

PORADNIK DLA PASAŻERA

Postępowanie w przypadku nałożenia opłaty dodatkowej na liniach Wolsztyńskiej Komunikacji Gminnej.

Niniejszy poradnik zawiera kluczowe informacje dla pasażerów korzystających z Wolsztyńskiej Komunikacji Gminnej obsługiwanej przez **Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Wolsztynie (PGK Wolsztyn)**, na której kontrolę dokumentów przewozu prowadzi firma **Trans Kontrol s.c.**

Taryfikator opłat dodatkowych

Rodzaj naruszenia	Płatność w terminie do 7 dni	Płatność w terminie do 14 dni
Brak ważnego biletu na przejazd	100 zł	200 zł
Przewóz rzeczy niedozwolonych (zwierząt/bagażu niezgodnie z regulaminem)	100 zł	200 zł
Brak dokumentu uprawniającego do ulgi	60 zł	120 zł
Spowodowanie zatrzymania/wstrzymania pojazdu bez uzasadnionej przyczyny	200 zł	400 zł

Do opłaty dodatkowej dolicza się należność za przewóz (zgodnie z art. 33a ustawy Prawo Przewozowe z 15 listopada 1984r., Dz.U. z 2020 poz. 8). Opłata dodatkowa uprawnia do kontynuowania przejazdu tym samym pojazdem, w czasie trwania danego kursu.

1. Jak opłacić opłatę dodatkową?

Płatność za wystawione wezwanie do zapłaty można uregulować w następujący sposób:

- Bezpośrednio u kontrolera (na miejscu):** Gotówką lub kartą płatniczą (jeśli kontroler dysponuje terminalem). Jest to najszybszy sposób na skorzystanie z obniżonej stawki.
- Przelewem bankowym:** Na rachunek bankowy Trans Kontrol s.c. podany na wezwaniu. W tytule należy bezwzględnie podać **numer wezwania oraz imię i nazwisko pasażera**.
- Przekazem pocztowym:** Pasażer może dokonać wpłaty na pocztcie. **Uwaga!** Dla zachowania niższej stawki lub dotrzymania terminu 14 dni liczy się **data faktycznego wpływu środków na konto Trans Kontrol s.c.**, a nie data nadania przekazu.

2. Jak obniżyć opłatę do opłaty manipulacyjnej?

Jeśli pasażer w trakcie kontroli posiadał ważny bilet lub dokument do ulgi, ale zapomniał go okazać, ma możliwość anulowania kary.

Ważne warunki i terminy:

Aby opłata została obniżona do **opłaty manipulacyjnej 16 zł**, należy spełnić łącznie dwa warunki w terminie **7 dni** od daty wystawienia wezwania:

- Zapłacić kwotę 16 zł** na konto Trans Kontrol s.c. (decyduje data wpływu środków na konto).
- Przesłać brakujący dokument** (oryginał do wglądu lub skan/kopię elektronicznie/pocztą) wraz z kopią wezwania.

3. Jak złożyć skargę lub reklamację?

Pasażer ma prawo do wniesienia odwołania, skargi bądź reklamacji w terminie określonym na wezwaniu:

- Forma elektroniczna:** Odwołania od wezwań: reklamacje@transkontrol.pl, skargi: skargi@transkontrol.pl
- Forma listowna:** Pisemne odwołanie można wysłać tradycyjną pocztą na adres siedziby biura: **Trans Kontrol s.c., os. Stefana Batorego 101, 60-687 Poznań**.
- Złożenie za pośrednictwem PGK Wolsztyn:** Pasażer może złożyć reklamację bezpośrednio w PGK Wolsztyn.
Ważne! Za oficjalną datę wpływu reklamacji uznaje się **dzień, w którym PGK Wolsztyn faktycznie prześle pismo do Trans Kontrol s.c.**, a nie dzień złożenia jej w okienku PGK.

Reklamacja musi zawierać: imię i nazwisko, adres, numer wezwania, opis sytuacji oraz podpis. Rozpatrzenie następuje do 30 dni, a samo złożenie pisma nie wstrzymuje terminu płatności.

Trans Kontrol s.c. — os. Stefana Batorego 101, 60-687 Poznań

Infolinia dla pasażerów: **692 721 211** (telefon czynny w godzinach pracy biura).