



Nowy operator kontroli biletów

2022-03-13

Od 1 marca podmiotem uprawnionym do kontroli biletów w pojazdach komunikacji miejskiej jest Rewizor Sp. z o.o. z filią w Krakowie.

Do przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu w pojazdach KMK uprawnione są osoby posiadające identyfikator służbowy kontrolera zgodnego z poniższym wzorem:

Podstawowym zadaniem kontrolera jest sprawdzenie, czy pasażerowie znajdujący się w pojeździe posiadają ważne bilety lub/oraz ważne dokumenty uprawniające do przejazdów bezpłatnych lub ulgowych.

W sytuacji stwierdzenia u pasażera braku ważnego biletu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego lub bezpłatnego przejazdu lub w sytuacji naruszenia aktualnie obowiązujących przepisów porządkowych dotyczących komunikacji miejskiej z tytułu przewozu zwierząt i rzeczy lub nieuzasadnionego zatrzymania lub spowodowania zmiany trasy pojazdu kontroler jest uprawniony do:

- pobrania opłaty dodatkowej oraz właściwej należności za przewóz,
- wystawienia wezwania do zapłaty w przypadku odmowy lub braku możliwości dokonania przez pasażera opłaty na miejscu. Kontroler, w celu ustalenia tożsamości pasażera, ma prawo żądać okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość pasażera. Wystawione wezwanie do zapłaty opłaty dodatkowej wraz z należnością przewozową zostaje wręczone pasażerowi, za potwierdzeniem - czytelnym podpisem.

Okazanie biletu bądź dokumentu poświadczającego uprawnienie po kontroli

Każdy podróżny, który jest właścicielem ważnego biletu imiennego, okresowego lub jest posiadaczem ważnego dokumentu uprawniającego do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych, którego nie posiadał przy sobie w czasie kontroli, **może w ciągu 7 dni od chwili wystawienia wezwania do zapłaty okazać taki dokument**, celem otrzymania zwrotu zapłaconej opłaty dodatkowej lub anulowania otrzymanego wezwania do zapłaty.

Okazanie może być dokonane:

- osobiście lub korespondencyjnie pod adresem: Rewizor Sp. z o.o. przy **ul. Kluczborskiej 48**, 31-271 Kraków. Data stempla pocztowego nie może być późniejsza niż 7 dni od kontroli – w przypadku okazania po kontroli dokumentu uprawniającego do bezpłatnych bądź ulgowych przejazdów, należy pamiętać o okazaniu dokumentu osobiście lub w kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez wystawcę lub notariusza,
- elektronicznie pod adresem: reklamacje.krakow@rewizor.eu – dopuszcza się przesłanie skanu, w jakości pozwalającej na identyfikację numeru karty i numeru klienta/albumu, w przypadku okazywania karty KKM lub biletu okresowego zapisanego na legitymacji.



Warunkiem zwrotu pobranej opłaty dodatkowej lub anulowania wezwania do zapłaty, w każdym z powyższych przypadków jest dokonanie opłaty manipulacyjnej w wysokości 16,00 zł na rachunek podany poniżej lub bezpośrednio w kasie (również w terminie 7 dni od nałożenia opłaty dodatkowej).

Reklamacje, wnioski, skargi

Każdy pasażer, który nie zgadza się z decyzją kontrolera o nałożeniu opłaty dodatkowej może, zgodnie z Zarządzeniem Nr 27/2020 Dyrektora Zarządu Transportu Publicznego w Krakowie z dnia 6 lipca 2020 roku, w ciągu **3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania do zapłaty** złożyć reklamację:

- pocztą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje.krakow@rewizor.eu,
- w formie pisemnej do Rewizor Sp. z o.o. ul Kluczborska 48, 31-271 Kraków
- osobiście w siedzibie Spółki Rewizor (adres powyżej).

W przypadku reklamacji dotyczących wezwań do zapłaty wystawionych przed 1 marca 2022 r. w ciągu 3 miesięcy od ich otrzymania reklamację można złożyć :

- pocztą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje.krakow@zwrenomapl.pl,
- w formie pisemnej do Z.W. „Renoma” Sp. z o.o. **(do dnia 30.04.2022 r. pisma należy kierować na adres ul. Wileńska 2A, 31-413 Kraków, a od 01.05.2022 r. na adres ul. 3 Maja 67, 81-850 Sopot)**,
- osobiście w siedzibie Spółki Z.W. „Renoma” (adresy powyżej).

Zastrzega się, że nie będzie rozpatrywana reklamacja dotycząca wezwania do zapłaty, uregulowanego u kontrolera i pozbawionego danych osobowych pasażera.

Złożenie reklamacji lub odwołania nie zwalnia od uiszczenia opłaty dodatkowej oraz nie wstrzymuje biegu terminu 7 dni, uprawniającego do uiszczenia opłaty dodatkowej w obniżonej wysokości. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia przyjęcia reklamacji.

Płatności

W przypadku stwierdzenia braku ważnego biletu lub uprawnienia do bezpłatnego bądź ulgowego przejazdu, kontroler wzywa pasażera do uiszczenia opłaty dodatkowej oraz należności za przewóz. Wysokości opłat dodatkowych podane są w poniższej tabeli.

Rodzaj opłaty	
opłata dodatkowa za przejazd pasażera bez ważnego biletu/dokumentu przewozu bądź dokumentu potwierdzającego uprawnienie do przejazdu bezpłatnego	



opłata dodatkowa za przejazd pasażera bez ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do przejazdu	
opłata dodatkowa za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt	
opłata dodatkowa za spowodowanie zatrzymania lub zmiany trasy środka transportowego, bez uzasadnionej prz	
opłata manipulacyjna za czynności związane z pobraniem opłaty dodatkowej lub wystawieniem wezwania do zapłaty w przypadkach ich umorzenia, określonych w zał. Nr 3 do uchwały § 12 ust. 4	

Płatności można dokonać:

- w siedzibie spółki Rewizor Sp. z o.o. **ul. Kluczborska 48, 31-271 Kraków, od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 - 18.00 oraz w sobotę w godzinach**



**Magiczny
Kraków**

10.00 - 14.00,

- elektronicznie na konto nr **82 1020 1068 0000 1002 0380 3616** (Bank PKO Bank Polski S.A.)- w tytule wpłaty należy podać nr wezwania do zapłaty.

Termin płatności wynosi 14 dni, po upływie tego terminu do należności głównej zostaną doliczone odsetki ustawowe.