



Szanowni Państwo!

Kontrolerzy biletów wykonując swoją pracę, chronią pozostałych pasażerów przed osobami, które korzystają z usług przewozowych bez wnoszenia opłaty za bilet.

Pamiętajmy, że jazda bez biletu jest w istocie kradzieżą. Przez gapowiczów, pośrednio okradani są wszyscy pasażerowie – utracone wpływy z biletów to środki, które nie mogą zostać przeznaczone na rozwój komunikacji miejskiej w Elblągu, np. na budowę nowoczesnych wiat przystankowych.

Oto kilka najważniejszych punktów związanych z kontrolą biletów w komunikacji miejskiej w Elblągu.

Przebieg kontroli biletów

1. Osobami uprawnionymi do kontroli biletów są kontrolerzy posiadający **ważny identyfikator ze zdjęciem i numerem służbowym**.
2. Przystępując do kontroli i w trakcie jej prowadzenia identyfikator **musi być umieszczony w miejscu dobrze widocznym dla pasażera**.
3. Kontrolerzy zobowiązani są do udzielania pasażerom **wszelkich informacji** dotyczących taryfy opłat, rodzajów stosowanych biletów, obowiązujących przepisów porządkowych, wysokości opłat dodatkowych oraz przebiegu linii komunikacyjnych.
4. **Na każde żądanie pasażera**, kontroler musi umożliwić pasażerowi **spisanie swojego numeru służbowego z identyfikatora**.
5. Kontrola biletowa **winna być prowadzona w sposób kulturalny**, a rozmowa kontrolera z pasażerem powinna ograniczać się do przedmiotu kontroli.
6. W przypadku kontroli **osób niepełnoletnich (do 13 roku życia)**, kontroler powinien **umożliwić nieletniemu dojazd do przystanku, który był celem jego podróży lub opuszczenie na nim pojazdu**.

Do czego zobowiązany jest pasażer?

1. Pasażer w trakcie kontroli dokumentów przewozu **zobowiązany jest do podporządkowania się poleceniom kontrolera biletów, okazania i wręczenia kontrolerowi ważnego dokumentu przewozu, a w przypadku biletu zakupionego przy użyciu telefonu, okazania wyświetlonej na ekranie telefonu informacji o dokonanej kupie biletu**.
2. Pasażer nie posiadający ważnego dokumentu przewozu zobowiązany jest **do pozostania w pojeździe do czasu zakończenia czynności związanych z nałożeniem opłaty dodatkowej**. Dopuszcza się, na wniosek pasażera, dokończenie formalności związanych z wystawieniem opłaty **na przystanku docelowym pasażera**. Warunkiem jest **wcześniejsze okazanie przez pasażera dokumentu tożsamości**. Decyzja w tym zakresie należy do kontrolera.

Opłata dodatkowa i wezwanie do zapłaty

1. W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu przewozu, kontroler **za pokwitowaniem pobiera właściwą należność za przejazd i opłatę dodatkową albo wystawia wezwanie do zapłaty**.
2. Podstawą nałożenia opłaty dodatkowej jest:
 - 1) **przejazd bez ważnego dokumentu przewozu w tym w szczególności:**
 - a. przejazd z imienną **EKM wystawioną na inną osobę**;
 - b. przejazd na podstawie dokumentu noszącego znamiona podrobienia lub przerobienia.
 - 2) **przewóz zwierząt bez ważnego biletu**;
 - 3) **naruszenie przepisów o przewozie zwierząt i bagażu**;
 - 4) spowodowane przez pasażera **zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny**.
3. Wysokość i zasady nakładania opłat dodatkowych **określa uchwała Rady Miejskiej w Elblągu**. Zgodnie z obowiązującymi przepisami wysokość opłat dodatkowych to:

Powód nałożenia opłaty	Wysokość opłaty dodatkowej
Za przejazd bez ważnego dokumentu uprawniającego do przejazdu	Jest to 50-krotność ceny biletu jednorazowego normalnego w strefie miejskiej - 140 zł
Za przewóz zwierząt bez ważnego biletu jednorazowego lub za naruszenie przepisów o przewozie zwierząt i bagażu	Jest to 20-krotność ceny biletu jednorazowego normalnego w strefie miejskiej - 56 zł
Za spowodowanie przez pasażera zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny	Jest to 150-krotność ceny biletu jednorazowego normalnego w strefie miejskiej - 420 zł



UWAGA! W razie stwierdzenia braku ważnego dokumentu uprawniającego do przejazdu lub przewozu zwierząt **pobiera się odpowiednią należność za przejazd** lub przewóz zwierzęcia (**jest to cena odpowiedniego biletu**) **oraz opłatę dodatkową** w wysokości jak w powyższej tabeli.

4. Wysokość opłaty dodatkowej za przejazd **bez ważnego dokumentu przewozu**, za **przewóz zwierząt bez ważnego dokumentu przewozu** lub **naruszenie przepisów o przewozie**, **obniża się o:**
- 1) **50%** jeżeli zostanie ona uiszczona **bezpośrednio u kontrolera w pojeździe, przykładowo:**
 - za przejazd bez biletu – do zapłaty pozostaje **70 zł plus cena odpowiedniego biletu;**
 - za przewóz zwierzęcia bez biletu lub naruszenie przepisów o przewozie – do zapłaty pozostaje **28 zł plus ewentualnie cena odpowiedniego biletu;**
 - 2) **30%** jeżeli zostanie ona uiszczona **w ciągu 7 dni od daty wystawienia** dokumentu zobowiązującego do jej uiszczenia, przykładowo:
 - za przejazd bez biletu - do zapłaty pozostaje **98 zł plus cena odpowiedniego biletu;**
 - za przewóz zwierzęcia bez biletu lub naruszenie przepisów o przewozie – do zapłaty pozostaje **39,20 zł plus ewentualnie cena odpowiedniego biletu.**

UWAGA! Opłaty dodatkowej za spowodowanie przez pasażera **zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu bez uzasadnionej przyczyny nie obniża się.**

5. W przypadku **zakwestionowania biletu** papierowego kontroler wypisuje **druk opłaty dodatkowej**, a na bilecie wpisuje **datę, godzinę kontroli, numer służbowy i zwraca bilet pasażerowi.**
6. W przypadku, gdy **pasażer opuści pojazd i pozostawi swój dokument przewozu**, kontroler **dołącza go do dokumentu z kontroli z krótkim opisem sytuacji i niezwłocznie dostarcza do siedziby swojej firmy (ZKM lub firmy uprawnionej do prowadzenia kontroli).**
7. Odbiór druku opłaty dodatkowej **pasażer powinien potwierdzić własnoręcznym podpisem.** W przypadku **odmowy podpisu**, kontroler **odnotuje ten fakt na druku opłaty dodatkowej. Brak podpisu na druku opłaty dodatkowej nie zwalnia pasażera z obowiązku uiszczenia nałożonej opłaty dodatkowej.**
8. Wezwanie do zapłaty wystawione na imię i nazwisko pasażera lub pokwitowanie wniesienia gotówką opłaty dodatkowej **stanowi dokument przewozu i uprawnia pasażera do kontynuowania jazdy tym samym kursem.**

Kontroler biletów ma prawo

1. Kontroler może żądać okazania dokumentu przewozu od pasażera, który **zajął miejsce w pojeździe, podczas jazdy i przy wysiadaniu z pojazdu.** Okazane dokumenty przewozu są własnością pasażera.
2. W razie odmowy zapłacenia należności – kontroler ma prawo żądać **okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego;**
3. W razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu – **kontroler ma prawo ująć podróżnego i niezwłocznie oddać go w ręce Policji lub innych organów porządkowych**, które mają zgodnie z przepisami prawo zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości;
Do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera biletów.
4. W razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego **jest podrobiony lub przerobiony – kontroler ma prawo zatrzymać dokument za pokwitowaniem** oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

Reklamacje w zakresie kontroli biletów

1. Pasażerowi przysługuje prawo **złożenia reklamacji dotyczącej kontroli biletowej.** Miejsce składania reklamacji **wskazane jest na druku wezwania do zapłaty.**
2. Reklamacje związane z ujawnieniem podczas kontroli **braku imiennego biletu okresowego lub dokumentu poświadczającego uprawnienia do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych** są uwzględniane w przypadku przedłożenia tych dokumentów **w terminie 7 dni od daty nałożenia opłaty dodatkowej.**
3. Od rozstrzygnięcia reklamacji przez przedsiębiorcę uprawnionego przez ZKM do kontroli dokumentów przewozu pasażerowi przysługuje **prawo odwołania do Dyrektora ZKM.**
4. **Złożenie reklamacji lub odwołania nie zwalnia od uiszczenia opłaty dodatkowej.**



5. Złożenie reklamacji lub odwołania nie przedłuża terminu możliwości uiszczenia nałożonej opłaty dodatkowej w obniżonej wysokości.

Kontrola biletów a Elbląska Karta Miejska

1. Pasażer, który ma **zapisane na imiennej EKM ważne uprawnienie do przejazdu ulgowego lub bezpłatnego**, w trakcie kontroli biletowej w pojeździe, **nie ma obowiązku okazywać dokumentu potwierdzającego te uprawnienia**.
2. Pasażer posiadający EKM może w każdej chwili podczas przejazdu, **naciskając przycisk „S” i przykładając kartę do kasownika**, odczytać informację o rodzaju i ważności biletu okresowego oraz o ilości i rodzaju opłaconych przejazdów a także ilości pozostałych punktów zapisanych na EKM.

Kontrola biletów a aplikacja moBILET

Za pośrednictwem systemu moBILET możliwy jest zakup przez telefon komórkowy biletów jednorazowych ważnych strefie miejskiej lub podmiejskiej, a także **biletów 24-godzinnych ważnych TYLKO w strefie miejskiej**.

Jak zostać użytkownikiem moBILET i korzystać z usługi – krok po kroku

I. Pobierz darmową aplikację moBILET:

1. wyślij SMS-a o treści: „MOBILET” pod numer 7055 (0,50 zł + VAT);
2. odbierz SMS-a z linkiem do pobrania aplikacji;
3. przejdź do adresu podanego w SMS-ie;
4. pobierz i zainstaluj aplikację.

Aplikacja na smartfona

Możesz aktywować konto z poziomu aplikacji, bez wysyłania SMS ani rejestracji przez www. Pobierz aplikację na iPhone, telefon z systemem Android lub Windows Phone i skorzystaj z modułu aktywacji.

Każdy nowy użytkownik otrzymuje na startcie 3 zł - pod warunkiem dokonania rejestracji przez SMS-a. Wykorzystana kwota zostanie potrącona przy pierwszym zasileniu konta moBILET.

II. Zasil swoje Konto moBILET

Zasilenie ekspresowe jest realizowane za pośrednictwem serwisu PayU.pl oraz Przelewy24.pl., które jest dostępne bezpośrednio w Portalu Użytkownika, jak i na stronie głównej moBILET.pl. Korzystając z tej formy zasilenia, wpłacone środki dostępne są praktycznie natychmiast. Zasilenie standardowe, to przelew na przydzielony indywidualny rachunek rozliczeniowy. Zarówno numer rachunku, jak i dane do przelewu są widoczne w Portalu Użytkownika – zakładka „Zasilenie konta”. moBILET nie pobiera żadnych opłat za zasilenie konta.

III. Skasuj bilet za pomocą telefonu

W czytelnym graficznym menu należy wybrać z listy żądany rodzaj biletu i potwierdzić chęć jego skasowania. Skasowanie biletu i jego przesłanie w aplikacji moBILET odbywa się w jednej, szyfrowanej sesji.

Uwaga!!!

Rejestracja oraz doładowanie konta powinny nastąpić przed wejściem do pojazdu.

Zakupu biletu przez telefon należy dokonać w pierwszej kolejności po wejściu do pojazdu.

Osoba posiadająca bilet ulgowy musi udokumentować prawo do ulgi.

Ceny biletów są zgodne z cennikiem biletów ZKM Sp. z o.o. w Elblągu.

Sporządzono na podstawie:

- Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe Dz.U. 1984 Nr 53 poz. 272 z późn. zm.;
- Uchwała nr XXVI/716/2013 Rady Miejskiej w Elblągu z dnia 14 listopada 2013 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących w środkach komunikacji miejskiej w granicach administracyjnych miasta i gmin sąsiadujących;
- Zarządzenie nr 67/2014 Prezydenta Miasta Elbląg z dnia 20 lutego 2014 w sprawie Regulaminu korzystania z usług publicznych w zakresie komunikacji miejskiej świadczonych przez Zarząd Komunikacji Miejskiej w Elblągu spółka z ograniczoną odpowiedzialnością oraz obowiązków spółki wobec odbiorców tych usług.