

REGULAMIN KONTROLI BILETÓW W POJAZDACH KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ W KRAKOWIE

Część ogólna

1. Przedmiotem niniejszych przepisów jest określenie zasad i warunków prowadzenia kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienie do ulgowego bądź bezpłatnego przejazdu w pojazdach Komunikacji Miejskiej w Krakowie (KMK).

Zawarcie umowy przewozu

2. Zawarcie umowy przewozu następuje z chwilą wejścia do pojazdu i zajęcia przez pasażera miejsca stojącego lub siedzącego w pojeździe. Pasażer, który nie posiada uprawnienia do przejazdu bezpłatnego lub ważnego biletu okresowego jest zobowiązany **niezwłocznie** po wejściu do pojazdu skasować bilet papierowy, zakupiony przed rozpoczęciem podróży lub zakupić bilet w pojeździe (w automacie do sprzedaży biletów) i skasować go. Bilet można nabyć także za pośrednictwem aplikacji mobilnych na urządzeniach do tego przystosowanych - pasażer korzystający z tej formy zakupu jest zobowiązany zakupić taki bilet niezwłocznie po wejściu do pojazdu, nabyty bilet jest skasowany.

Sposób przeprowadzania kontroli

3. W pojazdach Komunikacji Miejskiej w Krakowie kontrola biletów odbywa się przez całą dobę, 7 dni w tygodniu.
4. Kontrolę biletów przeprowadzają osoby do tego upoważnione. Kontroler przystępujący do kontroli dokumentów przewozu i w trakcie jej przeprowadzania musi posiadać umieszczony w dobrze widocznym dla pasażera miejscu **Identyfikator**.
5. Minimum 50% ogólnej liczby kontrolerów przeprowadza czynności kontrolne w jednolitym stroju służbowym, zatwierdzonym przez ZTP.
6. Wygląd zewnętrzny pozostałych kontrolerów wykonujących obowiązki służbowe nie może odbiegać od przyjętych standardów społecznych, w szczególności dotyczy to ubioru, który powinien być czysty, schludny i estetyczny (wykluczony strój sportowy i militarny).

7. Kontrola prowadzona jest w zespołach minimum 2 osobowych.
8. Podstawowym zadaniem kontrolera jest sprawdzenie, czy pasażerowie znajdujący się w pojeździe, posiadają ważne bilety lub/oraz ważne dokumenty uprawniające do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych, a w przypadku ich braku pobrać bezgotówkowo, na miejscu przewidzianą w taryfie opłatę dodatkową wraz z opłatą przewozową lub wystawić wezwanie do zapłaty.
9. Kontroler w trakcie wykonywania czynności w pojeździe 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, nie związanych z przedmiotem kontroli, pod adresem pasażera.
10. Rozpoczęcie kontroli biletowej następuje, gdy pojazd jest w ruchu i winno być poprzedzone blokadą kasowników, dokonywaną przez prowadzącego pojazd na polecenie kontrolera, nie dotyczy to kontroli w wagonach doczepnych (drugich i trzecich). Przed daniem sygnału do zablokowania kasowników kontroler jest zobowiązany upewnić się, czy wszyscy pasażerowie, którzy wsiedli na ostatnim przystanku dokonali skasowania biletów i czy nie ma osób wykazujących taki zamiar - powyższe dotyczy pasażerów zakupujących bilety w automacie.
11. Kontroler winien ogłosić rozpoczęcie kontroli zwracając się do pasażerów, dostatecznie głośno, w sposób taktowny i kulturalny, słowami: „Dzień dobry, proszę przygotować bilety do kontroli”. Kontrolę w pojeździe może również ogłosić prowadzący pojazd przez głośnik w pojeździe.
12. Kontrola może być również rozpoczęta względem indywidualnego pasażera/ów bez ogłoszenia i blokowania kasowników. W takim wypadku kontroler zwraca się do pasażera/ów słowami: „Dzień dobry, kontroler nr (podać numer) proszę okazać bilet/y”.
13. Dopuszczalne jest dokończenie kontroli biletów po zatrzymaniu pojazdu 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.
14. Pasażer jest zobowiązany na wezwanie wręczyć kontrolerowi bilet oraz/lub okazać dokumenty potwierdzające uprawnienie do ulgowych bądź bezpłatnych przejazdów, w celu ich szczegółowego obejrzenia i weryfikacji.
15. 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.

Dokumenty przewozu

16. **Za nieważny** uznaje się m. in. bilet papierowy:
 - a) bez właściwych nadruków ustalonych przez organizatora usług przewozowych,
 - b) bez wydruku potwierdzającego skasowanie,

- c) z wydrukiem niezgodnym z wzorcem umieszczonym w pojeździe lub z wydrukiem nieczytelnym z powodu usytuowania go na bilecie w miejscu do tego nieprzeznaczonym,
 - d) wielokrotnie skasowany,
 - e) skasowany po wezwaniu do okazania lub okazany po przeprowadzonej kontroli biletów,
 - f) zniszczony,
 - g) noszący ślady ingerencji chemicznej lub mechanicznej,
 - h) o zaniżonej wartości,
 - i) czasowy- po upływie czasu określonego na bilecie,
 - j) WSPÓLNY 70-minutowy, poza odcinkami jego obowiązywania określonymi w przepisach Kolei Małopolskich Sp. z o.o.
 - k) odstąpiony innej osobie.
17. **Za nieważny** uznaje się m. in. bilet okresowy:
- a) nieważny na danej trasie,
 - b) o zaniżonej wartości,
 - c) którego okres ważności upłynął,
 - d) imienny, który jest niekompletny (bilet okresowy imienny zapisany na nośniku w formie niespersonalizowanej karty elektronicznej ważny jest wyłącznie wraz z legitymacją do biletu okresowego ze zdjęciem pasażera; zapisany na nośniku, którego stan uniemożliwia identyfikację właściciela),
 - e) imienny- odstąpiony innej osobie.
18. **Za nieważny** uznaje się m. in. bilet mobilny zakupiony po wezwaniu do okazania biletu. Rejestracja oraz doładowanie konta w systemach mobilnych powinny nastąpić przed wejściem do pojazdu. Czas zakupu biletu jest zależny od zasięgu oraz szybkości działania sieci telefonii komórkowej, tym samym ZTP nie odpowiadają za wynikające z tego tytułu opóźnienia lub brak możliwości zakupu biletu.
19. Kontroler ma prawo w razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu 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.

Warunki nałożenia opłaty dodatkowej

20. W sytuacji stwierdzenia u pasażera braku ważnego biletu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu kontroler jest uprawniony do:
- a) pobrania opłaty dodatkowej oraz właściwej należności za przewóz w sposób bezgotówkowy;
 - 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.
- Kontroler jest zobowiązany do poinformowania pasażera o przyczynie nałożenia opłaty dodatkowej.

21. W sytuacji stwierdzenia naruszenia przez pasażera aktualnie obowiązujących przepisów porządkowych dotyczących Komunikacji Miejskiej w Krakowie z tytułu przewozu zwierząt i rzeczy lub nieuzasadnionego zatrzymania lub spowodowanie zmiany trasy pojazdu przez pasażera kontroler jest uprawniony do:
- pobrania opłaty dodatkowej w sposób bezgotówkowy,
 - w przypadku odmowy lub braku możliwości dokonania przez pasażera opłaty na miejscu, wystawienia i wręczenia pasażerowi Wezwania do zapłaty opłaty dodatkowej. Kontroler jest zobowiązany do poinformowania pasażera o przyczynie nałożenia opłaty dodatkowej.

Wysokość opłat dodatkowych ustala Rada Miasta Krakowa: Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr XXI/231/11 z dnia 6 lipca 2011 r. (t.j. Dz. Urz. Woj. Małop. z 2018 r. poz. 941 ze zm.), pkt. V Opłaty dodatkowe.

22. W przypadku uiszczenia przez pasażera opłaty dodatkowej i należności za przewóz na miejscu, kontroler biletów 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. W przypadku odmowy podania danych osobowych przez pasażera na potwierdzeniu zapłaty, nie przysługuje mu prawo do reklamacji. Jeżeli pasażer odmawia potwierdzenia podpisem faktu wniesienia zapłaty lub odmawia odebrania Potwierdzenia, kontroler umieszcza adnotację w systemie o zaistniałym fakcie i do akt sprawy załącza pozostawione pokwitowanie.

Uprawnienia kontrolera

23. W przypadku odmowy zapłacenia należności na miejscu kontroler, w celu ustalenia tożsamości pasażera, ma prawo żądać okazania dokumentu potwierdzającego tę tożsamość. Po okazaniu dokumentu kontroler na jego podstawie wypisuje i wręcza pasażerowi, za pisemnym, czytelnym potwierdzeniem, Wezwanie do zapłaty. Jeżeli pasażer opłaci w ciągu 7 dni od daty przejazdu wystawione Wezwanie, opłata dodatkowa zostaje obniżona zgodnie z obowiązującą taryfą. Informacje o sposobie i wymaganym terminie uregulowania należności znajdują się na rewersie wystawionego Wezwania.
24. Odmowa złożenia podpisu na ekranie terminala mobilnego służącego do kontroli biletów lub na kopii Wezwania do zapłaty, skutkuje nie wydaniem pasażerowi oryginału Wezwania, co nie wstrzymuje procedury windykacyjnej.
25. 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 prawidłowości przez Policję lub Straż Miejską.

26. Kontroler jest zobowiązany do udostępnienia, na żądanie pasażera, swojego numeru służbowego oraz poinformowania o możliwości, miejscu i terminach składania reklamacji.
27. Wszelkie formalności z pasażerami powinny być załatwiane wyłącznie w pojeździe. Na prośbę pasażera zgłaszającego „konieczność opuszczenia pojazdu” kontrolę należy dokończyć na przystanku, w miejscu bezpiecznym dla kontrolera, pod warunkiem, że pasażer ten wcześniej wręczy kontrolerowi równowartość opłaty dodatkowej lub dokument tożsamości, a jego zachowanie nie nosi znamion agresji i nie spowoduje to dezorganizacji pracy zespołu kontrolującego.
28. Na podstawie wystawionego przez kontrolera i wręzonego pasażerowi Potwierdzenia zapłaty lub Wezwania do zapłaty pasażer może kontynuować podróż pojazdem, w którym miała miejsce kontrola, nie dłużej niż do zakończenia kursu tego pojazdu.
29. W przypadku gdy pasażer odmawia zapłacenia należności lub okazania dokumentu tożsamości oraz nie wykazuje woli podania swoich danych osobowych w formie ustnego oświadczenia kontroler ma prawo „ujęcia” podróznego i niezwłocznego oddania go w ręce Policji lub innych organów porządkowych, które mają zgodnie z przepisami prawa podjęcia czynności zmierzających do ustalenia tożsamości pasażera. (art. 33a ustawy Prawo Przewozowe). W powyższym przypadku należy również powiadomić pasażera, że do czasu przybycia wyżej wymienionych służb, obowiązany jest on pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli, albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera.
30. W przypadku kontroli osób małoletnich poniżej 13 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.

Zwrot należności za przewóz

31. Pasażer może uzyskać zwrot należności za przewóz i opłaty dodatkowej lub umorzenie Wezwania do zapłaty, pod warunkiem uiszczeniu opłaty manipulacyjnej i okazania w terminie do 7 dni od daty wystawienia Wezwania (w miejscu wskazanym na rewersie wystawionego imiennego Potwierdzenia zapłaty lub Wezwania do zapłaty):
 - a) ważnego imiennego biletu okresowego, zakupionego przed kontrolą
 - b) ważnego zintegrowanego biletu PR/KMŁ – Komunikacja Miejska w Krakowie zakupionego przed kontrolą,
 - c) ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, innego dowodu poświadczającego wniesienie opłaty za przejazd przed kontrolą.

Wysokość opłaty manipulacyjnej ustala Rada Miasta Krakowa: Załącznik Nr 1 do Uchwały Nr XXI/231/11 z dnia 6 lipca 2011 r. (t.j. Dz. Urz. Woj. Małop. z 2018 r. poz. 941 ze zm.) pkt.VI Inne opłaty.

Zasady składania reklamacji

32. Przedłożenie, nie okazanego w czasie kontroli, biletu na okaziciela, niezależnie od formy jego zakupu, nie stanowi podstawy do zwrotu pobranej należności za przewóz i opłaty dodatkowej lub anulowania Wezwania do zapłaty.
33. Reklamacje w sprawie trybu i zasadności wystawionego wezwania do zapłaty można składać, nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty:
 - a) w placówce Z.W. RENOMA Sp. z o. o. przy ul. Wileńskiej 2a w Krakowie, poniedziałek, wtorek, czwartek, piątek w godz. 8:00 do 16:00 oraz środę w godz. 10:00 do 18:00,
 - b) korespondencyjnie na adres : Zakłady Wielobranżowe „ Renoma” Sp. z o. o., ul. Wileńska 2a, 31-413 Kraków,
 - c) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje.krakow@zwrenoma.pl
34. Złożenie reklamacji lub odwołania nie zwalnia od uiszczenia opłaty dodatkowej.
35. Złożenie reklamacji lub odwołania nie wstrzymuje biegu terminu 7 dni, uprawniającego do uiszczenia opłaty dodatkowej w obniżonej wysokości.
36. Uznanie zasadności reklamacji lub odwołania dotyczącego wystawionego Wezwania do zapłaty, może nastąpić pod warunkiem uiszczenia należności przewozowej (równowartość biletu jedno-przejazdowego).