OGÓLNE INFORMACJE NT. KONTROLI BILETÓW

1. Kontroler biletów w momencie rozpoczęcia kontroli jest zobowiązany umieścić w widocznym miejscu identyfikator z numerem ewidencyjnym, zdjęciem, z podpisem kontrolera, datą ważności identyfikatora oraz informacją o firmie przeprowadzającej kontrolę biletów.
2. Wszelkie informacje udzielane pasażerom powinny być rzeczowe, krótkie i zrozumiałe.
3. Pasażer nieposiadający ważnego biletu okresowego lub uprawnienia do przejazdu bezpłatnego po wejściu do pojazdu powinien natychmiast skasować bilet 1-przejazdowy, 75-minutowy lub 24-godzinny.
4. Pasażer, który zamierza nabyć karnet biletowy u kierującego pojazdem i wykorzystać go w danym pojeździe, zobowiązany jest wejść do pojazdu przednimi drzwiami, natychmiast dokonać zakupu i skasować karnet w najbliższym kasowniku. W przypadku wejścia innymi drzwiami pasażer zobowiązany jest oczekiwać na zakup stojąc przy kabinie kierowcy.
5. O skasowaniu biletu świadczy wydruk pełnego kodu cyfrowego kasownika na bilecie.
6. Podstawą do egzekwowania opłaty dodatkowej od pasażera jest:
   - brak odpowiedniego dokumentu przewozu;
   - brak ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu;
   - naruszenie przepisów o przewozie rzeczy lub zwierząt;
   - spowodowanie, bez uzasadnionej przyczyny, zatrzymanie lub zmiana trasy środka transportu.
7. W przypadku odmowy uiszczenia opłaty dodatkowej gotówkowej, kontroler biletów musi wystawić druk opłaty dodatkowej kredytowej, żądając od pasażera dowodu tożsamości.
8. Po spisaniu danych personalnych, kontroler jest zobowiązany wręczyć pasażerowi druk opłaty dodatkowej kredytowej i stwierdzić, że informacja o miejscu i czasie dokonania wpłaty oraz ewentualnego odwołania się znajduje się na druku opłaty dodatkowej.
9. Kontroler biletów ma obowiązek poinformować pasażera, któremu wręczył druk opłaty dodatkowej kredytowej, iż powinien on uiścić opłatę dodatkową wraz z wymaganą kwotą przewoźnego.
10. Odebranie druku pasażer powinien pokwitować swoim podpisem.
11. **Odwołania od nałożonych opłat dodatkowych oraz reklamacje związane z opłatami dodatkowymi przyjmowane są w siedzibie ZKM w Gdyni, ul. Zakręt do Oksywia 10: w poniedziałki, wtorki, czwartki i piątki w godz. 8:00-14:00, w środy w godz. 12:00-17:00**
12. Bilet jednorazowy jednoprzejazdowy uprawnia do realizacji jednego przejazdu i po wykorzystaniu lub w trakcie wykorzystania nie może być przekazany innej osobie. Bilet 75-minutowy i 24-godzinny uprawnia do realizacji nieograniczonej liczby przejazdów w okresie wskazanym na bilecie od momentu nadania mu ważności.
13. Bilet elektroniczny (imienny lub na okaziciela) jest nieważny jeśli: karta nie została doładowana na dany okres lub zakres, co zostało stwierdzone podczas kontroli lub karta ze względu na uszkodzenie nie została prawidłowo odczytana przez czytnik kontrolerski.
14. Bilety miesięczne (imienne i na okaziciela) nie podlegają przeliczeniu na bilety jednorazowe, nie dopuszcza się również dopłat do biletów okresowych.
15. Bilety jednorazowe 1-przejazdowe, 75-minutowe, 24-godzinne i okresowe – zniszczone, uszkodzone lub nieprawidłowo skasowane – są nieważne.
16. Bilety ulgowe ważne są wraz z dokumentem potwierdzającym prawo pasażera do korzystania z biletów ulgowych w środkach miejskiej komunikacji zbiorowej.
17. Bilety i dokumenty na okaziciela należy posiadać w czasie przejazdu i okazywać na żądanie kontrolerów biletów.
18. W przypadku braku lub nieokazania biletu lub dokumentu na okaziciela w trakcie prowadzonej kontroli reklamacje będą rozpatrywane negatywnie.
19. W razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony, kontroler biletów ma obowiązek zatrzymać dokument za pokwitowaniem, bądź wezwać patrol policji. (Prawo przewozowe z 15 listopada 1984 r. z późniejszymi zmianami art.33 A ust.7 pkt.3).
20. Przewoźnik lub organizator publicznego transportu zbiorowego albo osoba przez niego upoważniona ma prawo: w razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu – 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. (Prawo przewozowe z 15 listopada 1984 r. z późniejszymi zmianami art.33 A ust.7 pkt.2).
21. W razie niezapłacenia należności i nieokazania dokumentu – do czasu przybycia funkcjonariusza Policji lub innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli albo innym miejscu wskazanym przez przewoźnika lub organizatora publicznego transportu zbiorowego. (Prawo przewozowe z 15 listopada 1984 r. z późniejszymi zmianami art.33 A ust.8).