

PRAWA I OBOWIĄZKI

Pasażera

1. Podróżny niezwłocznie tj. bezpośrednio po wejściu do pojazdu zobowiązany jest:
 - * w przypadku biletu papierowego skasować go;
 - * w przypadku e-karty zalogować się w systemie zgodnie z odrębnym zarządzeniem.
2. Skasowanie biletu / zalogowanie się po rozpoczęciu kontroli biletowej nie zwalnia podróżnego od uiszczenia opłaty karnej.
3. Podróżny jest zobowiązany posiadać ważny bilet papierowy bądź elektroniczny przez cały czas podróży i okazywać na żądanie kontroli biletowej.
4. Podróżnemu nie wolno odstępować skasowanego biletu innej osobie.
5. Podróżny posiadający bilet papierowy ulgowy lub korzystający z bezpłatnego przejazdu nie posiadający e-karty jest zobowiązany posiadać przy sobie i okazywać na żądanie kontroli biletowej dokument uprawniający do takiego przejazdu.
6. Podróżny ma prawo przewozić bezpłatnie dziecko w wózku dziecięcym oraz dziecko do lat czterech, bagaż ręczny, zwierzęta domowe.
7. Podróżny ma prawo żądać od kontrolera okazania uprawnień do prowadzenia kontroli.
8. W razie awarii lub uszkodzenia pojazdu podróżnym tego pojazdu posiadającym ważny papierowy bilet jednorazowy lub bilet elektroniczny przysługuje prawo kontynuowania podróży na podstawie tego samego biletu następnym pojazdem tej samej linii, pojazdem zastępczym, podstawionym przez MZK lub pojazdem innej linii jadącym w tym samym kierunku.
9. W sprawach spornych podróżny ma prawo odwołania od decyzji kontrolera do Kierownika Kancelaria Wierzyciel Sp. z o.o./o Zielona Góra ul. Sulechowska 1, piętro IV, pok. 402,

Kontrolera

1. Osobami uprawnionymi do dokonywania kontroli biletów są kontrolerzy i kierowcy autobusów MZK i kontrolerzy wyspecjalizowanych firm działających na zlecenie MZK, posiadający ważny identyfikator z fotografią i numerem służbowym.
2. Kontrolerzy są zobowiązani do uprzejmego i kulturalnego zachowania się wobec Podróżnych.
3. Kontrolerzy są zobowiązani do udzielania podróżnym wszelkich informacji dotyczących taryf opłat, rodzaju stosowanych biletów, przebiegu linii komunikacyjnych i wysokości opłat karnych.
4. Kontrolerzy pracują w zespołach min. dwuosobowych.
5. Kontroler ma prawo żądać okazania przez podróżnego biletu jednorazowego papierowego i jeśli to konieczne dokumentu uprawniającego do zniżki lub jazdy bezpłatnej lub biletu elektronicznego.
6. Kontroler ma prawo do pobrania opłaty karnej od podróżnego bez ważnego biletu. Wręcza wówczas wyszczególnienie z pokwitowaniem daty, godziny, linii i własnego numeru służbowego.
7. W przypadku odmowy uiszczenia opłaty karnej, kontroler ma prawo żądać od podróżnego okazania wiarygodnego dokumentu ze zdjęciem.
8. W przypadku, gdy podróżny nie posiada biletu lub dokumentu uprawniającego do ulgi, albo bezpłatnego przejazdu i odmawia okazania dokumentu kontrolujący 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.
9. W razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony lub przerobiony – zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy dokumentu.
10. Biuro Kancelaria Wierzyciel Sp. z o.o./o Zielona Góra, ul. Sulechowska 1, piętro IV, pok. 402 (tel. 730 503 833) czynne: w poniedziałek, środę i piątek 9:00 – 13:00, we wtorek i czwartek 14:00-18:00.
11. Skargi na działalność Kancelaria Wierzyciel Sp. z o.o. można składać w siedzibie MZK w Zielonej Górze, ul. Chemiczna 8, od poniedziałku do piątku w godz. 7⁰⁰-14⁰⁰.

Wzór identyfikatora kontrolera biletowego Kancelaria Wierzyciel Sp. z o.o./o Zielona Góra

