

Podróżny ma prawo do:

- 1) uzyskania przed podróżą informacji o:
 - a) dostępną ofertę taryfową i przewozową (w tym o rozkładach jazdy, najniższych opłatach za przejazd/przewóz oraz najszybszej drodze przejazdu),
 - b) dostępności, warunkach dostępu i dostosowaniu pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej; najbliższej stacji, na której istnieje możliwość bezpośrednio dostępnej dla nich pomocy (dotyczy stacji, na których nie ma personelu),
 - c) usługach dostępnych w pociągu oraz możliwości i warunkach przewozu rowerów,
 - d) działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenie oraz o zaprzestaniu obsługi połączeń,
 - e) możliwości i sposobie zakupu biletu, w tym o najbliższym punkcie odprawy, w którym znajdują się kasy lub automaty biletowe (jeśli na stacji nie ma kasy ani automatu biletowego),
 - f) procedurach wnoszenia skarg i reklamacji oraz postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągu;
- 2) nabycia biletu w jednym z kanałów dystrybucji: kasa biletowa, automat biletowy, Internet, u obsługi w pociągu;
- 3) odbycia przejazdu, przewozu bagażu ręcznego, roweru (jeżeli warunki techniczne taboru na to pozwalają) oraz zwierząt – zgodnie z zawartą umową przewozu;
- 4) dochodzenia roszczeń w zakresie odpowiedzialności cywilnej przewoźnika za śmierć lub zranienie, a ponadto za szkody wynikłe na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty bagażu ręcznego i zwierząt przewożonych w pociągu pod własnym nadzorem;
- 5) odszkodowania za utratę lub uszkodzenie sprzętu osób o ograniczonej sprawności ruchowej z winy przewoźnika;
- 6) uzyskania poświadczenia na bilecie o odwołaniu (opóźnieniu) pociągu lub utracie połączenia;
- 7) otrzymania zwrotu należności za bilet, na zasadach określonych w *Regulaminie przewozu (RPR)* i *Taryfie Przewozowej (TPR)*, a w szczególności: w razie odwołania pociągu lub opóźnienia/przewidywanego opóźnienia powyżej 60 minut:
 - a) otrzymania zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie lub częściowo niewykorzystany i/lub wykorzystany bilet jeśli podróż stała się bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży oraz do bezpłatnego przejazdu do stacji wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, albo
 - b) kontynuowania przejazdu (w tym inną drogą przewozu) w najbliższym dostępnym lub późniejszym terminie, dogodnym dla podróżnego;
- 8) odstąpienia biletu, gdy nie jest imienny i podróż nie została jeszcze rozpoczęta;
- 9) oczekiwania na podejmowanie przez przewoźnika odpowiednich środków dla zapewnienia mu osobistego bezpieczeństwa w pociągach;
- 10) nieodpłatnej pomocy w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania, a także zakupu/zalegalizowania biletu w pociągu bez dodatkowych opłat – jeśli jest osobą niepełnosprawną lub osobą o ograniczonej sprawności ruchowej;
- 11) składania skarg w zakresie praw i obowiązków objętych rozporządzeniem.

Ponadto, przy przejazdach w pociągach interREGIO, superREGIO oraz w relacjach międzynarodowych, podróżny ma prawo do:

- 1) wystąpienia o odszkodowanie za opóźnienie pociągu (jeśli nie otrzymał zwrotu należności za bilet zgodnie z art. 16 rozporządzenia):
 - a) od 60 do 119 minut opóźnienia – 25% opłaty za przejazd
 - b) od 120 minut opóźnienia – 50% opłaty za przejazd;Kwoty poniżej 16,00 zł nie są wypłacane.
- 2) uzyskania w trakcie przejazdu informacji o:
 - a) usługach świadczonych w pociągu,
 - b) następnej stacji,

- c) opóźnieniu,
 - d) głównych możliwościach przesiadek,
 - e) kwestiach bezpieczeństwa i ochrony.
- 3) otrzymania zwrotu rozsądnych kosztów, związanych z powiadomieniem osób oczekujących na podróżnego, a także racjonalnych kosztów zakwaterowania łącznie z kosztami koniecznego transportu albo skorzystania z zaoferowanych przez przewoźnika alternatywnych środków transportu (dot. braku możliwości kontynuowania podróży zgodnie z umową przewozu w ciągu tego samego dnia z powodu odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty połączenia).
 - 4) w przypadku śmierci lub zranienia podróżnego, przewoźnik w ciągu 15 dni od ustalenia tożsamości osoby fizycznej uprawnionej do uzyskania odszkodowania wypłaca zaliczkę na pokrycie kosztów związanych z zaspokojeniem bieżących potrzeb poszkodowanego pasażera lub osób będących na jego utrzymaniu, proporcjonalnie do poniesionej szkody. W razie śmierci podróżnego zaliczka ta wynosi nie mniej niż 21 000 €.

Podróżny ma obowiązek:

- 1) bezpośrednio po otrzymaniu biletu – upewnić się, czy został on wystawiony zgodnie z jego wskazówkami;
- 2) posiadać w trakcie przejazdu ważne dokumenty przewozu i wręczać je podczas kontroli na każde żądanie;
- 3) jeśli nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz – zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia lub legalizacji biletu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu (wejść pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu/ kierunku jazdy i tam oczekiwać na obsługę);
- 4) zgłosić się do punktu odprawy lub obsługi pociągu, jeśli zamierza zmienić warunki, odstąpić od umowy przewozu albo uzyskać odpowiednie poświadczenie na bilecie uprawniające do dochodzenia roszczeń w związku z zawartą umową przewozu;
- 5) uiścić należność za przejazd/przewóz oraz – jeśli został uznany za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu – opłatę dodatkową wynikającą z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 r.;
- 6) stosować się do przepisów określonych w *Regulaminie przewozu (RPR)* oraz do przepisów celnych i administracyjnych;
- 7) nie stwarzać zagrożenia dla bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania ruchu oraz dla bezpieczeństwa pozostałych podróżnych;
- 8) sprawować bezpośredni nadzór nad zabranymi ze sobą do pociągu: bagażem ręcznym, rowerem i zwierzętami oraz odpowiadać za szkody przez nie spowodowane;
- 9) przy przewozie bagażu ręcznego przestrzegać przepisów *Regulaminu przewozu (RPR)* i *Taryfy przewozowej (TPR)* oraz *Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID)*, a także odpowiadać za szkody wynikłe z niezastosowania się do nich;
- 10) zgłaszać potrzebę udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej przynajmniej na 48 godzin zanim taka pomoc będzie potrzebna; osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przewoźnika (maks. do 60 minut przed godziną odjazdu), ale nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu.

Skargi w zakresie praw i obowiązków wynikających z ww. rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 należy przysyłać na adres:

POLREGIO S.A. ul. Kolejowa 1,
01-217 Warszawa, fax. 22 474 40 39, info@p-r.com.pl,
natomiast organem sprawującym nadzór nad przestrzeganiem przepisów tego rozporządzenia jest:
Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa,
nr infolinii 801 044 080 lub 22 460 40 80, adres e-mail: pasazer@utk.gov.pl

Stan na: 01.12.2021 r.