatą przewozową.

7.2. W sytuacji stwierdzenia naruszenia przez pasażera aktualnie obowiązujących przepisów porządkowych obowiązujących w KM w zakresie przewozu zwierząt i rzeczy lub nieuzasadnionego zatrzymania lub spowodowania zmiany trasy pojazdu przez pasażera, kontroler jest uprawniony do:

- a) pobrania opłaty dodatkowej wyłącznie w formie gotówkowej;
- b) w przypadku odmowy lub braku możliwości dokonania przez pasażera opłaty na miejscu, wystawienia i wręczenia pasażerowi „Wezwania do zapłaty” opłaty dodatkowej.

7.3. Kontroler jest zobowiązany do poinformowania pasażera o przyczynie nałożenia opłaty dodatkowej. Wysokość opłat dodatkowych ustala Rada Miasta Szczecinek.

8.1. W przypadku uiszczenia przez pasażera opłaty dodatkowej i należności za przewóz na miejscu, kontroler jest zobowiązany wydać pasażerowi imienne pokwitowanie w formie wypełnionego „Potwierdzenia zapłaty”. Na ekranie terminala mobilnego służącego do kontroli biletów lub na awersie pokwitowania, pasażer składa podpis. Kopię pokwitowania zatrzymuje kontroler w celu rozliczenia się z pobrania należności.

8.2. Pobranie należności z tytułu opłaty dodatkowej i należności za przewóz na miejscu u kontrolera może odbyć się wyłącznie od osób powyżej 14 roku życia. Dopuszcza się możliwość uiszczenia należności bezpośrednio u kontrolera za osoby poniżej 14 roku życia, przez inne osoby dorosłe. W takim przypadku kontrolujący wprowadza właściwą adnotację na druku opłaty dodatkowej.

8.3. Jeżeli pasażer odmawia potwierdzenia podpisem faktu wniesienia zapłaty lub odmawia odebrania „Potwierdzenia zapłaty”, kontroler umieszcza adnotację w systemie o zaistniałym fakcie i do akt sprawy załącza pozostawione pokwitowanie.

9.1. W przypadku, gdy pasażer nie zapłacił na miejscu opłaty dodatkowej oraz należności za przewóz kontroler wystawienia i wręczenia pasażerowi „Wezwania do zapłaty”.

9.2. Odmowa złożenia podpisu na ekranie terminala mobilnego służącego do kontroli biletów lub na kopii „Wezwania do zapłaty”, skutkuje nie wydaniem pasażerowi oryginału „Wezwania do zapłaty”, co nie wstrzymuje procedury windykacyjnej.

9.3. W przypadku, gdy pasażer podróżuje bez dokumentu tożsamości, a wykazuje wolę podania danych osobowych w formie ustnego oświadczenia, kontroler może przyjąć takie oświadczenie pod warunkiem potwierdzenia jego prawdziwości przez Policję lub Straż Miejską.

9.4. Na podstawie wystawionego przez kontrolera i wręzonego pasażerowi „Potwierdzenia zapłaty” lub „Wezwania do zapłaty” pasażer może kontynuować podróż autobusem, w którym miała miejsce kontrola, nie dłużej niż do zakończenia kursu tego pojazdu.

9.5. W przypadkach zatrzymanie autobusu KM lub zmiany jego trasy bez uzasadnionej przyczyny, kontrolujący ma prawo do wystawiania „Wezwań do zapłaty” po otrzymaniu zweryfikowanych danych osobowych pasażera przez Policję bądź Straż Miejską.

10.1. Informacje o sposobie i wymaganym terminie uregulowania opłaty dodatkowej oraz należności za przewóz znajdują się w treści „Wezwania do zapłaty”.

10.2. Pasażer, który w terminie 7 dni od daty wystawienia dokumentu zobowiązującego do zapłaty opłaty dodatkowej („Wezwania do zapłaty”), przedłoży kontrolerowi dokument uprawniający do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu – ważny w dniu kontroli, będzie miał umorzoną opłatę dodatkową po uiszczeniu przez podróżnego opłaty manipulacyjnej w wysokości 10 % tej opłaty.

10.3. W razie uiszczenia przez pasażera opłaty dodatkowej i należności za przewóz na miejscu u kontrolera lub w ciągu 7 dni od dnia wystawienia „Wezwania do zapłaty” wysokość opłaty dodatkowej ulega obniżeniu o 50 %.

11.1. Pasażer może uzyskać zwrot należności za przewóz i opłaty dodatkowej oraz umorzenie „Wezwania do zapłaty”, pod warunkiem uiszczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 10 % tej opłaty i okazania w terminie do 7 dni od daty kontroli:

- a) ważnego imiennego biletu miesięcznego KM, zakupionego przed kontrolą;
- b) ważnego biletu KM zakupionego przed kontrolą;
- c) innego dowodu poświadczającego wniesienie opłaty za przejazd przed kontrolą.

11.2. Dokumenty, o których mowa w ust. 1, winny być przedłożone:

- a) osobiście w punkcie Obsługi Kontrolera w Szczecinku przy ulicy Budowlanych 4, w dniach i godzinach urzędowania;
  - b) korespondencyjnie na adres siedziby Kontrolera podanej w „Wezwaniu do zapłaty” (data stempla pocztowego nie może być późniejsza niż 7 dni od daty kontroli);
  - c) pocztą elektroniczną na adres mailowy Kontrolera podanym w „Wezwaniu do zapłaty”.
- Dopuszcza się przesyłanie wyłącznie skanów „Karty pasażera” lub „Karty mieszkańca”, w jakości pozwalającej na identyfikację ich numerów.

## VI. Zasady składania reklamacji.

12.1. Reklamacje w sprawie trybu i zasadności wystawionego „Wezwania do zapłaty” można składać nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania „Wezwania do zapłaty”:

a) osobiście w punkcie Obsługi Kontrolera w Szczecinku przy ulicy Budowlanych 4, w dniach i godzinach urzędowania;

b) korespondencyjnie na adres siedziby Kontrolera podanej w „Wezwaniu do zapłaty” (data stempla pocztowego nie może być późniejsza niż 7 dni od daty kontroli);

c) pocztą elektroniczną na adres mailowy Kontrolera podanym w „Wezwaniu do zapłaty”.

12.2 W treści reklamacji należy podać numer otrzymanego „Wezwania do zapłaty”, datę zdarzenia, numer linii, godzinę kursu i kierunek podróży oraz, o ile to możliwe, numer boczny autobusu.

12.3. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie do 30 dni od dnia jej przyjęcia.

12.4. Uznanie zasadności reklamacji dotyczącej wystawionego „Wezwania do zapłaty” może nastąpić pod warunkiem uiszczenia należności przewozowej.

12.5. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje biegu terminu 7 dni, uprawniającego do uiszczenia opłaty dodatkowej w obniżonej wysokości.

## VII. Postanowienia końcowe.

13.1. W sprawach nieokreślonych w Regulaminie zastosowanie mają właściwe przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym oraz przepisy prawa miejscowego ( uchwały Rady Miasta Szczecinek).

13.2. Regulamin dostępny jest w siedzibie KM, na stronach internetowych: [www.km.szczecinek.pl](http://www.km.szczecinek.pl), [www.km-bilety.szczecinek.pl](http://www.km-bilety.szczecinek.pl), a wyciąg z Regulaminu zamieszczony jest we wszystkich autobusach KM.

**DYREKTOR ZARZĄDU**

**Tomasz Merk**

Komunikacja Miejska Sp. z o.o.  
ul. Cieślaka 4, 78-400 Szczecinek  
NIP 673-000-60-01: tel./fax 94 37 435 73  
KRS Nr 25798 Rejestru Przedsiębiorców  
Sądu Rejonowego w Koszalinie  
[miejkom@km.szczecinek.pl](mailto:miejkom@km.szczecinek.pl)