

REGULAMIN KONTROLI BILETÓW

w autobusach obsługiwanych przez
Żeglugę Ostródzko-Elbląską Sp. z o.o. w Ostródzie

§ 1. Podmiot kontrolujący i tryb składania reklamacji

1. Podmiotem upoważnionym do przeprowadzania kontroli dokumentów przewozu na wszystkich liniach obsługiwanych przez Żeglugę Ostródzko-Elbląską Sp. z o.o. w Ostródzie jest CPW Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu.
2. Odwołania od nałożonych opłat dodatkowych oraz reklamacje dotyczące sposobu przeprowadzenia kontroli należy składać:
 - za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (EBOK): <https://ebok.cpw.miasta.pl/>,
 - listownie na adres: CPW Sp. z o.o., ul. Abpa A. Baraniaka 88B, 61-131 Poznań,
 - drogą elektroniczną na adres e-mail: ugoda@cpw.miasta.pl,
 - Infolinia (czynna w godzinach od 8:00 do 16:00): 61 62 63 050,
 - pisemnie w Punkcie Obsługi Klienta prowadzonym przez CPW Sp. z o.o. zlokalizowanym przy ul. Jana III Sobieskiego 4 (parter obok recepcji) w Ostródzie.
Punkt jest czynny w poniedziałki i czwartki w godz. 12:00 – 17:00.
3. Reklamacje w sprawach związanych z kontrolą biletów mogą być składane w terminie 7 dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty.

§ 2. Osoby uprawnione do kontroli

1. Kontrolę biletów może przeprowadzać wyłącznie osoba posiadająca ważny identyfikator służbowy, umieszczony w widocznym miejscu.
2. Identyfikator kontrolera musi zawierać:
 - nazwę podmiotu zatrudniającego kontrolera:
- CWP sp z o. o.,
 - nazwę podmiotu zlecającego przeprowadzenie kontroli biletów:
- Żegluga Ostródzko-Elbląska Sp. z o.o. w Ostródzie,
 - fotografię kontrolera,
 - numer służbowy kontrolera,
 - okres ważności,
 - zakres upoważnienia,
 - pieczęć i podpis Prezesa Zarządu Żeglugi Ostródzko-Elbląskiej Sp. z o. o. w Ostródzie.
3. Na każde żądanie pasażera kontroler ma obowiązek okazać identyfikator.

§ 3. Zakres i sposób przeprowadzania kontroli

1. Kontrola biletów może być przeprowadzana:
 - w trakcie trwania przejazdu,
 - po zakończeniu kursu,
 - podczas wysiadania pasażerów.
2. Kontroler jest uprawniony do sprawdzania:
 - biletów jednorazowych papierowych,
 - e-biletów,
 - biletów okresowych zapisanych na Karcie Miejskiej lub karcie płatniczej,
 - dokumentów uprawniających do przejazdów ulgowych lub bezpłatnych,
 - opłat za przewóz bagażu i zwierząt.
3. Kontroler wyposażony jest w czytnik, służący do weryfikacji ważności biletów zapisanych na Kartach Miejskich i kartach płatniczych.
4. Kontroler nie jest uprawniony do wydawania poleceń prowadzącemu pojazd, z wyjątkiem dyspozycji dotyczącej blokady kasowników biletów papierowych oraz nieotwierania określonych drzwi pojazdu w celu uniemożliwienia opuszczenia pojazdu osobie bez ważnego biletu.
5. W sytuacjach wyjątkowych, uzasadnionych bezpieczeństwem pasażerów lub stanem technicznym pojazdu, kontroler jest obowiązany podporządkować się prowadzącemu pojazd.

§ 4. Obowiązki pasażera

1. Pasażer jest zobowiązany do:
 - posiadania ważnego e-biletu lub niezwłocznego jego zakupu po wejściu do pojazdu (pojęcie „niezwłocznie” rozumie się wykonanie tej czynności jako pierwszej po wejściu do pojazdu),
 - niezwłocznego skasowania biletu papierowego i zachowania go przez cały czas przejazdu,
 - posiadania przy sobie dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi lub przejazdu bezpłatnego,
 - okazywania biletu i dokumentów kontrolerowi,
 - umożliwienia odczytu e-biletu poprzez zbliżenie Karty Miejskiej lub karty płatniczej do czytnika.
2. Zabrania się odstępowania lub przekazywania innym osobom biletów imiennych, skasowanych biletów jednorazowych oraz biletów krótkookresowych.

§ 5. Opłaty dodatkowe i opłata manipulacyjna

1. W przypadku stwierdzonego braku biletu lub dokumentu uprawniającego do ulgi kontroler jest upoważniony do nakładania i pobierania za pokwitowaniem opłaty dodatkowej według obowiązującej taryfy opłat.
2. Ustala się następujące opłaty dodatkowe:
 - przejazd bez ważnego biletu – 120,00 zł,
 - brak dokumentu potwierdzającego ulgę lub przejazd bezpłatny – 96,00 zł,
 - przewóz bagażu ponadnormatywnego lub psa bez biletu – 48,00 zł,
 - spowodowanie bez uzasadnienia zatrzymania lub zmiany trasy pojazdu – 360,00 zł.
3. Opłata dodatkowa uiszczona w terminie 7 dni od daty wystawienia podlega obniżeniu o 30%.
4. Opłata może zostać umorzona lub zwrócona, jeżeli pasażer okaże w terminie 7 dni dokument potwierdzający przysługujące mu uprawnienia.
5. Opłata manipulacyjna wynosi 10% wartości opłaty dodatkowej.
6. Opłatę dodatkową można uiścić przelewem na wskazany w upomnieniu indywidualny numer rachunku bankowego, gotówką, BLIKIEM lub kartą bankową u kontrolera, a także osobiście w Punkcie Obsługi Klienta prowadzonym przez CPW Sp. z o.o. zlokalizowanym przy ul. Jana III Sobieskiego 4 (parter obok recepcji) w Ostródzie (gotówką, kartą płatniczą lub BLIKIEM).
7. Nie podlega opłacie przewóz:
 - wózków dziecięcych i inwalidzkich,
 - psów przewodników osób niewidomych,
 - małych zwierząt trzymanyh na rękach.
8. **Przewóz rowerów w autobusach miejskich jest niedozwolony.**

§ 6. Prawa i obowiązki kontrolera

1. Kontroler jest zobowiązany do:
 - uprzejmego i kulturalnego zachowania,
 - udzielania informacji dotyczących taryf i zasad przewozu,
 - poinformowania pasażera o wysokości opłaty i trybie odwoławczym.

2. W przypadku braku biletu lub dokumentów kontroler ma prawo:
 - żądać okazania dokumentu tożsamości (art. 33a ust. 7 pkt 1 Prawa przewozowego),
 - ująć pasażera i przekazać Policji (art. 33a ust. 7 pkt 2),
 - zatrzymać podrobiony dokument za pokwitowaniem (art. 33a ust. 7 pkt 3).
3. Prowadzenie kontroli biletowej jest niedopuszczalne w przypadku niesprawnych wszystkich kasowników biletów elektronicznych.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. Wezwanie do zapłaty nie stanowi biletu i nie uprawnia do dalszego przejazdu.
2. Nieuiszczenie opłaty skutkuje dochodzeniem należności w trybie postępowania egzekucyjnego.
3. Regulamin obowiązuje wszystkich pasażerów korzystających z usług przewozowych Żegluga Ostródzko-Elbląskiej Sp. z o.o.

§ 7. Podstawa prawna

1. Regulamin określa zasady i tryb kontroli dokumentów przewozu w pojazdach lokalnego transportu zbiorowego organizowanego przez Żegluga Ostródzko-Elbląską Sp. z o.o. w Ostródzie.
2. Regulamin sporządzono na podstawie:
 - Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe, w szczególności art. 33a,
 - Uchwały Nr XLVI/335/2018 Rady Miejskiej w Ostródzie z dnia 16 maja 2018 r. w sprawie ustalenia wysokości cen urzędowych i opłat za usługi przewozowe lokalnego transportu zbiorowego,
 - Uchwał zmieniających, w tym:
 - Uchwały Nr XXIII/123/2019 Rady Miejskiej w Ostródzie z dnia 30 grudnia 2019 roku,
 - Uchwały Nr XXIII/134/2019 Rady Miejskiej w Ostródzie z dnia 30 grudnia 2019 roku,
 - Uchwały Nr LVIII/321/2022 Rady Miejskiej w Ostródzie z dnia 29 czerwca 2022 roku,
 - Uchwały Nr XI/111/2025 Rady Miejskiej w Ostródzie z dnia 21 stycznia 2025 roku.