

Tekst ujednolicony obowiązujący od dnia 21 czerwca 2015 r.

"Przewozy Regionalne" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

REGULAMIN PRZEWOZU (RPR)

Obowiązuje od 1 sierpnia 2014 r.

Podstawa prawna: Uchwała Nr 206/2014 Zarządu "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., z dnia 8 lipca 2014 r.

ZMIANY REGULAMINU PRZEWOZU (RPR)

Nr porządkowy zmiany	Podstawa wprowadzenia zmiany		Nr rozdziałów, paragrafów, w których wprowadzono zmianę	Zmiana obowiązująca od dnia	Podpis osoby wnoszącej zmianę
	Nr	Data			
1.	PBH3-8143-4.1/2014	03.09.2014 r.	§ 10; § 15; § 16; wzór nr 14	04.09.2014 r.	
2.	PBH3e-8143-5.1/2014	02.10.2014 r.	§ 1; § 10; wzór nr 8	06.10.2014 r.	
3.	PBH3e-8143-7.1/2014	02.12.2014 r.	§ 2; § 16a	03.12.2014 r.	
4.	PBH3e-8143-1.1/2015	26.01.2015 r.	§ 2; § 16a; § 20	27.01.2015 r.	
5.	Decyzja nr 1/2015 Dyrektora Pionu Handlowego	02.03.2015 r.	§3; §11; §13; § 18; § 20	10.03.2015 r.	
6.	Decyzja nr 14/2015 Dyrektora Pionu Handlowego	20.06.2015 r.	§ 1; § 24; § 26; Wzór 12a	21.06.2015 r.	
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					

UWAGA: Przy wprowadzeniu zmiany w tekście należy wskazać jej numer porządkowy.

SPIS TREŚCI

ZMIANY REGULAMINU PRZEWOZU (RPR).....	2
ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
§ 1 Słownik stosowanych terminów.....	4
§ 2 Zakres Regulaminu przewozu (RPR).....	5
§ 3 Przepisy porządkowe.....	7
ROZDZIAŁ 2 ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB	8
§ 4 Informacje o usługach.....	8
§ 5 Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach.....	8
§ 6 Zawarcie umowy przewozu	9
§ 7 Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych dokumentów	9
§ 8 Informacje na biletach.....	10
§ 9 Terminy ważności biletów	11
§ 10 Sprzedaż i legalizacja dokumentów przewozu	12
§ 11 Grupowy przewóz osób.....	15
§ 12 Zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.....	16
§ 13 Sprzedaż REGIOkart	17
§ 14 Kontrola dokumentów przewozu	18
§ 15 Przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, z uregulowaniem należności w pociągu. ...	18
§ 16 Postępowanie w razie nieuregulowania należności w pociągu	19
§ 16a Odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu interREGIO i REGIOekspres.....	21
ROZDZIAŁ 3 ZMIANA I ODSZCZEPNIENIE OD UMOWY PRZEWOZU	22
§ 17 Zmiana umowy przewozu	22
§ 18 Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy	24
§ 19 Zwrot należności za bilet jednorazowy, albo kontynuacja przejazdu w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania albo opóźnienia pociągu	25
§ 20 Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazd wielokrotnie.....	26
ROZDZIAŁ 4 PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERÓW I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODRÓŻNEGO	28
§ 21 Przewóz bagażu ręcznego.....	28
§ 22 Przewóz rowerów.....	29
§ 23 Przewóz zwierząt.....	29
ROZDZIAŁ 5 INNE POSTANOWIENIA	31
§ 24 Reklamacje	31
§ 25 Skargi i wnioski	32
§ 26 Rzeczy znalezione	33
§ 27 Przejazdy na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach	33
ROZDZIAŁ 6 WZORY DRUKÓW	34
Spis wzorów druków:	34
ROZDZIAŁ 7 WZORY IDENTYFIKATORÓW OSÓB UPOWAŻNIONYCH PRZEZ PR DO KONTROLI DOKUMENTÓW PRZEWOZU	52

ROZDZIAŁ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1 Słownik stosowanych terminów

Użyte w **Regulaminie przewozu (RPR)** skróty i wyrażenia oznaczają:

- 1) **PR** – "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Wileńskiej 14a, 03-414 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000031521, NIP 526-25-57-278,
- 2) **centrala PR** – siedziba PR przy ul. Wileńskiej 14a, 03-414 Warszawa,
- 3) **oddział PR** – jednostka wykonawcza PR, dane kontaktowe oddziałów PR wskazane są na stronie internetowej PR,
- 4) **PBD** – "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., Biuro Rozliczeń i Ewidencji Przychodów ul. Lubelska 46, 10-410 Olsztyn,
- 5) **PBW** – "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., Biuro Windykacji Należności Przewozowych ul. Kolejowa 5, 60-715 Poznań,
- 6) **UTK** – Urząd Transportu Kolejowego, Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, nr infolinii: 801 044 080 lub 22 460 40 80, fax: 22 749 14 01, e-mail: pasazer@utk.gov.pl,
- 7) **automat biletowy** – (dalej: **automat**) urządzenie do sprzedaży biletów na przejazd/przewóz,
- 8) **bilet** – bilet na przejazd albo bilet na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa, stanowiący dowód zawarcia umowy przewozu oraz jej treści,
- 9) **bilet turystyczny oraz mini bilet turystyczny** – bilet imienny, ważny w dowolnej relacji; bilet uprawnia do wielokrotnych przejazdów od godz. 18⁰⁰ w dniu roboczym poprzedzającym bezpośrednio kolejno po sobie następujące dni wolne od pracy, do godz. 6⁰⁰ pierwszego dnia roboczego następującego po tych dniach, (dalej: bilet turystyczny),
- 10) **bilet zastępczy** – bilet wydany przez osobę upoważnioną do kontroli w zamian za zatrzymany bilet na przejazd/przewóz,
- 11) **bilet zbiorowy** – bilet wydany na przejazd/przewóz na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach,
- 12) **dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu** – odpowiedni dokument (np. legitymacja, zaświadczenie), o którym mowa w postanowieniach TPR dotyczących przejazdów ulgowych,
- 13) **dokument przewozu** – bilet na przejazd, bilet na przewóz, zlecenie – bilet, wezwanie, dokument poświadczający uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,
- 14) **Internetowy System Sprzedaży** (dalej: **system IPR**) – system internetowej sprzedaży biletów dostępny na stronie internetowej www.biletyregionalne.pl, umożliwiający osobie w nim zarejestrowanej nabycie przez Internet biletu na przejazd/przewóz pociągiem PR lub REGIOkarty (zakładki: „Kup bilet”, „Kup REGIOkartę”) na zasadach określonych w Regulaminie IPR,
- 15) **kontrola pociągu** – osoby upoważnione przez PR m.in. do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i legalizacji biletów, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu,
- 16) **obsługa pociągu** – pracownicy drużyny konduktorskiej (kierownik pociągu, konduktor) m.in. upoważnieni do kontroli dokumentów przewozu i dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów oraz sprzedaży i legalizacji biletów, zamieszczania poświadczeń i adnotacji na biletach, a także czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu,
- 17) **oferta pozataryfowa** – oferta specjalna, w ramach której obowiązują odrębne warunki taryfowe i opłaty za przejazd - zamieszczone na stronie internetowej PR,
- 18) **oferta taryfowa** – oferta, której warunki taryfowe i opłaty zawarte są w TPR,
- 19) **opłata dodatkowa** – opłata wynikająca z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 r., pobierana w razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu, ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy i zwierząt, albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego lub zmiany trasy bez uzasadnionej przyczyny,
- 20) **opłata manipulacyjna** – opłata wynikająca z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20.01.2005 r., uwzględniająca koszty poniesione przez PR za czynności związane ze zwrotem albo umorzeniem opłaty dodatkowej w związku z nieokazaniem przez podróżnego w trakcie kontroli ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu albo ważnego biletu imiennego i udokumentowaniem tego uprawnienia po odbytych przejeździe,
- 21) **opłata za wydanie biletu w pociągu** – opłata za wydanie biletu, pobierana w pociągu na zasadach określonych w RPR od stacji, na których czynny jest punkt odprawy prowadzący sprzedaż biletów danego rodzaju,

6

6

2

- 22) **opóźnienie przyjazdu** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pociągu zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu,
- 23) **osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – każda osoba, której możliwość poruszania się podczas korzystania z usług PR jest ograniczona na skutek jakiegokolwiek nie-sprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby,
- 24) **osoba upoważniona do kontroli** – obsługa/kontrola pociągu albo inna osoba upoważniona przez PR do kontroli dokumentów przewozu na podstawie ważnego identyfikatora (wzory nr 19 – 21),
- 25) **paragon fiskalny** – dowód wniesienia opłaty w punkcie odprawy (np. za zakup REGIOkarty),
- 26) **pies asystujący** – odpowiednio wyszkolony i specjalnie oznaczony pies, w szczególności pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia takiej osobie aktywne uczestnictwo w życiu społecznym (art. 2 pkt 11 oraz art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. *o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* – Dz.U. z 2011 r. Nr 127 poz. 721 z późn. zm.),
- 27) **poświadczenie/adnotacja** – stosowny zapis dokonywany przez osobę upoważnioną przez PR dotyczący m.in. zmiany zakresu uprawnień określonych na bilecie lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio:
- a) w punkcie odprawy – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem daty i godziny jego dokonania,
- b) w pociągu – podpisem pracownika obsługi/kontroli pociągu, odciskiem pieczętki identyfikacyjnej i znakownika; w pociągu stosowny zapis może być również wydany w formie wydruku elektronicznego, który jest integralną częścią biletu przedłożonego do zwrotu,
- 28) **przedsprzedaż** – sprzedaż biletów przed terminem rozpoczęcia ich ważności,
- 29) **punkt odprawy** – kasa biletowa lub inne stacjonarne miejsce odprawy podróżnych na przejazd pociągami PR, w którym dokonuje się m.in. sprzedaży biletów, legalizacji dokumentów przewozu, poświadczeń biletów oraz udziela się informacji na żądanie podróżnych,
- 30) **REGIOkarnet oraz miniREGIOkarnet** – bilet imienny, ważny w dowolnej relacji; bilet uprawnia do wielokrotnych przejazdów w trzech dowolnie wybranych dniach, w ciągu dwóch kolejno następujących po sobie miesięcy, (dalej: REGIOkarnet),
- 31) **REGIOkarta i REGIOkarta SENIOR** – dokument imienny wydawany odpłatnie w formie plastikowej karty, uprawniający właściciela do korzystania z przejazdów na podstawie biletów wydanych według taryfy RAZEM, (dalej: REGIOkarta),
- 32) **Regulamin eCallPay** – *Regulamin Świadczenia Usług Organizacji Płatności Systemu eCallPay*, dostępny na stronie internetowej www.callpay.pl,
- 33) **Regulamin IPR** – *Regulamin Internetowego Systemu Sprzedaży (IPR) biletów na przejazd pociągami „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. obsługiwanej przez IT-Trans Sp. z o.o.*, dostępny na stronie Internetowego Systemu Sprzedaży (IPR) www.biletyregionalne.pl,
- 34) **stacja** – miejsce zatrzymania pociągów, w którym rozkład jazdy przewiduje wsiadanie lub wysiadanie podróżnych (w tym przystanek osobowy),
- 35) **strona internetowa PR** – www.przewozyregionalne.pl,
- 36) **System eCallPay** – aplikacja działająca w urządzeniach wyposażonych w odpowiedni system operacyjny, umożliwiającą nabycie za jej pomocą wybranych biletów na przejazd pociągiem PR, na zasadach określonych w Regulaminie eCallPay,
- 37) **TPR** – Taryfa przewozowa (TPR), (dalej: TPR),
- 38) **taryfa RAZEM** – tabele opłat stosowane w wybranych ofertach PR, zawarte w TPR,
- 39) **wezwanie** – dokument przewozu wystawiony przez osobę upoważnioną do kontroli podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, który nie ureguje należności w pociągu,
- 40) **wymiana biletu** – jednoczesny zwrot i zakup nowego biletu na przejazd/przewóz pociągami, uruchamianymi przez PR; na zakupionym bilecie zamieszcza się adnotację lub stempel o treści „WYMIANA” (patrz § 17 ust. 7),
- 41) **www.i-pr.pl** – strona internetowa, za pośrednictwem której podróżny może m.in. zamówić grupowy przewóz osób (zakładka: „Zamów przejazd grupowy”),
- 42) **zlecenie-bilet** – dokument przewozu na kredytowany przejazd koleją wydawany przez gminne lub miejskie ośrodki pomocy społecznej/pomocy rodzinie na przejazdy osób korzystających z pomocy społecznej na podstawie ustawy z dnia 12 marca 2004 r. *o pomocy społecznej* (tekst jednolity Dz.U. z 2013 r., poz. 182).

§ 2 Zakres Regulaminu przewozu (RPR)

1. Regulamin przewozu (RPR), (dalej: RPR) ma zastosowanie do przewozów krajowych w pociągach osobowych rodzaju:
- 1) REGIO (w wagonach z miejscami do siedzenia kl. 2),
- 2) interREGIO (w wagonach z miejscami do siedzenia kl. 1 i kl. 2),

- 3) REGIOekspres (w wagonach z miejscami do siedzenia kl. 1 i kl. 2), uruchamianych przez "Przewozy Regionalne" sp. z o.o., (dalej: PR).
2. RPR określa warunki odprawy i przewozu osób oraz przewozu bagażu ręcznego, rowerów i zwierząt pod nadzorem podróżnego, w tym zawiera:
 - 1) przepisy porządkowe obowiązujące w pociągach,
 - 2) informacje o usługach i korzystaniu z miejsc do siedzenia w pociągach,
 - 3) informacje o rodzajach dokumentów przewozu oraz zasadach ich sprzedaży i wydawania, a także korzystania podczas przejazdu,
 - 4) terminy ważności dokumentów przewozu,
 - 5) zasady sprzedaży i zwrotu REGIOkarty,
 - 6) zasady:
 - a) legalizacji dokumentów przewozu,
 - b) zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
 - c) korzystania z grupowego przewozu osób,
 - d) dokonywania kontroli dokumentów przewozu oraz dokumentów poświadczających uprawnienia do ulgowych przejazdów,
 - e) postępowania z podróżnym bez odpowiedniego dokumentu przewozu,
 - f) postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach,
 - g) korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - h) organizacji przejazdów na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach,
 - 7) tryb składania i rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków,
 - 8) wzory druków, wydawanych przez PR,
 - 9) wzory identyfikatorów osób upoważnionych przez PR do kontroli dokumentów przewozu.
3. PR nie świadczy usług przewozu:
 - 1) bagażu jako przesyłek bagażowych,
 - 2) pojazdów samochodowych,
 - 3) w wagonach z miejscami do leżenia i wagonach sypialnych.
- 3a. Podanie przez podróżnego danych osobowych, niezbędnych do realizacji usług przewozowych w zakresie określonym w RPR, w tym składania skarg i wniosków oznacza wyrażenie zgody na ich przetwarzanie przez "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 r. o Ochronie Danych Osobowych (j.t. Dz. U. z 2014 r., poz. 1182).
 W przypadku składania reklamacji podstawą przetwarzania danych osobowych jest § 5 ust.1 rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. z 2006 r., nr 38 poz. 266).
 W przypadku składania skarg i wniosków podanie danych osobowych stanowi warunek rozpatrzenia skargi/ wniosku.
 Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PR. Podane dane osobowe przetwarzane są przez administratora zgodnie z ww. ustawą wyłącznie w celu realizacji usługi przewozowej.
 Podróżny posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
4. Jednolity tekst RPR zamieszcza się na stronie internetowej PR. Bezpłatny wgląd do RPR możliwy jest w siedzibie centrali PR oraz w siedzibach oddziałów PR – w dniach i godzinach ich urzędowania.
5. Informacji i wyjaśnień z zakresu RPR na żądanie zainteresowanych osób udziela się w punktach odprawy, prowadzących sprzedaż biletów na przejazd pociągami PR, w siedzibie centrali PR oraz w siedzibach oddziałów PR.
6. Postanowienia RPR są zgodne w szczególności z:
 - 1) rozporządzeniem (WE) 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. *dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* (Dz.Urz. UE L Nr 315, str. 14 z późn. zm.), (dalej: Rozporządzenie (WE) 1371/2007):
 - a) art. 4, art. 5, art. 8 ust 1, art. 9, art. 11, art. 12, art. 16, art. 19, art. 20 ust. 1, art. 21 ust. 2, art. 22, art. 23, art. 24, art. 26, art. 27, art. 28 i art. 29 – przy regionalnych połączeniach pasażerskich,
 - b) z wyjątkiem art. 8 ust. 3, art. 10 i art. 21 ust. 1 - przy krajowych kolejowych połączeniach pasażerskich;
 - 2) ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe (tekst jednolity: Dz.U. z 2012 r. poz. 1173 z późn. zm.), (dalej: ustawa Prawo przewozowe), wraz z rozporządzeniami:
 - a) Ministra Infrastruktury z dnia 23 listopada 2004 r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych pojazdach kolejowych (Dz.U. Nr 264, poz. 2637), (dalej: rozporządzenie MI z dnia 23.11.2004 r.),
 - b) Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabieranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz.U. Nr 14, poz. 117), (dalej: rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005 r.),
 - c) Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U. Nr 38, poz. 266), (dalej: Rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006 r.).
7. RPR stosuje się łącznie z TPR.

§ 3 Przepisy porządkowe

1. Przepisy porządkowe wynikają z rozporządzenia MI z dnia 23.11.2004 r. i ustawy Prawo przewozowe.
2. Osoby korzystające z przejazdu pociągiem zobowiązane są podporządkować się wskazaniom obsługi pociągu związanym z bezpieczeństwem przewozu.
3. W pociągach PR obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych.
Ponadto zabrania się:
 - 1) niszczenia, uszkodzania, zanieczyszczania i zaśmiecania,
 - 2) naruszania stanu urządzeń sterujących, zabezpieczających, sygnalizacyjnych, ostrzegawczych i oświetleniowych oraz wywierania wpływu na ich działanie,
 - 3) posługiwania się urządzeniami alarmowymi i awaryjnymi bez uzasadnienia,
 - 4) wchodzenia osób nieuprawnionych do wydzielonych miejsc, pomieszczeń i pojazdów kolejowych, do których wstęp jest zabroniony,
 - 5) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach i pomieszczeniach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony,
 - 6) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych,
 - 7) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody PR,
 - 8) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru, w szczególności wzniesienia lub używania ognia,
 - 9) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów,
 - 10) pozostawiania zwierząt bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia,
 - 11) wnoszenia i zażywania środków odurzających,
 - 12) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach,
 - 13) żebrania,
 - 14) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody PR,
 - 15) przeprowadzania publicznych zbiórek ofiar bez zgody PR,
 - 16) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju osób korzystających z usług PR,
 - 17) wchodzenia bez zgody PR do pociągów i wagonów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do pociągów uruchamianych na indywidualne zamówienie, wagonów służbowych oraz do wagonów na torach postojowych,
 - 18) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych w pociągach oraz uruchamiania tych pociągów,
 - 19) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego,
 - 20) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu, podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych,
 - 21) zajmowania miejsc w wagonie przed podstawieniem pociągu lub wagonu na tor przy peronie odjazdowym,
 - 22) wyrzucania przedmiotów na zewnątrz,
 - 23) dokonywania zmian oznaczeń wagonów lub pomieszczeń w wagonach,
 - 24) umieszczania na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, zwierząt lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca,
 - 25) podczas jazdy: wychylania się z okien, otwierania zewnętrznych drzwi wagonów, zatrzymywania się na pomostach między wagonami, przechodzenia z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są połączone ze sobą przejściami ochronnymi oraz przebywania na stopniach wagonu,
 - 26) korzystania z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na stacjach,
 - 27) podróżnym pozostawiania w wagonach po przybyciu pociągu do stacji końcowej.
4. W przypadku:
 - 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa w ramach posiadanych kompetencji uprawnione są do nakładania grzywnien w drodze mandatów karnych,
 - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – pobiera się opłatę ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia się wezwanie.
5. Osoby zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie mogą być nie dopuszczone do przewozu.
6. Z pociągu mogą być usunięte osoby:
 - 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi w transporcie,
 - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz – jeżeli nie narusza to zasad współżycia społecznego.

7. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 6, w przypadku częściowego niewykorzystania biletu jednorazowego, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu 10% odstępnego, na zasadach określonych w § 18.

ROZDZIAŁ 2

ODPRAWA I PRZEWÓZ OSÓB

§ 4 Informacje o usługach

1. PR udziela informacji:
 - 1) na stronie internetowej PR – w zakresie:
 - a) ogólnych warunków umów mających zastosowanie do umowy przewozu, tj. warunków zawarcia, zmiany i odstąpienia od umowy przewozu,
 - b) rozkładu jazdy pociągów,
 - c) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz,
 - d) dostępności, warunków dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - e) możliwości i warunków przewozu rowerów,
 - f) działań mogących przerwać lub opóźnić połączenia oraz o przerwie w ruchu, opóźnieniu pociągu lub utracie połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy,
 - g) zaprzestania i wznowienia oraz uruchomienia połączeń,
 - h) usług dostępnych w pociągu,
 - i) trybu postępowania z rzeczami znalezionymi w pociągach PR,
 - j) procedury wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków,
 - k) wykazu punktów odprawy PR wraz z ich lokalizacją, adresami, zakresem czynności i godzinami otwarcia,
 - 2) telefonicznie za pośrednictwem infolinii nr 703 20 20 20 – w zakresie:
 - a) rozkładu jazdy pociągów,
 - b) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za przejazd/przewóz,
 - 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej – w zakresie wskazanym w pkt. 1, w dni robocze od 8.00 do 15.00 (adresy e-mail podane są na stronie internetowej PR).
2. Na stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi PR oraz:
 - 1) znajduje się punkt odprawy, który prowadzi sprzedaż biletów na przejazd/przewóz tymi pociągami, zamieszcza się informacje o:
 - a) zakresie czynności i godzinach otwarcia kas – w formie piktogramów lub wywieszek,
 - b) numerach telefonów, pod którymi dostępna jest informacja o możliwości przejazdu pociągami PR osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz o warunkach dostępu i udogodnieniach w pociągach,
 - c) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, w tym dane kontaktowe Urzędu Transportu Kolejowego,
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej PR,
 - 2) nie ma automatu biletowego, ani punktu odprawy (lub jest, ale nie prowadzi sprzedaży biletów na przejazd pociągami PR), zamieszcza się informacje o:
 - a) możliwościach i sposobie zakupu biletu na przejazd/przewóz: w pociągu, za pośrednictwem systemu IPR lub systemu eCallPay,
 - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajduje się punkt odprawy lub automat biletowy,
 - c) najbliższej stacji, na której obecny jest personel udzielający pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wraz z numerami telefonów, pod którymi można uzyskać niezbędne informacje,
 - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej PR,
 - e) podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, w tym dane kontaktowe do Urzędu Transportu Kolejowego.
3. Na żądanie podróżnego informacje określone w ust. 1 udzielane są w punktach odprawy, prowadzących sprzedaż biletów na pociągi PR.

§ 5 Korzystanie z miejsc do siedzenia w pociągach

1. Pociągi uruchamiane przez PR nie są objęte rezerwacją miejsc do siedzenia. Każda osoba może skorzystać z jednego ogólnodostępnego miejsca do siedzenia. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której bilet może okazać.
2. W pociągach wyznacza się miejsca dla:
 - 1) osób z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży,

- 2) osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
3. Miejsca, o których mowa w ust. 2 są wyznaczane w bezpośrednim sąsiedztwie drzwi wejściowych do pociągu. Miejsca te oznaczone są piktogramami.
Piktogramy informujące o wyznaczeniu miejsc znajdują się na ścianie bocznej przy drzwiach wejściowych do pociągu.
4. Pierwszeństwo do zajmowania miejsc, o których mowa w ust. 2, mają te osoby, dla których zostały one wyznaczone.
5. Wyznaczone miejsca, niezajęte przez uprawnione osoby, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, ale tylko do czasu zgłoszenia się osoby uprawnionej.
6. W przypadku braku miejsca do siedzenia, podróżnemu z ważnym dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za przejazd ani rekompensata z tego tytułu.
7. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać zwierząt ani bagażu ręcznego.

§ 6 Zawarcie umowy przewozu

1. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego do stacji przeznaczenia.
2. Umowę przewozu zawiera się przez:
 - 1) nabycie biletu:
 - a) na przejazd,
 - b) na przewóz bagażu ręcznego, psa albo roweru,
 - 2) zalegalizowanie dokumentu przewozu,
 - 3) wystawienie wezwania.
3. Umowę przewozu potwierdza jeden lub kilka biletów. Bilety można nabyć:
 - 1) na zasadach określonych w niniejszym RPR w:
 - a) punkcie odprawy,
 - b) automacie,
 - c) pociągu.
 - 2) na zasadach określonych w:
 - a) Regulaminie IPR – za pośrednictwem systemu IPR,
 - b) Regulaminie eCallPay – za pośrednictwem systemu eCallPay.
4. Osoba dokonująca odprawy, przed wydaniem biletu podróżnemu, ma obowiązek sprawdzić, czy dane zawarte na bilecie są zgodne ze wskazaniami podróżnego, a podróżny bezpośrednio po otrzymaniu biletu zobowiązany jest upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek.
5. Podróżny z chwilą rozpoczęcia przejazdu powinien posiadać ważny bilet (z zastrzeżeniem ust. 3 pkt 1, lit. c) i okazać go podczas kontroli.
6. Podróżny, który posiada ważny bilet na przejazd, może zabrać ze sobą bagaż ręczny, rower i zwierzęta na zasadach określonych w §§ 21 – 23.
7. Bilet może być odstąpiony, gdy nie jest imienny i podróżny nie rozpoczął przejazdu.
8. Dokumenty przewozu można zalegalizować, na zasadach określonych w § 10, w:
 - 1) punkcie odprawy,
 - 2) pociągu – wyłącznie w dniu wyjazdu.

§ 7 Rodzaje dokumentów przewozu oraz innych dokumentów

1. PR wydaje następujące rodzaje:
 - 1) dokumentów przewozu:
 - a) bilety na przejazd osób i przewóz, odpowiednio: bagażu ręcznego, roweru albo psa – na drukach wg wzorów nr 1 – 3 i 5 – 7,
 - b) bilet blankietowy zastępczy – na druku wg wzoru nr 4,
 - c) bilet zbiorowy – na druku wg wzoru nr 16,
 - d) wezwanie – na druku wg wzoru nr 12,
 - 2) innych dokumentów:
 - a) zamówienie na REGIOkartę – wzór nr 8,
 - b) REGIOkarta – wzory w TPR,
 - c) potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy – wzór nr 9,
 - d) paragon fiskalny – wzór nr 18,
 - e) pokwitowanie zatrzymania dokumentu – wzór nr 13,
 - f) pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu PR – wzór nr 17,
 - g) poświadczenie o:
 - zgłoszeniu braku ważnego biletu – wzory nr 10 i 11,
 - opóźnieniu przyjazdu pociągu,
 - h) znaczek do zlecenia-biletu – wzór nr 15.
2. Na przejazdy osób stosowane są następujące rodzaje biletów:
 - 1) bilet jednorazowy na przejazd w określonej relacji:

- a) w jedną stronę,
- b) „tam i z powrotem” (dotyczy wybranych ofert),
- 2) bilety na przejazdy wielokrotne:
 - a) okresowy imienny:
 - odcinkowy, ważny w określonej relacji,
 - sieciowy, ważny w dowolnej relacji,
 - b) bilet REGIOkarnet – imienny, ważny w dowolnej relacji; REGIOkarnet składa się z biletu właściwego i wydanego do niego karnetu, na którym dokonuje się legalizacji przejazdu, bilet jest ważny wyłącznie z karnetem do niego wydanym, numer biletu jest wskazany na karnecie,
 - c) bilet turystyczny – imienny, ważny w dowolnej relacji,
- 3) zlecenie-bilet – wzór nr 14.
- 3. Na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa pod nadzorem podróżnego wydaje się bilet jednorazowy z ceną zryczałtowaną – łącznie lub do posiadanego biletu na przejazd, o którym mowa w ust. 2; do biletu „tam i z powrotem” wydaje się dwa bilety na przewóz, odrębnie dla każdego kierunku ze wskazaniem relacji przewozu.
- 4. Na przewóz roweru wydaje się również bilet sieciowy imienny miesięczny, uprawniający do wielokrotnego przewozu roweru w dowolnej relacji.

§ 8 Informacje na biletach

1. Bilet na przejazd zawiera:
 - 1) oznaczenie sprzedawcy,
 - 2) oznaczenie przewoźnika (np. PR, Przewozy Regionalne),
 - 3) relację przejazdu (od stacji do stacji), z wyjątkiem biletów sieciowych,
 - 4) cenę brutto oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU),
 - 5) NIP wystawcy,
 - 6) termin ważności biletu:
 - a) jednorazowego – poprzez wskazanie daty wyjazdu lub daty wyjazdu i czasu obowiązywania (np. „ważny 6 godz. od ...”),
 - b) odcinkowego i sieciowego – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności biletu,
 - c) turystycznego – poprzez wskazanie pierwszego dnia ważności biletu oraz zamieszczenie wypisu o warunkach korzystania z oferty,
 - d) REGIOkarnetu – poprzez wskazanie pierwszego i ostatniego dnia ważności biletu na bilecie właściwym,
 - 7) datę wydania lub datę i godzinę wydania (dot. biletów wydawanych elektronicznie),
 - 8) numer i serię biletu,
 - 9) wypis dotyczący treści zawartej umowy przewozu (np. przejazd „TAM”, „TY i raz, dwa, trzy”, miesięczny imienny „T/P”, itp.).
2. Oprócz danych wymienionych w ust. 1, bilet na przejazd może zawierać m.in.:
 - 1) kod oferty,
 - 2) dodatkowe informacje o warunkach oferty,
 - 3) rodzaj pociągu i klasę wagonu,
 - 4) rodzaj opłaty („N” – normalna, „U” – ulgowa, z podaniem wymiaru ulgi),
 - 5) liczbę osób,
 - 6) odległość taryfową,
 - 7) drogę przewozu,
 - 8) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, a także numer dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości tej osoby, wpisywane przez właściciela biletu,
 - 9) kod 2D,
 - 10) zapis o formie płatności (np. „gotówka”),
 - 11) numer kasy wydania/automatu,
 - 12) numer identyfikacyjny wystawcy (dot. biletów wystawianych w pociągu),
 - 13) inne informacje, niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego.
3. Bilet na przewóz zawiera:
 - 1) oznaczenie sprzedawcy,
 - 2) oznaczenie przewoźnika (np. PR),
 - 3) cenę brutto oraz stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU),
 - 4) NIP wystawcy,
 - 5) datę wydania lub datę i godzinę wydania (dot. biletów wydawanych elektronicznie),
 - 6) numer i serię biletu,
 - 7) wypis informujący o ofercie.
4. Oprócz danych wymienionych w ust. 3, bilet na przewóz może zawierać m.in.:
 - 1) kod oferty,
 - 2) rodzaj pociągu i klasę wagonu,

- 3) odległość taryfową,
 - 4) drogę przewozu,
 - 5) relację przewozu (od stacji do stacji) – dot. biletu na przewóz wydany do biletu „tam i z powrotem”,
 - 6) termin ważności biletu (dot. biletu sieciowego miesięcznego na przewóz roweru),
 - 7) imię i nazwisko właściciela biletu imiennego, a także numer dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości tej osoby, wpisywane przez właściciela biletu (dot. biletu sieciowego miesięcznego na przewóz roweru),
 - 8) kod 2D,
 - 9) zapis o formie płatności (np. „gotówka”),
 - 10) oznaczenie numeru kasy wydania/automatu,
 - 11) numer identyfikacyjny wystawcy (dot. biletów wystawianych w pociągu),
 - 12) inne informacje niezbędne dla określenia zakresu uprawnień podróżnego.
5. Informacje na czołowej stronie dokumentów przewozu (z wyłączeniem zlecenia-biletu, patrz § 42 TPR), nie mogą być odręcznie poprawiane.
6. Rozdział 6 RPR zawiera wzory druków wydawanych przez PR, w tym przeznaczonych do drukowania i/albo wypełniania pismem odręcznym dokumentów przewozu. Bilety są drukowane i wypełniane w języku polskim. Przy drukowaniu biletów PR stosuje następujące czcionki:
- 1) w kasach elektronicznych – Latin (USA, Standard Europe),
 - 2) w terminalach mobilnych – Font CASIO ANK 8x16 dots z modyfikacją dla polskich liter.

§ 9 Terminy ważności biletów

1. Termin ważności biletu na przejazd rozpoczyna się od daty albo od daty i godziny na nim wskazanych.
2. Termin ważności:
 - 1) biletu jednorazowego na przejazd:
 - a) w jedną stronę:
 - na odległość do 100 km – wynosi 6 godzin licząc od daty i godziny wydania lub wskazanych przez podróżnego,
 - na odległość 101 km albo więcej – wynosi 1 dzień,
 - b) „tam i z powrotem” – wynosi 1 dzień.
Dzień liczy się od godziny 0.00 do godziny 24.00,
 - 2) biletu okresowego imiennego uzależniony jest od rodzaju biletu (patrz §§ 34 – 36 TPR),
 - 3) REGIOkarnetu – określony jest w warunkach stosowania oferty (patrz § 40 TPR); przejazdy na podstawie tego biletu mogą być realizowane we wskazanym dniu, na który dokonano legalizacji karnetu,
 - 4) biletu turystycznego – określony jest w warunkach stosowania oferty (patrz § 41 TPR),
 - 5) zlecenia-biletu – określony jest w warunkach korzystania (patrz § 42 TPR),
 - 6) biletów wydanych wg ofert specjalnych – określony jest w warunkach taryfowych danej oferty, zamieszczonych na stronie internetowej PR,
 - 7) biletu na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa – zależy od rodzaju biletu na przejazd, do którego został wydany (z wyjątkiem biletu sieciowego imiennego miesięcznego na przewóz roweru). Bilet na przewóz, wydany odpowiednio do biletu:
 - a) jednorazowego, turystycznego i zlecenia-biletu – jest ważny w terminie ważności biletu na przejazd,
 - b) REGIOkarnet – jest ważny w ciągu jednego dnia, wskazanego na zalegalizowanym karnecie,
 - c) okresowego: odcinkowego, sieciowego – uprawnia do przewozu w ciągu wskazanego przez podróżnego dnia (w terminie ważności biletu na przejazd) i jest na nim określony.
3. Termin ważności biletu zbiorowego jest równy okresowi, na jaki został ustalony przejazd na indywidualne zamówienie w oddzielnym wagonie albo pociągu.
4. Nie przedłuża się terminów ważności biletów, z zastrzeżeniem § 19 ust. 4.
5. W ramach terminu ważności biletu można dokonywać przerw w podróży.
6. Przejazd należy rozpocząć i zakończyć w terminie ważności biletu, z zastrzeżeniem ust. 7 – 9.
7. Podróżny z biletem jednorazowym na przejazd w jedną stronę, albo na przejazd „tam i z powrotem” w czasie przejazdu powrotnego, ma prawo dojechać do stacji przeznaczenia po upływie terminu ważności biletu, gdy przejazd odbywa się:
 - 1) bezpośrednim pociągiem od stacji wyjazdu, wskazanej na bilecie, albo
 - 2) z przesiadaniem po drodze – pod warunkiem, że przesiadanie odbywa się do najbliższego pociągu jadącego w kierunku stacji przeznaczenia, jeżeli pociąg, którym rozpoczęto podróż nie dojeżdża do tej stacji.
8. Jeżeli nie ukończono podróży w terminie ważności biletu z powodu opóźnienia przyjazdu pociągu zdążającego do stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej stacji po upływie terminu ważności biletu.
9. Podróżny z biletem na przejazdy wielokrotne może dojechać pociągiem, którym odbywa przejazd najdalej do stacji, na której pociąg, zgodnie z rozkładem jazdy, zatrzymuje się po raz ostatni przed upływem terminu ważności biletu, z zastrzeżeniem ust. 8.

10. Przy przejazdach na podstawie zleceń-biletów postanowienia ust. 1, ust. 2 pkt 1 oraz ust. 4 – 8, stosuje się odpowiednio.

§ 10 Sprzedaż i legalizacja dokumentów przewozu

1. W punkcie odprawy można:
 - 1) nabyć:
 - a) bilet:
 - jednorazowy na przejazd w określonej relacji od i do stacji wskazanej przez nabywcę: w jedną stronę lub „tam i z powrotem”,
 - na przejazdy wielokrotne (okresowy, REGIOkarnet, turystyczny),
 - b) bilet na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa – na zasadach określonych w §§ 21 – 23,
 - 2) zalegalizować REGIOkarnet albo zlecenie-bilet, na zasadach określonych odpowiednio w ust. 20 i 21,
 - 3) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu,
 - 4) pobrać i złożyć zamówienie na REGIOkartę (wyłącznie w punkcie odprawy PR),
 - 5) otrzymać poświadczenie m.in. o:
 - a) zgłoszeniu braku ważnego biletu, na przejazd na zasadach określonych w ust. 12,
 - b) opóźnieniu/odwołaniu pociągu,
 - c) utracie połączenia/przerwie w ruchu pociągów,
 - d) możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży w przypadkach określonych w § 19.
2. Obsługa podróżnych jest dokonywana w kolejności ich zgłaszania się.
3. W pociągu można:
 - 1) nabyć wyłącznie w dniu wyjazdu bilet:
 - a) jednorazowy na przejazd w relacji od stacji wsiadania do stacji wskazanej przez nabywcę: w jedną stronę lub „tam i powrotem”,
 - b) na przewóz bagażu ręcznego, psa oraz roweru – na zasadach określonych w §§ 21 – 23,
 - 2) nabyć bilet na przejazdy wielokrotne z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu nabycia (turystyczny, REGIOkarnet, odcinkowy imienny tygodniowy lub miesięczny, sieciowy imienny miesięczny na przewóz roweru); bilety odcinkowe wydaje się od stacji wsiadania do pociągu lub od dowolnej stacji na drodze przebiegu pociągu, w którym dokonuje się odprawy – do stacji wskazanej przez podróżnego; opłata za wydanie biletu w pociągu jest pobierana na zasadach określonych w ust. 6,
 - 3) zalegalizować REGIOkarnet albo zlecenie-bilet na zasadach określonych odpowiednio w ust. 20 i 21,
 - 4) dokonać zmiany lub odstąpienia od umowy przewozu,
 - 5) otrzymać poświadczenie m.in. o:
 - a) zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd, na zasadach określonych w ust. 12,
 - b) opóźnieniu/odwołaniu pociągu,
 - c) utracie połączenia/przerwie w ruchu pociągów,
 - d) możliwości bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży w przypadkach określonych w § 19,
 - 6) otrzymać:
 - a) wezwanie,
 - b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu,w przypadkach określonych odpowiednio w §§ 14 i 16,
 - c) bilet zastępczy;
 - 7) nabyć bilet do stacji przesiadania z adnotacją: „Zmiana przewoźnika” – w przypadku gdy podróżny rozpoczyna przejazd na stacji, na której nie ma punktu odprawy lub jest on nieczynny i od stacji przesiadania ma zamiar odbyć przejazd pociągiem innego przewoźnika, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 min.
4. W przypadku osób odbywających wspólnie przejazd w tej samej relacji, którym w pociągu nie można wydać jednego biletu na przejazd, wydaje się odpowiednią liczbę biletów i pobiera jedną opłatę za wydanie biletu w pociągu.
5. Podróżny bez ważnego dokumentu przewozu, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia albo legalizacji biletu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Podróżny, który nie posiada ważnego biletu na przejazd/przewóz lub posiada bilet, który wymaga legalizacji, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu w celu nabycia lub legalizacji biletu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu - oczekiwać na jej przybycie.

Podróżni, z wyjątkiem osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej (patrz: § 12 ust.7) oraz osób wymienionych w § 14 ust. 6, którzy nie dokonali takiego zgłoszenia, uważani są za podróżnych bez ważnego dokumentu przewozu i wówczas stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 15 – 16.

6. W pociągu oprócz opłaty za przejazd/przewóz pobiera się opłatę za wydanie biletu w pociągu, wskazaną w TPR (Dział III, Rozdział 5). Opłaty za wydanie biletu nie pobiera się od osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osób wymienionych w § 14 ust.6, a także od osób, które zgłoszą się do obsługi pociągu:
- 1) na warunkach określonych w ust. 5, oraz:
 - a) rozpoczynają przejazd w czasie, gdy na stacji wsiadania punkt odprawy jest nieczynny, nie ma punktu odprawy (nawet w przypadku czynnego automatu) lub nie sprzedaje się biletów danego rodzaju,
 - b) posiadają:
 - poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu, wydane przez punkt odprawy,
 - bilet z adnotacją „Dalej w poc. PR”/„Dalej” (w postaci nadruku, zapisu odręcznego lub stempla), wydany przez punkt odprawy albo w innym pociągu,
 - bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu innego przewoźnika w sytuacji, o której mowa w ust. 3 pkt 7,
 - c) zażądają wydania biletu z ulgą 100%,
 - 2) na warunkach określonych w § 17 ust. 4 – z ważnym biletem w celu zmiany umowy przewozu w zakresie:
 - a) terminu wyjazdu,
 - b) stacji przeznaczenia,
 - c) klasy wagonu i/lub rodzaju pociągu,
 - d) drogi przewozu,
 - e) uprawnień do ulgi, tj. posiadających bilet jednorazowy:
 - z innym wymiarem ulgi niż im przysługuje – w tym przypadku wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego; zasada ta obowiązuje również w przypadku, gdy podróżny nie zgłosi się do obsługi pociągu na warunkach określonych w § 17 ust. 4 a bilet z niższym wymiarem ulgi niż mu przysługuje, okaże dopiero podczas kontroli,
 - ulgowy bez ważnego dokumentu poświadczającego prawo do ulgowego przejazdu (podróżny oświadcza, że takie uprawnienie posiada).
7. Nabywca biletu na przejazd wskazuje:
- 1) datę wyjazdu, albo datę i godzinę rozpoczęcia ważności biletu, albo pierwszy dzień ważności biletu (z zastrzeżeniem ust.3),
 - 2) relację przejazdu (od stacji ... do stacji ...),
 - 3) rodzaj pociągu (np. REGIO),
 - 4) klasę wagonu,
 - 5) rodzaj biletu (np. bilet jednorazowy),
 - 6) liczbę osób (z opłatą normalną lub ulgową – wymiar ulgi).
- Ponadto podróżny może wskazać ofertę, z której zamierza skorzystać (np.: „TY i raz, dwa, trzy”). Na żądanie podróżnego udziela się informacji o warunkach odbycia najszybszej podróży oraz warunkach najniższych opłat za przejazd/przewóz.
8. Przy nabywaniu biletu jednorazowego na przewóz (bagażu ręcznego, roweru, albo psa) należy określić rodzaj i datę przewozu zawierającą się w ramach terminu ważności biletu na przejazd, a w przypadku biletu „tam i z powrotem” – również relację przewozu.
 9. Przy zakupie biletu ulgowego w punkcie odprawy należy złożyć ustne oświadczenie o rodzaju przysługującej ulgi, natomiast przy zakupie biletu ulgowego w pociągu podróżny jest zobowiązany okazać ważny dokument poświadczający prawo do ulgi.
 10. Bilety na przejazd/przewóz w określonej relacji są wydawane od i do stacji, na których zatrzymują się pociągi PR danego rodzaju.
 11. Bilet „tam i z powrotem” jest wydawany, jeżeli przejazd w obie strony odbywa się tą samą drogą przewozu, od i do tych samych stacji oraz w tym samym dniu; w przypadku, jeżeli przejazd powrotny odbywa się inną drogą przewozu lub do innej stacji, wydaje się dwa oddzielne bilety na przejazd w jedną stronę.
 12. W przypadku braku możliwości odprawy podróżnemu wydaje się poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu. Na poświadczeniu wydanym:
 - 1) w punkcie odprawy (wyłącznie w przypadku awarii kasy/czytnika kart płatniczych lub braku możliwości wydania reszty) – zamieszcza się odcisk datownika oraz informuje pasażera o obowiązku zgłoszenia, na warunkach określonych w ust. 5, obsłudze pociągu braku ważnego biletu,
 - 2) w pociągu – zamieszcza się nazwę stacji, datę wyjazdu i nr pociągu, a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.
 13. W razie braku możliwości odprawy podróżnego w pociągu PR do wskazanej przez niego stacji, wydaje się bilet do stacji, do której istnieje możliwość odprawy, zamieszczając odręcznie lub za pomocą stempla adnotację: „Dalej w poc. PR”. Podróżny, w celu nabycia biletu do stacji przeznaczenia, zobowiązany jest zgłosić się do punktu odprawy lub do obsługi pociągu najpóźniej na stacji, do której posiada bilet.
 14. W automatach można nabyć bilety, zgodnie z ofertą dostępną w danym automacie, podaną na stronie internetowej PR.

15. W niektórych punktach odprawy oraz w automatach sprzedaż biletów prowadzona jest w ograniczonym zakresie. Ograniczenie odprawy może polegać m.in. na sprzedaży określonych rodzajów biletów.
16. Za pośrednictwem systemu IPR albo systemu eCallPay podróżny może nabyć bilety na przejazd lub przewóz od i do wskazanej stacji, na których zatrzymują się pociągi PR danego rodzaju; warunki korzystania z tych biletów określa odpowiednio Regulamin IPR albo Regulamin eCallPay.
17. Bilet zakupiony za pośrednictwem:
 - 1) systemu IPR jest biletem imiennym i może mieć formę wydruku papierowego, albo może być okazywany na wyświetlaczu tabletu, laptopa, notebooka, smartfona lub telefonu komórkowego, na zasadach określonych w Regulaminie IPR,
 - 2) systemu eCallPay jest biletem imiennym i jest okazywany na wyświetlaczu tabletu, notebooka, smartfona, telefonu komórkowego lub innego urządzenia wyposażonego w odpowiedni system operacyjny, na zasadach określonych w Regulaminie eCallPay.
18. W punkcie odprawy, za pośrednictwem systemu IPR, za pośrednictwem systemu eCallPay oraz w automacie można nabyć bilety w przedsprzedaży do 30 dni naprzód. W przypadku wznowienia lub uruchomienia nowych połączeń na danej linii/odcinku, termin przedsprzedaży może być ograniczony do dnia, w którym rozpoczyna się kursowanie pociągów na tej linii/odcinku.
19. Zasady sprzedaży biletów wydanych wg ofert pozataryfowych (specjalnych) i warunki taryfowe tych ofert zamieszczane są na stronie internetowej PR.
20. Legalizacji biletów REGIOkarnet można dokonać:
 - 1) w punkcie odprawy – do 30 dni naprzód, poprzez zamieszczenie we właściwym polu karnetu odpowiednio odcisku datownika, albo odcisku datownika i stempla o treści „Wyjazd w dniu ...”,
 - 2) w pociągu (na warunkach określonych w ust. 5) – wyłącznie w dniu wyjazdu, poprzez wpisanie przez obsługę pociągu we właściwym polu karnetu daty przejazdu i numeru pociągu, potwierdzonych podpisem i pieczęcią identyfikacyjną.
21. Legalizacji zleceń-biletów można dokonać:
 - 1) w punkcie odprawy – do 30 dni naprzód odpowiednio poprzez:
 - a) naklejenie znaczka kontrolnego i ostemplowania go datownikiem w taki sposób, aby odcisk datownika odbił się częściowo na znaczku kontrolnym i częściowo na zleceniu, albo
 - b) naklejenie znaczka kontrolnego i ostemplowanie go datownikiem w taki sposób, aby odcisk datownika odbił się częściowo na znaczku kontrolnym i częściowo na zleceniu oraz stempla o treści „Wyjazd w dniu”,
 - 2) w pociągu (na warunkach określonych w ust. 5) – wyłącznie w dniu wyjazdu poprzez wpisanie przez obsługę pociągu daty przejazdu i numeru pociągu, potwierdzonych podpisem i pieczęcią identyfikacyjną. Na potwierdzenie dokonania legalizacji wydaje się paragon, którego numer obsługa pociągu wpisuje w miejscu przeznaczonym na znaczek kontrolny.

Zlecenie-bilet odpowiednio zalegalizowane i poświadczone podpisem osoby upoważnionej przez PR zwraca się podróżnemu.
22. W przypadku przejazdu na odcinku krajowym w pociągu międzynarodowym – bilet na przejazd można wydać do/od punktu granicznego – pod warunkiem, że podróżny posiada ważny bilet na przejazd w relacji od/od punktu granicznego do/od miejscowości położonej poza terytorium Polski.
23. Należności za przejazd/przewóz oraz inne należności wynikające z umowy przewozu, są przyjmowane w walucie PLN – w złotych:
 - 1) w punkcie odprawy/automacie – gotówką albo kartą płatniczą, zgodnie z oznaczeniem,
 - 2) w pociągu u obsługi pociągu lub kontroli pociągu – wyłącznie gotówką,
 - 3) przelewem na wskazany numer konta – po uprzednim uzgodnieniu z PR.
24. Przy nabywaniu biletu stosuje się opłaty, obowiązujące w dniu zawarcia umowy przewozu.
25. Podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT za wyjątkiem faktur do biletów, o których mowa w ust. 29, w:
 - 1) punkcie odprawy, który wydał bilet,
 - 2) dowolnym punkcie odprawy PR – w przypadku biletów zakupionych w pociągu lub innym punkcie odprawy PR lub automacie biletowym (wyłącznie na pociągi uruchamiane przez PR),

Punkt odprawy PR, na żądanie podróżnego ma obowiązek wystawienia faktury VAT w terminie 7 dni od zgłoszenia żądania, jeżeli żądanie jej wystawienia zostanie zgłoszone w terminie 3 miesięcy licząc od końca miesiąca, w którym zakupiono bilet. Podstawę wystawienia faktury VAT stanowi przedłożony w punkcie odprawy oryginał biletu.
26. Na żądanie zgłoszone w terminie 3 miesięcy licząc od końca miesiąca, w którym wykonano usługę, fakturę VAT podróżny może otrzymać wyłącznie na pisemny wniosek skierowany do PBD, pod warunkiem dołączenia do wniosku oryginału biletu.
27. Na bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.
28. Zasady wydawania faktury VAT za bilet wydany za pośrednictwem:
 - 1) systemu IPR - określa Regulamin IPR,
 - 2) systemu eCallPay – określa Regulamin eCallPay.
29. Za fakturę VAT uznaje się bilety jednorazowe, które zawierają następujące dane:
 - 1) nazwę i numer identyfikacji podatkowej sprzedawcy (NIP),
 - 2) numer i datę wystawienia biletu,

- 3) rodzaj usługi,
- 4) odległość taryfową nie mniejszą niż 50 km,
- 5) kwotę należności wraz z podatkiem,
- 6) kwotę podatku.

Do biletów jednorazowych uznanych za fakturę VAT, faktur na życzenie podróżnego się nie wystawia.

30. Dokument przewozu zafoliowany, zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie przez osobę dokonującą kontroli danych (w szczególności podarty i skleiony), z niepoświadczonymi adnotacjami, a także co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie ze strony osoby dokonującej kontroli, że jest podróbiony albo przerobiony uważa się za nieważny.
31. Za dokument przewozu zagubiony, zniszczony, zafoliowany lub skradziony PR nie zwraca uiszczonych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania lub wskazania daty i miejsca zakupu, numeru dokumentu itp.

§ 11 Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób można zamawiać dla min. 10 osób, nie wliczając przewodników. Warunki korzystania z oferty „Grupowy przewóz osób” zawarte są w § 39 TPR.
2. Grupowy przewóz osób zamawia się za pomocą aplikacji „PRZEJAZD GRUPOWY” dostępnej na stronie internetowej www.i-pr.pl (zakładka: „Zamów przejazd grupowy”).
3. W zamówieniu należy podać co najmniej:
 - 1) nazwę i adres organizatora,
 - 2) kontakt e-mail lub telefoniczny,
 - 3) relację przejazdu,
 - 4) rodzaj pociągu,
 - 5) liczbę uczestników,
 - 6) datę i przybliżoną godzinę wyjazdu,
 - 7) imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za grupę.
4. Zamówienie powinno wpłynąć do PR najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy. Zamówienie, które wpłynie do PR w terminie krótszym, może nie zostać rozpatrzone. Jeżeli grupa zamierza odbyć przejazd w dwie strony, należy złożyć dwa oddzielne zamówienia.
5. O uwzględnieniu zamówienia na grupowy przewóz osób, zawiadamia się organizatora, podając numer zamówienia oraz kod PIN. Zawiadomienia dokonuje się telefonicznie lub e-mailem. Organizatora zawiadamia się również w przypadku braku możliwości zrealizowania zamówienia złożonego najpóźniej na 2 dni robocze przed planowanym dniem wyjazdu grupy.
6. Zakupu biletów na zamówiony przejazd dokonuje się nie później niż godzinę przed odjazdem pociągu w dowolnym punkcie odprawy PR lub w wyznaczonym punkcie odprawy „PKP Intercity” S.A. podając numer zamówienia i kod PIN. Wykaz punktów odprawy „PKP Intercity” S.A. prowadzących taką odprawę dostępny jest na stronie internetowej PR.
Wraz z biletami na przejazd grupy wydawane jest „Potwierdzenie przejazdu grupy”.
W uzasadnionych przypadkach (np. awaria kasy), na podstawie podanego numeru zamówienia i kodu PIN, punkt odprawy wydaje bilety na przejazd grupy, (zgodnie z oświadczeniem organizatora o liczbie uczestników przejazdu grupowego i wymiarach ulg ustawowych przysługujących zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami), zamieszczając na odwrotnej stronie biletu/biletów poświadczenie w brzmieniu „Awaria kasy” oraz numer zamówienia i kod PIN potwierdzony odciskiem datownika punktu odprawy.
7. W trakcie kontroli w pociągu, osoba odpowiedzialna za grupę jest zobowiązana okazać bilet/bilety na przejazd grupy i „Potwierdzenie przejazdu grupy” lub odpowiednio poświadczone bilety – zgodnie z ust. 6. Bilety na przejazd grupy bez okazania „Potwierdzenia przejazdu grupy” (lub poświadczenia, o którym mowa w ust. 6) są nieważne, a uczestnicy przejazdu traktowani jak podróżni bez ważnego dokumentu przewozu.
8. Organizator zobowiązany jest do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników przejazdu obowiązujących przepisów porządkowych.
9. W przypadku, gdy organizator zamierza zmienić termin przejazdu, rodzaj pociągu, relację, drogę przewozu albo liczbę uczestników, powinien złożyć nowe zamówienie na przejazd grupy na zasadach określonych w ust. 2 – 4.
Wymiany biletów zamawiający może dokonać w punkcie odprawy biletowej PR, lub w wyznaczonym punkcie odprawy „PKP Intercity” S.A., bez potrącania odstępnego.
10. Jeżeli nie zostało złożone nowe zamówienie zgodnie z ust. 9, a z biletu/biletów na przejazd grupowy będzie korzystała mniejsza liczba osób, w ten sposób, że:
 - 1) pozostała liczba uczestników spełnia warunki grupowego przewozu (z przejazdu korzysta min. 10 osób):
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy PR lub wyznaczony punkt odprawy „PKP Intercity” S.A.,
 - b) po rozpoczęciu przejazdu – obsługa pociągu:

zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób; zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 24,

- 2) pozostała liczba uczestników nie spełnia warunków grupowego przewozu (z przejazdu korzysta mniej niż 10 osób):
 - a) przed rozpoczęciem przejazdu – punkt odprawy PR lub wyznaczony punkt odprawy „PKP Intercity” S.A.,
 - b) po rozpoczęciu przejazdu (pod warunkiem zgłoszenia się na zasadach określonych w § 10 ust. 5) – obsługa pociągu:zamieszcza na bilecie odpowiednie poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu, a osoby odbywające przejazd odprawia się zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami; zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 24.
11. Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
12. Zwrot całkowicie niewykorzystanego biletu na przejazd grupy, przed rozpoczęciem terminu jego ważności – jest możliwy w punkcie odprawy PR lub wyznaczonym punkcie odprawy „PKP Intercity” S.A., pod warunkiem jednoczesnego zwrotu „Potwierdzenia przejazdu grupy”, po potrąceniu 10% odstępnego.
13. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystany, odpowiednio poświadczony bilet po rozpoczęciu terminu ważności (w przypadkach innych niż wskazane w ust.10), zwrotu należności można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 24.
14. PR na wniosek organizatora może, w miarę możliwości, zarezerwować oddzielne przedziały dla grupy w wagonach pasażerskich (rezerwacji dokonuje się wyłącznie w przypadku, gdy stacja wsiadania grupy jest jednocześnie stacją początkową relacji pociągu, chyba że PR postanowi inaczej). Opłata za rezerwację przedziału jest wskazana w TPR (Dział III, Rozdział 5).
15. PR może odmówić wydania zgody na grupowy przewóz osób w:
 - a) pociągach o frekwencji zbliżonej do 100% (np. w okresie ferii), lub
 - b) pociągu, na przejazd którym wydano wcześniej zgodę innym grupom.

5

§ 12 Zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

1. Osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej PR zapewnia możliwość podróżowania swoimi pociągami, o ile dostępność stacji, peronów i taboru kolejowego na to pozwala. Personel PR jest zobowiązany do podejmowania wszelkich możliwych działań, aby ułatwić tym osobom dostęp do swoich usług – w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej danej osoby utrudnia samodzielne i bezpieczne korzystanie z nich.
2. Informacje o dostępności, udogodnieniach i warunkach dostępu do pociągów PR oraz zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej można uzyskać/dokonać:
 - 1) wysyłając zapytanie/zgłoszenie na adresy e-mail lub dzwoniąc pod numery telefonów oddziałów PR wskazanych na stronie internetowej PR,
 - 2) telefonując na bezpłatną ogólnopolską infolinię 800 022 222 czynną od poniedziałku do piątku oprócz świąt, w godzinach podanych na stronie internetowej PR.
3. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy powinno zawierać następujące informacje:
 - 1) datę przejazdu,
 - 2) relację przejazdu (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się) z określeniem stacji, na której potrzebna jest pomoc,
 - 3) planowaną godzinę odjazdu i przyjazdu,
 - 4) rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróżnego,
 - 5) czy w podróży będzie uczestniczyła osoba towarzysząca (opiekun) lub pies asystujący,
 - 6) czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego (w przypadku wózka z napędem należy podać wagę wózka i łączną wagę wózka z osobą) lub innego sprzętu ortopedycznego, ułatwiających poruszanie się (chodzik, kule itp.),
 - 7) informację o przewożonym bagażu,
 - 8) inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego przejazdu (np. proponowane miejsce spotkania),
 - 9) imię i nazwisko oraz nr telefonu lub e-mail osoby zgłaszającej przejazd.
4. PR zapewni nieodpłatnie pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wsiadania i wysiadania do/z pociągu oraz w pociągu, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy przynajmniej na 48 godzin, przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej stacji. Jeżeli przejazd osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej będzie realizowany więcej niż jednym pociągiem, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem przekazania wystarczającej informacji na temat terminu kolejnych przejazdów.
5. Osoba zgłaszająca jest informowana o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić w celu udzielenia pomocy. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 min. przed godziną odjazdu pociągu. Jeżeli nie został określony konkretny termin przybycia osoby niepełnosprawnej lub

osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, osoba ta powinna stawić się w wyznaczonym miejscu nie później niż 30 minut przed godziną odjazdu pociągu. Jeżeli zgłoszenia dokonano w czasie krótszym niż określony w ust. 4, podejmowane są wszelkie możliwe działania, aby zapewnić pomoc w odbyciu przejazdu.

6. Jeżeli z uwagi na istniejące bariery architektoniczne, przyczyny techniczne lub organizacyjne udzielenie pomocy na danej stacji jest niemożliwe, PR informuje o najbliższej stacji, na której jest możliwe udzielenie pomocy.
7. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są zwolnione z obowiązku zgłaszania braku ważnego dokumentu przewozu i/lub dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgowego przejazdu oraz zamiaru zmiany umowy przewozu. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli dokumentów przewozu bez pobierania opłaty za wydanie biletu w pociągu.
W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za przejazd/przewóz, stosuje się odpowiednie postanowienia §16 i wówczas oprócz należności taryfowych pobiera się opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.

§ 13 Sprzedaż REGIOkart

1. REGIOkarta wydawana i dystrybuowana jest przez PR; terminy ich ważności wskazane są w § 38 TPR.
2. Zakupu REGIOkarty dokonuje się:
 - 1) na podstawie zamówienia (wzór nr 8), które można złożyć w punkcie odprawy PR lub wysłać za pośrednictwem poczty na adres PR,
 - 2) za pośrednictwem systemu IPR pod adresem: www.biletyregionalne.pl/anonstart/regiokarta.
3. Formularz zamówienia pobrany w punkcie odprawy PR powinien być wypełniony w dwóch egzemplarzach, zgodnie ze wskazaniem rubryk. Do zamówienia należy załączyć aktualne zdjęcie osoby, dla której po raz pierwszy jest zamawiana REGIOkarta. Jeżeli REGIOkarta zamawiana jest po raz kolejny dla tej samej osoby – zdjęcie nie jest wymagane. W takim przypadku, w formularzu zamówienia w miejscu przeznaczonym na zdjęcie należy czytelnie wpisać cyfrę „2”.
4. Wypełniony formularz zamówienia można:
 - 1) złożyć w punkcie odprawy PR i dokonać wpłaty odpowiedniej kwoty należności za REGIOkartę.
Na dowód opłacenia należności podróżny otrzymuje paragon fiskalny (lub fakturę VAT) wraz z odpowiednio poświadczonym jednym egzemplarzem zamówienia, które uprawniają do korzystania z przejazdów na podstawie biletów wydanych wg taryfy RAZEM w ciągu 14 dni od pierwszego dnia ważności REGIOkarty wskazanego na formularzu zamówienia. Dokumenty te należy okazywać (do czasu otrzymania REGIOkarty) w trakcie kontroli w pociągu łącznie z dokumentem ze zdjęciem potwierdzającym tożsamość podróżnego.
Zamówiona REGIOkarta w ciągu 14 dni od dnia złożenia zamówienia w punkcie odprawy PR będzie wysłana za pośrednictwem poczty (bez kosztów przesyłki) na adres wskazany w zamówieniu. W przypadku opóźnienia w dostarczeniu REGIOkarty podróżny powinien zgłosić się do punktu odprawy PR z paragonem fiskalnym (lub fakturą VAT) i poświadczonym egzemplarzem zamówienia w celu korzystania z taryfy RAZEM przez kolejne 14 dni – poprzez odpowiednie ostemplowanie paragonu.
 - 2) wysłać za pośrednictwem poczty na adres PR (jeden egzemplarz zamówienia zachowuje nabywca) oraz dokonać przelewu odpowiedniej kwoty należności za kartę na konto PR nr 43 1140 1111 0000 2604 8200 1009. Zamówiona REGIOkarta w ciągu 14 dni od dnia otrzymania zamówienia oraz wpływu należności na konto PR będzie wysłana za pośrednictwem poczty (bez kosztów przesyłki) na adres wskazany w zamówieniu. Wskazany przez podróżnego pierwszy dzień ważności karty powinien uwzględniać termin niezbędny na realizację zamówienia i dostarczenie REGIOkarty. W przypadku otrzymania zamówienia oraz przelewu przez PR w dniu uniemożliwiającym dostarczenie REGIOkarty w terminie wskazanym w zamówieniu, PR skontaktuje się (jeżeli taki kontakt będzie podany we wniosku), z podróżnym w celu ustalenia nowego terminu rozpoczęcia ważności karty.
5. REGIOkartę można zakupić za pośrednictwem systemu IPR, dołączając aktualne zdjęcie. Jeżeli REGIOkarta jest nabywana po raz kolejny dla tej samej osoby zdjęcie nie jest wymagane – w formularzu należy odznaczyć pole „Posiadam już REGIOkartę”, w odpowiednim polu wpisać numer posiadanej REGIOkarty, wybrać „Rodzaj REGIOkarty” i dokonać zapłaty należności za kartę. Zamówiona REGIOkarta w ciągu 14 dni od daty zakupu będzie dostarczona za pośrednictwem poczty (bez kosztów przesyłki) na adres wskazany w zamówieniu.
Termin ważności zamówionej w ten sposób REGIOkarty rozpoczyna się w dniu wskazanym przez podróżnego, nie wcześniej niż 14 dni od dnia złożenia zamówienia nie wliczając tego dnia.
6. Wskazany przez podróżnego termin ważności REGIOkarty nie może rozpoczynać się później niż 30 dni od dnia złożenia zamówienia, nie wliczając tego dnia.
7. Za kartę zwróconą przed pierwszym dniem ważności, zwrotu należności dokonuje punkt odprawy PR, po potrąceniu 10% odstępnego, pod warunkiem zwrotu paragonu fiskalnego lub okazania wystawionej faktury VAT; jeśli w punkcie odprawy nie zostanie zwrócony paragon fiskalny lub okazana faktura VAT, zwrot REGIOkarty możliwy jest w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 24. Po

rozpoczęciu terminu ważności REGIOkarty, nie zwraca się zapłaconych należności, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8.

8. Jeżeli podróżny udokumentuje, że nie mógł korzystać z REGIOkarty z przyczyn całkowicie od niego niezależnych (np. pobyt w szpitalu), zwrotu należności może dochodzić w drodze pisemnej reklamacji, na warunkach określonych w § 24.
9. Za REGIOkartę zagubioną, skradzioną lub zniszczoną w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych (tj. któregośkolwiek zapisu lub zabezpieczenia) wydaje się duplikat na pisemny wniosek podróżnego złożony w punkcie odprawy PR. W tym przypadku podróżny wypełnia nowy formularz zamówienia i składa go w punkcie odprawy oraz dokonuje opłaty za duplikat REGIOkarty. Do czasu otrzymania REGIOkarty podróżny odbywa przejazd na zasadach określonych w ust. 4 pkt 1. Opłata za wydanie duplikatu jest wskazana w TPR (Dział III, Rozdział 5).

§ 14 Kontrola dokumentów przewozu

1. Podróżny w pociągu zobowiązany jest posiadać ważny dokument przewozu i wręczać go osobie upoważnionej do kontroli na każde żądanie.
Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu ulgowego albo imiennego zobowiązana jest, bez dodatkowego wezwania, okazywać i wręczać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu lub dokument umożliwiający stwierdzenie tożsamości. Obowiązek wręczania legitymacji służbowych, poświadczających uprawnienie do ulgi, nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji. Osoby te zobowiązane są okazywać ww. legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych.
2. Kontroli dokumentów przewozu w pociągu dokonują osoby upoważnione przez PR legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu (wzory nr 19 – 21 RPR),
3. Osoby upoważnione przez PR, legitymujące się identyfikatorem, nie są zobowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.
4. Osoba dokonująca kontroli dokumentów przewozu poświadcza jej przeprowadzenie poprzez zamieszczenie odcisku znakownika na bilecie lub odręcznego zapisu zawierającego: nr pociągu, datę kontroli, nr identyfikacyjny (z wyjątkiem biletu okazanego na nośniku elektronicznym lub zakodowanego na karcie elektronicznej):
 - 1) jednorazowym – każdorazowo,
 - 2) REGIOkarnet – przy pierwszej kontroli, a na załączonym karnecie – przy pierwszej kontroli na zalegalizowanym polu na przejazdu w danym dniu,
 - 3) na przejazdy wielokrotne – przy pierwszej kontroli.
5. PR zastrzega sobie prawo zatrzymania do celów kontrolnych biletu jednorazowego i wydania w zamian biletu zastępczego.
6. Jeżeli w trakcie kontroli podróżny okaże:
 - 1) bilet z niższym wymiarem ulgi niż ulga mu przysługuje,
 - 2) bilet normalny wraz z ważnym dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgowych przejazdów,wówczas wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie; okazany bilet poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, na zasadach określonych w § 18 bez potrącania odstępnego.
W przypadku, gdy podróżny nie może uregulować należności gotówką, wówczas wystawia się wezwanie na zasadach określonych w § 16 ust. 13 - 14.
7. Dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, osoba upoważniona do kontroli ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem. Zatrzymane dokumenty przesyła się prokuratorowi lub Policji, z powiadomieniem wystawcy.

§ 15 Przejazd bez ważnego dokumentu przewozu, z uregulowaniem należności w pociągu.

1. Za podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który w trakcie ich kontroli w pociągu:
 - 1) nie okazał i nie wręczył ważnego:
 - a) biletu na przejazd/przewóz,
 - b) dokumentu poświadczającego uprawnienie do korzystania z ulgowego przejazdu (w tym REGIOkarty),
 - c) dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego przejazdu,
 - 2) okazał:
 - a) niezalegalizowany REGIOkarnet lub zlecenie – bilet,
 - b) dokument przewozu lub dokument poświadczający uprawnienie do ulgowego przejazdu, uznany za nieważny (patrz § 10 ust. 30 RPR i § 16 ust. 5 TPR),
 - c) poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd, wydane przez punkt odprawy,

- d) bilet imienny:
 - ale nie okazał dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości,
 - którego nie jest właścicielem,
 - bez wypełnionych rubryk w części obowiązującej podróżnego (imię, nazwisko i numer dokumentu poświadczającego tożsamość właściciela), chyba, że brakujące dane uzupełnił w trakcie kontroli,
 - e) bilet ulgowy z wyższym wymiarem ulgi niż mu przysługuje wraz z dokumentem poświadczającym prawo do ulgi o niższym wymiarze,
- 3) przekroczył zakres uprawnień określonych na bilecie, w ten sposób, że:
- a) odbywa przejazd:
 - w pociągu o taryfie wyższej i/lub w wagonie klasy 1,
 - dłuższą drogą,
 - poza stację przeznaczenia,
 a należność za faktyczny przejazd jest wyższa od ceny posiadanego biletu,
 - b) rozpoczął przejazd przed terminem lub po upływie terminu ważności biletu lub nie zakończył przejazdu przed upływem terminu ważności biletu, bez uzyskania odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem § 9 ust. 7 – 8,
- 4) przewozi ze sobą w pociągu – bez odpowiedniego biletu na przewóz – bagaż ręczny, rower albo zwierzęta, za przewóz których taryfa przewiduje opłaty.
2. Podróżny, o którym mowa w ust. 1 może w pociągu:
- 1) nabyć bilet zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami na zasadach określonych w ust. 3,
 - 2) dokonać formalności związanych ze zmianą umowy przewozu, na warunkach określonych w § 17.
3. Przy ustalaniu należności za przejazd/przewóz bez ważnego dokumentu przewozu, pobiera się:
- 1) opłatę taryfową za przejazd/przewóz,
 - 2) opłatę dodatkową, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.
- W takim przypadku nie pobiera się opłaty za wydanie biletu w pociągu i nie stosuje się ofert taryfowych i specjalnych.
4. Od podróżnego, który oświadcza, że posiada:
- 1) uprawnienie do ulgi, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie (w tym REGIOkarty),
 - 2) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
 - 3) ważny bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości,
- pobiera się należności wskazane w ust. 3; na wydanym bilecie zamieszcza się odpowiednie poświadczenie; zwrotu należności pobranych w pociągu dokonuje się po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przewozu, podróżny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu imiennego i złoży reklamację na warunkach określonych w § 24. Wysokość opłaty manipulacyjnej jest określona w TPR (Dział III, Rozdział 5).
5. Odprawy podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu dokonuje się:
- 1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego,
 - 2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej) w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,
- do stacji wskazanej przez podróżnego.
6. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 16.

1

§ 16 Postępowanie w razie nieuregulowania należności w pociągu

- 1. Podróżnemu bez ważnego dokumentu przewozu, odmawiającemu uregulowania należności w pociągu, osoba upoważniona do kontroli wystawia wezwanie.
- 2. Wezwanie wystawia się na przejazd w jedną stronę:
 - 1) od stacji rozpoczęcia przejazdu wskazanej przez podróżnego,
 - 2) od stacji wyjazdu pociągu (stacji początkowej) w przypadku braku możliwości ustalenia stacji rozpoczęcia przejazdu,
 do stacji wskazanej przez podróżnego.
- 3. Wezwanie wystawia się dla każdego podróżnego na oddzielnym druku, z wyłączeniem przypadków, o których mowa w ust 4.
- 4. W przypadku przejazdu:
 - 1) osoby niepełnoletniej do 18 roku życia wraz z opiekunem – wezwanie wystawia się na opiekuna, przy czym w wezwaniu zamieszcza się adnotację: „Za przejazd osoby małoletniej ... (*imię i nazwisko*)”,
 - 2) osoby niepełnosprawnej uprawnionej do przejazdu z opiekunem/przewodnikiem – wezwanie sporządza się na osobę uprawnioną lub opiekuna/przewodnika,
 - 3) grupy – wezwanie wystawia się na opiekuna/przewodnika grupy.

Wezwanie wystawia się na jednym druku, zamieszczając odpowiednią adnotację w rubryce „Uwagi sporządzającego wezwanie” (np. „za przejazd osoby małoletniej..... *imię i nazwisko*”); należność wykazana w wezwaniu stanowi sumę opłat taryfowych i opłat dodatkowych zgodnie z rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005 r. – za faktyczną liczbę osób.

5. W celu wystawienia wezwania osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości, a w razie braku takiego dokumentu albo odmowy jego okazania – zwrócić się o podjęcie tych czynności do Policji lub innych organów porządkowych, które zgodnie z prawem są uprawnione do ustalenia tożsamości.

Do czasu przybycia funkcjonariusza Policji albo innych organów porządkowych, podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli, albo w innym miejscu wskazanym przez osobę dokonującą kontroli.

6. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli dokumentów przewozu są przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 r. o *ochronie danych osobowych* (Dz.U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

7. Podróżny, który w czasie kontroli dokumentów przewozu, mimo braku ważnego biletu, odmawia zapłacenia należności albo okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie jego tożsamości, podlega karze grzywny w trybie Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia.

8. W wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się m. in.:

1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego:

- a) datę przejazdu,
- b) stację wyjazdu i przeznaczenia,
- c) rodzaj i numer pociągu,
- d) klasę wagonu,
- e) odległość taryfową przejazdu,
- f) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi,

2) w zależności od przyczyny wystawienia wezwania:

- a) opłatę taryfową za przejazd albo przewóz bagażu ręcznego, psa, roweru,
- b) opłatę dodatkową ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r.,

3) cenę okazanego biletu,

4) kwotę należności do zapłaty,

5) w rubryce „ujawniono” – stację ujawnienia (tj. stację ujawnienia albo stację poprzedzającą miejsce ujawnienia na drodze przewozu, będącą stacją rozkładowego zatrzymania pociągu),

6) uwagi osoby dokonującej kontroli (np. przyczyna sporządzenia wezwania),

7) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom porządkowym.

9. Podróżny:

1) ma prawo wniesienia uwag do wezwania,

2) jest zobowiązany potwierdzić odbiór wezwania własnoręcznym podpisem w odpowiedniej rubryce.

Jeżeli podróżny odmówi przyjęcia wezwania, osoba upoważniona do kontroli dokonuje w wezwaniu stosownej adnotacji. W takim przypadku wezwania nie wręcza się podróżnemu. Odmowa przyjęcia wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.

10. Wystawione wezwanie upoważnia do przejazdu wyłącznie w zakresie na nim wskazanym.

11. Wykazaną w wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni od dnia wystawienia wezwania – nie wliczając tego dnia – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w załączonym przekazie, lub w punkcie odprawy PR. Za dzień wpłaty uważa się dzień wpływu środków na ww. rachunek lub dzień dokonania zapłaty w punkcie odprawy PR. Nieuregulowanie należności we wskazanym wyżej terminie skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych.

12. Jeżeli ww. należności zostaną zapłacone w ciągu 7 dni od dnia przewozu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania – opłata dodatkowa wynikająca z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., ulega odpowiednio obniżeniu (patrz Dział III, Rozdział 5 TPR).

13. Wezwanie wystawia się również w przypadku, gdy podróżny zgłosi obsłudze pociągu brak ważnego dokumentu przewozu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 i chce uregulować należności przewozowe gotówką, a obsługa pociągu nie może wydać reszty.

W wezwaniu, w miejscu niezadrukowanym zamieszcza się adnotację: „Brak możliwości wydania reszty – termin płatności 2 dni”.

14. W przypadku, o którym mowa w ust. 13, należność wykazana w wezwaniu do zapłaty stanowi sumę opłaty taryfowej za przejazd (z zastosowaniem ofert taryfowych lub specjalnych) i opłaty za wydanie biletu w pociągu za wyjątkiem przypadków określonych w § 10 ust. 6 i § 14 ust. 6. Podróżny jest zobowiązany opłacić wykazane w wezwaniu należności w terminie 2 dni od dnia przejazdu – nie wliczając dnia wystawienia wezwania. Brak wpłaty w wymaganym terminie spowoduje naliczenie opłaty dodatkowej za przejazd bez odpowiedniego dokumentu przewozu, wynikającej z rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r. oraz odsetek ustawowych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Postanowienia ust. 15 stosuje się odpowiednio.

15. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 11, PR ma prawo, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty, do:

- 1) zamieszczenia danych osobowych dłużnika w rejestrach Biur Informacji Gospodarczych,

- 2) dochodzenia wykazanych w wezwaniu należności wraz z odsetkami, w postępowaniu sądowym.
16. W razie wystawienia wezwania podróźnemu, który oświadcza, że posiada:
 - 1) uprawnienie do ulgi, okaże bilet ulgowy, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie (w tym REGIOkarty),
 - 2) uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie okaże dokumentu poświadczającego to uprawnienie,
 - 3) ważny bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu, albo okaże bilet imienny, ale nie okaże dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości,
 wykazuje się należności wskazane w § 15 ust. 3; należności wykazane w wezwaniu zostaną umorzone po uiszczeniu opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia przewozu, podróźny udokumentuje prawo do korzystania z bezpłatnego lub ulgowego przejazdu albo fakt posiadania w czasie kwestionowanego przejazdu ważnego biletu imiennego iłoży reklamację na warunkach określonych w § 24. Wysokość opłaty manipulacyjnej jest określona w TPR (Dział III, Rozdział 5).
17. Jeżeli podróźny, z powodu kradzieży, nie posiada zarówno dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu, a także dokumentu stwierdzającego tożsamość – wezwanie wystawia się na ogólnych zasadach. Podróżny ma możliwość złożenia reklamacji na warunkach określonych w § 24 na podstawie odpowiedniego zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia, pod warunkiem dołączenia zaświadczenia – wydanego przez uprawniony organ – o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów w dniu przejazdu lub w innym terminie uniemożliwiającym wydanie nowych dokumentów.

§ 16a. Odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu interREGIO i REGIOekspres

4

1. Podróżny ma prawo złożyć wniosek o odszkodowanie z tytułu opóźnionego przyjazdu pociągu interREGIO lub REGIOekspres, z zastrzeżeniem ust. 10.
2. W przypadku opóźnienia pociągu wynoszącego:
 - 1) od 60 do 119 minut, odszkodowanie stanowi 25%,
 - 2) 120 minut lub więcej, odszkodowanie stanowi 50%,
 podstawy, o której mowa w ust. 3.
3. Podstawę do obliczenia odszkodowania w przypadku biletu:
 - 1) jednorazowego – stanowi opłata uiszczona za przejazd. Przy opłacie za przejazd kombinowany, podstawą obliczenia kwoty odszkodowania jest opłata, jaką podróźny zapłaciłby za przejazd zrealizowany opóźnionym pociągiem. Jeżeli bilet został wydany dla więcej niż jednej osoby, koszty przejazdu stanowiące podstawę odszkodowania oblicza się dla każdej osoby oddzielnie,
 - 2) turystycznego – za każdy przejazd opóźnionym pociągiem, stanowi 1/3 ceny biletu,
 - 3) REGIOkarnetu – za każdy dzień przejazdu opóźnionym pociągiem, stanowi 1/3 ceny biletu, niezależnie od tego, czy w tym dniu wystąpiło jedno czy więcej opóźnień,
 - 4) odcinkowego, sieciowego – za każdy dzień przejazdu opóźnionym pociągiem, stanowi należność za przejazd obliczona, jako iloraz ceny biletu i liczby dni ważności biletu, niezależnie od tego, czy w tym dniu wystąpiło jedno czy więcej opóźnień.
4. Podstawą do dochodzenia odszkodowania przez posiadaczy biletów okresowych są powtarzające się opóźnienia w okresie ważności biletu, występujące w przypadku biletu:
 - 1) turystycznego lub REGIOkarnetu – co najmniej dwukrotnie,
 - 2) odcinkowego miesięcznego – co najmniej sześciokrotnie;
 - 3) sieciowego:
 - a) tygodniowego – co najmniej trzykrotnie,
 - b) miesięcznego, półrocznego lub rocznego – co najmniej sześciokrotnie w miesiącu (pierwszy miesiąc i kolejne należy liczyć od pierwszego dnia ważności biletu).
5. Wniosek o odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu/ów interREGIO i REGIOekspres wraz z załączonymi oryginałami biletów, o których mowa w ust. 3 (nie dotyczy biletów zakupionych za pośrednictwem systemu IPR albo systemu eCallPay) oraz z potwierdzeniem/niami przejazdu tym pociągiem, należy złożyć w formie pisemnej w centrali PR lub oddziałach PR, których dane kontaktowe wskazane są na stronie internetowej PR lub w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi PR.
6. Potwierdzeniem przejazdu opóźnionym pociągiem na podstawie:
 - 1) biletu jednorazowego i REGIOkarnetu jest znak jego kontrolni lub poświadczenie o opóźnieniu pociągu,
 - 2) biletu turystycznego, odcinkowego oraz sieciowego jest poświadczenie o opóźnieniu pociągu.
 Poświadczenie o opóźnieniu pociągu, na żądanie podróźnego, wydaje obsługa tego pociągu lub osoba upoważniona na stacji.
7. Wniosek o odszkodowanie składa się nie później niż przed upływem roku od daty zdarzenia, a w przypadku biletów wielokrotnego przejazdu nie później niż przed upływem roku od daty ostatniego zdarzenia.
8. PR rozpatruje wniosek o odszkodowanie w ciągu miesiąca od dnia jego przyjęcia.

9. Odszkodowanie przyznaje się w przypadkach, gdy jego wartość wynosi co najmniej 16,00 zł dla jednej osoby. Wartość odszkodowania może wynosić do 50% ceny biletu.
10. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli podróżny:
- 1) otrzymał zwrot kosztów biletu, zgodnie z § 19 RPR,
 - 2) został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy jest krótsze niż 60 minut.

ROZDZIAŁ 3

ZMIANA I ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU

§ 17 Zmiana umowy przewozu

1. Zmiana umowy przewozu może dotyczyć:
 - 1) terminu wyjazdu,
 - 2) stacji przeznaczenia,
 - 3) klasy wagonu,
 - 4) rodzaju pociągu,
 - 5) drogi przewozu,
 - 6) zakresu uprawnień do ulgi.
2. Podróżny może zmienić umowę przewozu przed rozpoczęciem przejazdu albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
3. Zmiany można dokonać odpowiednio w punkcie odprawy lub w pociągu przed upływem terminu ważności biletu na całej lub na części drogi przewozu na zasadach określonych w ust. 6.
4. W pociągu zmiana jest możliwa pod warunkiem jej zgłoszenia w zakresie:
 - 1) terminu wyjazdu i uprawnień do ulgi – na zasadach określonych w § 10 ust. 5,
 - 2) stacji przeznaczenia – nie później niż przed stacją przeznaczenia wskazaną na posiadanym bilecie,
 - 3) klasy wagonu, rodzaju pociągu i drogi przewozu – nie później niż przed stacją, od której ma nastąpić zmiana.
5. W przypadku niezgłoszenia zmiany umowy przewozu w pociągu zgodnie z ust. 4, stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 15 – 16.
6. W przypadku zmiany umowy przewozu, z tytułu której PR przysługuje:
 - 1) niższa należność – podróżny powinien:
 - a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 7,
 - b) w pociągu lub w punkcie odprawy na stacji pośredniej – uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności,
 - 2) wyższa należność – podróżny powinien:
 - a) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 7,
 - b) w pociągu lub w punkcie odprawy na stacji pośredniej – dopłacić różnicę należności jeżeli postanowienia taryfowe na to zezwalają, albo nabyć nowy bilet; na okazanym bilecie dokonuje się odpowiedniego poświadczenia o niewykorzystaniu, stanowiącego podstawę do otrzymania zwrotu należności.
7. Jeżeli zmiana umowy przewozu wymaga dokonania wymiany biletu, punkt odprawy dokonuje zwrotu należności za niewykorzystany bilet na przejazd/przewóz, na zasadach określonych w §§ 18 i 20 z tym, że od zwracanych należności nie potrąca odstępnego oraz wydaje nowy bilet, zgodnie z żądaniem podróżnego, na którym zamieszcza adnotację lub stempel o treści „WYMIANA”.

Wymiany biletu dokonuje się w przypadku:

 - 1) biletu jednorazowego zwróconego przed upływem terminu ważności pod warunkiem, że zmiana umowy przewozu powiązana jest bezpośrednio z pierwotną relacją przejazdu,
 - 2) biletu na przejazdy wielokrotne zwróconego przed rozpoczęciem terminu ważności i jednoczesnego nabycia nowego biletu wg tej samej oferty.

Wymiany można dokonać tylko jeden raz. Każda następna wymiana jest traktowana, jako zwrot.
8. Podróżny z biletem jednorazowym (na przejazd w jedną stronę albo na przejazd „tam i z powrotem”) może zmienić termin wyjazdu:
 - 1) przed rozpoczęciem terminu ważności biletu – w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż danego rodzaju biletów,
 - 2) po rozpoczęciu terminu ważności biletu – w dowolnym punkcie odprawy w miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu (wyłącznie na termin późniejszy),

poprzez wymianę posiadanego biletu,

- 3) w pociągu – zgłosić się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 (przed rozpoczęciem terminu ważności biletu) w celu uzyskania odpowiedniego poświadczenia o nowym terminie wyjazdu; zmiany można dokonać wyłącznie na termin wcześniejszy.
9. Podróżny z zalegalizowanym biletem REGIOkarnet może zmienić termin wyjazdu:
- 1) przed rozpoczęciem zalegalizowanego terminu – w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż danego rodzaju biletów, poprzez unieważnienie posiadanej i uzyskanie nowej legalizacji,
 - 2) w pociągu – zgłosić się na zasadach określonych w §10 ust. 5 w celu unieważnienia posiadanej i uzyskania nowej legalizacji.
- W przypadkach określonych w pkt 1 – 2 uprzednio zalegalizowane pole przekreśla się potwierdzając w sposób określony w § 1 pkt 26 i dokonuje nowej legalizacji (w wolnym polu karnetu), a w razie braku wolnego pola – na odwrotnej stronie biletu.
10. Termin ważności biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu.
11. Zmiana stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza stacją przeznaczenia wskazaną na dokumencie przewozu. Wybranie przez podróżnego innej stacji przeznaczenia i jednocześnie innej drogi przewozu od stacji pośredniej dotychczasowej drogi przewozu, wymaga zawarcia nowej umowy przewozu, tzn. nabycia nowego biletu na faktyczny przejazd. Okazany bilet jednorazowy poświadcza się o częściowym niewykorzystaniu, zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 18 - bez potrącania odstępnego.
12. Jeżeli zmiana drogi przewozu na dłuższą lub przejazd poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie do 100 km spowoduje, że łączna odległość przewozu przekroczy 100 km, wówczas obowiązuje termin ważności wskazany na bilecie, na podstawie którego pobrano dopłatę należności w związku ze zmianą umowy przewozu.
13. Po dokonaniu zmiany umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd, bilet na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa wydany do tego biletu jest ważny w zakresie wynikającym z tej zmiany.
14. Zmiana umowy przewozu na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” może dotyczyć przejazdu w jedną lub w dwie strony.
15. Jeżeli podróżny zgłasza się do obsługi pociągu, na zasadach określonych w § 10 ust. 5, z biletem ulgowym i oświadcza, że posiada uprawnienie do ulgowego przejazdu, ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wówczas – o ile postanowienia szczególne o ulgach przejazdowych na to zezwalają – zobowiązany jest dopłacić różnicę należności pomiędzy ceną biletu normalnego a okazanego – z zastrzeżeniem ust. 5.
- Na wydany bilet zamieszcza się odpowiednie poświadczenie w brzmieniu: „*Podróżny – (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada uprawnienie do ulgi ... % z tytułu ...*”. Uiszczona opłata zostanie zwrócona po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od dnia przewozu, na warunkach określonych w § 24.
- W punkcie odprawy powyższą zasadę stosuje się odpowiednio.
16. Jeżeli podróżny zgłasza się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 i oświadcza, że posiada uprawnienie do bezpłatnego przejazdu, ale nie posiada ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie, wówczas wydaje się bilet na przejazd zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego; w przypadku niezgłoszenia się do obsługi pociągu osobę tę traktuje się jak podróżnego bez ważnego dokumentu przewozu i stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 15 – 16.
- Na wydany bilet zamieszcza się odpowiednie poświadczenie w brzmieniu: „*Podróżny – (imię i nazwisko wg dokumentu tożsamości) oświadczył, że posiada uprawnienie do bezpłatnego przejazdu*”. Uiszczona opłata zostanie zwrócona po potrąceniu opłaty manipulacyjnej, pod warunkiem złożenia przez podróżnego reklamacji w terminie 7 dni od dnia przewozu, na warunkach określonych w § 24.
- W punkcie odprawy powyższą zasadę stosuje się odpowiednio.
17. Jeżeli podróżny posiada bilet z innym wymiarem ulgi ustawowej niż ulga mu przysługuje:
- 1) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – powinien dokonać wymiany biletu na zasadach określonych w ust. 7,
 - 2) w pociągu – wydaje się nowy bilet z właściwym wymiarem ulgi, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróżnego, bez pobierania opłaty za jego wydanie, pod warunkiem zgłoszenia się do obsługi pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5. Okazany bilet poświadcza się o niewykorzystaniu, a zwrotu należności dokonuje się na zasadach określonych w § 18 – bez potrącania odstępnego.
18. Podróżny z biletem komunikacji międzynarodowej, który na odcinku krajowym zamierza odbyć przejazd:
- 1) poza stację przeznaczenia wskazaną na bilecie – powinien nabyć (w punkcie odprawy lub w pociągu) nowy bilet od pierwotnej do nowej stacji przeznaczenia,
 - 2) inną drogą:
 - a) krótszą lub równą – powinien w punkcie odprawy lub w pociągu uzyskać odpowiednie poświadczenie o ważności biletu na tej drodze,
 - b) dłuższą – nabyć (w punkcie odprawy lub w pociągu) nowy bilet na faktyczny przejazd, a na posiadanym bilecie uzyskać odpowiednie poświadczenie o niewykorzystaniu na określonym odcinku.

W pociągu nie pobiera się opłaty za wydanie biletu. W przypadku nie zgłoszenia się do obsługi pociągu na warunkach określonych w ust. 4 podróżny jest traktowany jak osoba bez ważnego dokumentu przewozu i stosuje się odpowiednie postanowienia §§ 15 – 16.

19. Zmiany umowy przewozu w zakresie wskazanym w ust. 1 pkt. 2 – 5 można dokonać na warunkach określonych w §§ 6 – 12 i 34 – 35 TPR.
20. Zasady zmiany umowy przewozu na podstawie biletów zakupionych za pośrednictwem:
 - 1) systemu IPR - określone są w Regulaminie IPR,
 - 2) systemu eCallPay – określone są w Regulaminie eCallPay.

§ 18 Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet jednorazowy

1. Podróżny może odstąpić od umowy przewozu przed rozpoczęciem przejazdu, albo na stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu.
2. Przed rozpoczęciem terminu ważności, zwrotu należności za bilet całkowicie niewykorzystany, dokonuje dowolny punkt odprawy prowadzący sprzedaż biletów danego rodzaju.
3. Po rozpoczęciu terminu ważności, zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet, jest dokonywany po uzyskaniu przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia biletu. Poświadczenia dokonuje osoba upoważniona przez PR przed upływem terminu ważności biletu, potwierdzając w sposób określony w § 1 pkt 27:
 - 1) w dowolnym punkcie odprawy miejscowości wyjazdu lub nabycia biletu – z zastrzeżeniem postanowień ust. 12:
 - a) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu na podstawie biletu na przejazd w jedną stronę albo na przejazd „tam i z powrotem”,
 - b) w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu „tam” na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem”,
 - 2) w punkcie odprawy miejscowości wyjazdu powrotnego na podstawie biletu na przejazd „tam i z powrotem” – w razie całkowitej rezygnacji z przejazdu w kierunku „z powrotem”,
 - 3) w pociągu – w razie rezygnacji z przejazdu do stacji przeznaczenia wskazanej na bilecie.
4. Jeżeli podróżny zgłosi w punkcie odprawy:
 - 1) na innej stacji niż wskazana w ust. 3 pkt. 1 i 2 – całkowitą rezygnację z przejazdu,
 - 2) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, z zastrzeżeniem pkt 3 – rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia,wówczas na bilecie dokonuje się poświadczenia o rezygnacji z przejazdu odpowiednio w brzmieniu:
„W dniu o godz. zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji do stacji przeznaczenia. Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji.”
W takim przypadku zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 24,
 - 3) na stacji pośredniej położonej na drodze przewozu, nie później niż przed upływem 60 minut od przyjazdu do tej stacji pociągu, z którego wysiadł – rezygnację z przejazdu do stacji przeznaczenia, wówczas na bilecie dokonuje się poświadczenia o częściowym niewykorzystaniu biletu. Zwrotu należności w tym przypadku dokonuje się na zasadach określonych w ust.8.
5. Poświadczenia o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu biletu „tam i z powrotem” należy dokonywać odrębnie dla każdego kierunku.
6. Osoba dokonująca poświadczenia biletu o:
 - 1) całkowitym niewykorzystaniu – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami,
 - 2) częściowym niewykorzystaniu – w przypadku biletu w jedną stronę lub biletu „tam i z powrotem” (w kierunku powrotnym lub w obu kierunkach) – jest zobowiązana przekreślić ten bilet na stronie czołowej po przekątnej jedną ukośną linią,
 - 3) częściowym niewykorzystaniu – w przypadku biletu „tam i z powrotem” w kierunku „tam” – nie dokonuje się żadnych przekreśleń biletu.Poświadczony bilet jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z poświadczenia.
7. Nie wymagają poświadczenia bilety:
 - 1) całkowicie niewykorzystane – zwrócone przed rozpoczęciem terminu ważności zgodnie z ust. 2,
 - 2) zwrócone w terminie ważności – w ramach wymiany, na zasadach określonych w § 17 ust. 7, w dowolnym punkcie odprawy prowadzącej sprzedaż biletów danego rodzaju.
8. Zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane (odpowiednio poświadczane) bilety można uzyskać w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, w terminie do 3 miesięcy, licząc od dnia ważności biletu – pod warunkiem zwrócenia przez podróżnego oryginału poświadczanego biletu.
9. Za całkowicie niewykorzystane bilety zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczny przejazd. Od zwracanych należności potrąca się 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 15.
10. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet „tam i z powrotem” dokonuje się

- na takich samych zasadach, jak w przypadku biletów na przejazd w jedną stronę.
11. Zwrotu należności za bilety na przewóz bagażu ręcznego, roweru albo psa dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania, po potrąceniu 10% odstępnego z zastrzeżeniem ust. 15. 5
Postanowienia ust. 3 stosuje się odpowiednio.
 12. Jeżeli w miejscowości wyjazdu nie ma punktu odprawy lub jest nieczynny (albo w miejscowości nabycia punkt odprawy jest nieczynny), zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 24.
 13. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet bez odpowiedniego poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 i ust. 14 pkt 2.
 14. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany:
 - 1) odpowiednio poświadczony bilet po upływie terminu, o którym mowa w ust. 8,
 - 2) bilet bez odpowiedniego poświadczenia:
 - pod warunkiem udokumentowania, że niedotrzymanie terminu nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu),
 - z przyczyn leżących po stronie PR,
 podróżny może dochodzić – w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 24.
 15. Potrącenia odstępnego nie stosuje się jeżeli:
 - 1) niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie PR,
 - 2) dokonano wymiany biletu na zasadach określonych w § 17 ust. 7,
 - 3) podróżny korzysta z przejazdu w wagonie niższej klasy i/albo w pociągu o niższej taryfie i uzyskał w pociągu stosowne poświadczenie,
 - 4) niewykorzystanie biletu nastąpiło w związku z przejściem podróżnego do pociągu innego przewoźnika – na zasadach określonych w § 13 TPR
 16. Gdy z biletu na przejazd korzysta mniejsza liczba osób niż na nim wskazana:
 - 1) w punkcie odprawy przed rozpoczęciem przejazdu – należy nabyć nowy bilet na przejazd rzeczywistej liczby osób. Zwrotu należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu dokonuje się po potrąceniu 10% odstępnego, 5
 - 2) w pociągu – należy, na zasadach określonych w § 10 ust. 5, uzyskać odpowiednie poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania zwrotu należności za osoby, które zrezygnowały z przejazdu. Po zakończeniu przejazdu zwrotu należności przypadającej za te osoby dokonuje punkt odprawy po potrąceniu 10% odstępnego; powyższa zasada dotyczy również przypadku, gdy podróżny zgłosi w pociągu na zasadach określonych w § 10 ust. 5 całkowite niewykorzystanie kilku biletów przez osoby, które zrezygnowały z przejazdu. 5
 17. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie punkt odprawy wyposażony w urządzenie do odczytu kart płatniczych i tylko za pośrednictwem karty, którą dokonano zapłaty za bilet – pod warunkiem przedłożenia dowodu sprzedaży wydanego przy zakupie biletu. Nie dokonuje się zwrotu należności gotówką.
W razie nieprzedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 24.
 18. Zwrot należności za bilet, do którego wystawiono w punkcie odprawy PR fakturę VAT może być dokonany w terminie do 3 miesięcy w dowolnym punkcie odprawy PR prowadzącym sprzedaż biletów danego rodzaju, licząc od pierwszego dnia ważności biletu, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku punkt odprawy PR wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach – zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 24.
 19. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany bilet zakupiony w automacie na przejazd w pociągach PR, dokonuje dowolny punkt odprawy, prowadzący sprzedaż biletów danego rodzaju. Poświadczenia o całkowitym niewykorzystaniu biletu dokonuje punkt odprawy w miejscowości wyjazdu podróżnego, a w przypadku, gdy w tej miejscowości brak jest punktu odprawy lub jest on nieczynny, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w § 24.
 20. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety zakupione za pośrednictwem:
 - 1) systemu IPR – dokonuje się na zasadach określonych w Regulaminie IPR,
 - 2) systemu eCallPay – dokonuje się na zasadach określonych w Regulaminie eCallPay.
 21. Zasady zwrotu należności za całkowicie i częściowo niewykorzystane bilety wydane na przejazd grupy, określają postanowienia § 11.

§ 19 Zwrot należności za bilet jednorazowy albo kontynuacja przejazdu w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania, albo opóźnienia pociągu

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią umowy, PR jest obowiązana niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do stacji przeznaczenia przy użyciu własnych lub obcych środków transportowych (przewóz zastępczy).

2. W razie przerwy w ruchu pociągów lub utraty połączenia przewidzianego w rozkładzie jazdy, podróżnemu przysługuje zwrot należności za cały przerwany przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do stacji wyjazdu, chyba, że PR nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu.
3. W przypadku, gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 min. w stosunku do umowy przewozu, podróżny ma prawo do:
 - 1) kontynuacji lub zmiany trasy podróży do miejsca docelowego:
 - a) w najbliższym dostępnym terminie, albo
 - b) w późniejszym terminie dogodnym dla podróżnego, albo
 - 2) zwrotu pełnej należności za bilet – za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowanej, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, tj.:
 - a) za całą podróż, jeżeli podróżny zrezygnował z niej na stacji wyjazdu albo
 - b) za część podróży, która nie została zrealizowana, jeżeli podróżny w trakcie rezygnuje z jej kontynuowania albo
 - c) za całą podróż, o ile okazała się ona dla podróżnego bezcelowa i podróżny wrócił do pierwotnej stacji wyjazdu pierwszym dostępnym pociągiem.
4. Warunkiem kontynuacji przejazdu do stacji przeznaczenia, w tym w pociągu o taryfie wyższej, dłuższą/inną drogą, w wagonie wyższej klasy i/lub w terminie późniejszym, albo powrotu do stacji wyjazdu – bez uiszczania dodatkowych opłat – jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego poświadczenia na bilecie jednorazowym o przerwie w ruchu, utracie połączenia/odwołaniu/opóźnieniu pociągu powyżej 60 min.
5. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany odpowiednio poświadczony bilet w przypadkach określonych w ust. 2 i ust. 3 pkt 2 dokonuje się bez potrącania odstępnego, przy czym w przypadku określonym w:
 - 1) ust. 2:
 - a) gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji przerwy w podróży i nie będzie korzystał z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu – zwrotu należności za cały przerwany przejazd dokonuje się w punkcie odprawy na stacji przerwy w podróży,
 - b) gdy podróżny korzysta z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczanego biletu, zwrot należności jest dokonywany po przyjeździe do stacji wyjazdu,
 - 2) ust. 3 pkt 2 lit. a – gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji wyjazdu – zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet dokonuje się w punkcie odprawy na stacji wyjazdu,
 - 3) ust. 3 pkt 2 lit. b – gdy podróżny rezygnuje z kontynuowania przejazdu – zwrotu należności za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się w punkcie odprawy na stacji pośredniej,
 - 4) w ust. 3 pkt 2 lit. c:
 - a) gdy podróżny rezygnuje z przejazdu na stacji pośredniej i korzysta z bezpłatnego powrotu do stacji wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczanego biletu, zwrot należności jest dokonywany po przyjeździe do stacji wyjazdu,
 - b) gdy podróżny dojechał do stacji przeznaczenia wskazanej na posiadanym bilecie – zwrotu należności za bilet wykorzystany oraz za bilet powrotny do stacji wyjazdu można dochodzić, w drodze reklamacji na warunkach określonych w § 24, wykazując bezcelowość odbytej podróży.

W przypadkach określonych w pkt. 1 – 3 i 4 lit. a zwrotu należności za odpowiednio poświadczony bilet można dokonać również w dowolnym punkcie odprawy (w przypadkach określonych w pkt 1 lit. b i pkt 4 lit. a – po powrocie do stacji wyjazdu) – na zasadach określonych w § 18 lub w drodze reklamacji – na warunkach określonych w § 24.

§ 20 Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne

1. Za całkowicie niewykorzystany bilet na przejazdy wielokrotne:
 - 1) odcinkowy,
 - 2) sieciowy,
 - 3) sieciowy miesięczny na przewóz roweru,
 zwrócony przed rozpoczęciem terminu ważności,
 - 4) turystyczny, zwrócony nie później niż przed upływem 2-giej godziny jego ważności,
 dokonuje się zwrotu zapłaconych należności po potrąceniu 10% odstępnego, z zastrzeżeniem ust. 4 – 5.
2. Za częściowo niewykorzystany bilet dokonuje się zwrotu zapłaconych należności proporcjonalnie do czasu jego niewykorzystania:
 - 1) odcinkowy:
 - a) tygodniowy – zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności,
 - b) miesięczny – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności,
 - c) kwartalny – zwrócony nie później niż przed upływem 30-go dnia ważności,
 potrąca się 10% odstępnego,

5

5

- 2) sieciowy:
- a) tygodniowy – zwrócony nie później niż 1-go dnia ważności,
 - b) miesięczny – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności,
 - c) miesięczny na przewóz roweru – zwrócony nie później niż 10-go dnia ważności,
 - d) półroczny i roczny – zwrócony nie później niż przed upływem 2/3 terminu ważności potrąca się 10% odstępnego,
- z zastrzeżeniem ust. 5.
3. Za REGIOkarnet wraz z wydanym do niego karnetem:
- 1) całkowicie niewykorzystany, zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności lub w terminie jego ważności – zwraca się zapłaconą należność,
 - 2) częściowo niewykorzystany, zwrócony najpóźniej w ostatnim dniu ważności – zwraca się należność przypadającą za opłacone a niewykorzystane dni podróży, po potrąceniu odstępnego w wysokości 10%, z zastrzeżeniem ust. 5. W przypadku rezygnacji podróżnego z przejazdu po rozpoczęciu terminu ważności zalegalizowanego pola karnetu – zwrot należności za opłacone dni podróży nie przysługuje.
4. Potrącana kwota odstępnego nie może być wyższa niż 120,00 zł.
5. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
- 1) jeżeli niewykorzystanie biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie PR,
 - 2) dokonano wymiany biletu na zasadach określonych w § 17 ust. 7.
6. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety:
- 1) odcinkowy tygodniowy, miesięczny i kwartalny,
 - 2) sieciowy tygodniowy i miesięczny,
 - 3) sieciowy miesięczny na przewóz roweru,
 - 4) REGIOkarnet,
- dokonyje punkt odprawy, prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów,
- 5) sieciowy półroczny i roczny – dokonuje się w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 24. Termin niewykorzystania biletu liczy się od daty złożenia/wysłania reklamacji wraz z oryginalnym biletem, potwierdzonej stemplem pocztowym.
7. Zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany bilet turystyczny (na zasadach określonych w ust. 1, pkt 4) dokonuje punkt odprawy, prowadzący sprzedaż danego rodzaju biletów.
- 7a. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje się na warunkach określonych w § 18 ust. 17.
8. Warunkiem zwrotu należności jest zwrócenie przez podróżnego oryginału biletu.
9. Po upływie terminów, o których mowa w ust. 1 – 3 podróżny może – w drodze pisemnej reklamacji na warunkach określonych w § 24 – dochodzić zwrotu należności pod warunkiem udokumentowania, że ich niedotrzymanie nastąpiło z przyczyn całkowicie niezależnych od podróżnego (np. pobyt w szpitalu) lub z przyczyn występujących po stronie PR (np. zmiana rozkładu jazdy).
10. Za całkowicie lub częściowo niewykorzystane bilety nabyte za pośrednictwem systemu IPR, zwrotu dokonuje się na warunkach określonych w Regulaminie IPR.
11. Właścicielowi biletu na przejazdy wielokrotne nie przysługuje częściowy zwrot zapłaconej należności w razie przerwy w ruchu lub utraty połączenia, przewidzianego w rozkładzie jazdy.

5

4

ROZDZIAŁ 4

PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ROWERÓW I ZWIERZĄT POD NADZOREM PODRÓŻNEGO

§ 21 Przewóz bagażu ręcznego

1. W ramach bagażu ręcznego podróżny może przewozić rzeczy, których właściwości, zamknięcie, objętość i masa pozwalają na łatwe i niepowodujące ryzyka szkód przenoszenie oraz umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Do rozmieszczenia bagażu ręcznego w pociągu służą półki nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami, wyznaczone przedziały na przedmioty o większych rozmiarach lub inne miejsca, oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia.
3. Bagaż zabierany przez podróżnego nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, przeszkadzać innym podróżnym, ani zakłócać prawidłowego funkcjonowania ruchu.
4. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym bagażem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. PR ponosi odpowiedzialność za bagaż ręczny przewożony pod nadzorem podróżnego tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy.
5. Podróżny może przewieźć bezpłatnie jako bagaż ręczny:
 - 1) łatwo przenośne przedmioty w liczbie do 3 sztuk (np. walizka, plecak, torba podróżna, neseser, narty, paczka, karton, drobny sprzęt gospodarstwa domowego),
 - 2) wózek inwalidzki lub inny, z którego podczas przejazdu korzysta osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej,
 - 3) wózek dziecięcy przewożony przez osobę podróżującą razem z dzieckiem,
 - 4) instrumenty muzyczne, sztalugi i duże teczki rysunkowe, jeżeli nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym,
 - 5) rzeczy określone w § 22 ust. 3 i § 23 ust. 2.
6. Podróżny może przewieźć odpłatnie w ramach bagażu ręcznego:
 - 1) każdą następną łatwo przenośną rzecz powyżej 3 sztuk przewożonych bezpłatnie,
 - 2) wózek inwalidzki – gdy w trakcie przejazdu nie korzysta z niego osoba niepełnosprawna,
 - 3) wózek dziecięcy – gdy podróżny odbywa przejazd bez dziecka,
 - 4) przedmioty przestrzenne (np. przyczepa do roweru, składany kajak, rower treningowy, lodówka, pralka) – pod warunkiem, że ich rozmiary umożliwiają sprawny załadunek i wyładunek z pociągu oraz przemieszczanie się z nimi wewnątrz pociągu oraz, o ile ze względu na swoje gabaryty nie utrudniają przejścia i nie przeszkadzają innym podróżnym; przewóz tych przedmiotów jest możliwy wyłącznie w wyznaczonych przedziałach na przedmioty o większych rozmiarach lub innych miejscach, oznaczonych odpowiednimi piktogramami. Jeden podróżny może w ramach bagażu ręcznego przewieźć tylko jeden przedmiot przestrzenny.
7. W przypadku przewozu przedmiotów określonych w ust. 6 podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz bagażu ręcznego.
8. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu Międzynarodowego Przewozu Kolejami Towarów Niebezpiecznych (RID), który dostępny jest na stronie www.pkp-cargo.pl.
9. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla przewożonego bagażu ręcznego, zobowiązany jest stosować się do zaleceń obsługi pociągu.
10. Wyłączone z przewozu są:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
 - 2) rzeczy niebezpieczne lub mogące wyrządzić szkodę osobom lub mieniu ze względu na swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. cuchnące, żrące, toksyczne substancje, materiały łatwopalne, wybuchowe),
 - 3) pojazdy z silnikiem spalinowym.
11. Jeżeli przewóz bagażu ręcznego zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie (w tym, jeśli jego liczba lub gabaryty mogą utrudnić podróż innym osobom lub spowodować opóźnienie pociągu w związku z wydłużonym załadunkiem i wyładunkiem), obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
12. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie rzeczy, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu rzeczy:
 - 1) których przewóz podlega opłacie – bez odpowiedniego dokumentu przewozu – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie,

- 2) wyłączonych z przewozu, albo rzeczy dopuszczonych do przewozu na warunkach szczególnych – bez zachowania tych warunków – obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie; okazany bilet jednorazowy na przejazd odpowiednio poświadcza. Podróżnego na najbliższej stacji zatrzymania usuwa się z pociągu; częściowo niewykorzystany bilet na przejazd podlega zwrotowi po potrąceniu odstępnego.
13. Ponadto w razie stwierdzenia, że podróżny przewozi:
 - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, PR postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
 - 2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – PR niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
14. W uzasadnionych przypadkach bagaż ręczny przewożony przez podróżnego może być sprawdzany przez organa uprawnione do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.

§ 22 Przewóz rowerów

1. PR umożliwia przewóz rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwia to tabor. Informacja o możliwości przewozu rowerów w danym pociągu jest zamieszczona w rozkładzie jazdy.
2. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower i przewieźć go odpłatnie.
3. Złożony rower w pokrowcu oraz rowerek dziecięcy (dwu- lub trójkołowy) nie podlegają opłacie i są przewożone w ramach bagażu ręcznego (patrz: § 21 ust. 2).
4. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie ani utrudniać przejazdu innym podróżnym.
5. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i odpowiada za szkody wyrządzone osobom lub mieniu podczas przewozu. PR ponosi odpowiedzialność za rower tylko wówczas, jeżeli szkoda powstała z jej winy.
6. Rower można przewozić w:
 - 1) wagonie przystosowanym do przewozu rowerów,
 - 2) pierwszym przedsiönku pierwszego wagonu lub ostatnim przedsiönku ostatniego wagonu w składzie pociągu,
 - 3) przedziale lub w wyznaczonym miejscu, oznaczonym odpowiednim piktogramem, o ile nie zachodzą szczególne okoliczności uniemożliwiające wniesienie roweru i swobodne jego wprowadzenie oraz ustawienie roweru w pociągu (np. wysoka frekwencja podróżnych).
7. Jeżeli przewóz roweru zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie zamieszcza stosowne poświadczenie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
8. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu roweru bez odpowiedniego dokumentu przewozu, obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia wezwanie.

§ 23 Przewóz zwierząt

1. Podróżny może pod swoim nadzorem przewozić zwierzęta, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.). Zabrania się umieszczania zwierząt na miejscu siedzenia nawet, gdy podróżny zabezpieczy miejsce, np. kocem. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca, w którym przewozi zwierzęta.
2. Bezpłatnie, w ramach bagażu ręcznego, można przewozić małe żywe zwierzęta (w tym psy), umieszczone w transporterach lub odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach, skrzynkach itp.), zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Pojemniki, w których przewożone są zwierzęta umieszcza się na miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu ręcznego (patrz: § 21 ust. 2).
3. Odpłatny przewóz psa (bez pojemnika) – nie więcej niż jednego bez względu na wielkość – pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony pod warunkiem, że:
 - 1) podróżny posiada aktualne świadectwo szczepienia psa,
 - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Osoba niepełnosprawna wraz z psem asystującym ma prawo wstępu do środków transportu kolejowego. Powyższe uprawnienie nie zwalnia osoby niepełnosprawnej z odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez psa asystującego. Warunkiem skorzystania z uprawnienia jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

5. W przypadkach wskazanych w ust. 3 – 4 podróżny jest zobowiązany nabyć bilet na przewóz psa (z wyłączeniem psa – przewodnika osoby niewidomej, który jest odprawiany na warunkach wskazanych w §§ 25 – 26 TPR).
6. Przewóz zwierząt uzależniony jest od zgody współpodróżnych, z zastrzeżeniem ust. 7. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia zwierzęcia w wagonie, podróżny powinien zająć miejsce wskazane przez obsługę pociągu (np. w innym wagonie, przedsiionku lub w przedziale na przedmioty o większych rozmiarach), a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej stacji zatrzymania. Jednocześnie obsługa/kontrola pociągu zamieszcza na bilecie na przejazd stosowne poświadczenie, na podstawie którego przysługuje zwrot należności za częściowo niewykorzystany bilet jednorazowy, bez potrącania odstępnego.
7. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
 - 1) psów będących przewodnikami osób niewidomych,
 - 2) psów asystentów osób niepełnosprawnych,
 - 3) psów służbowych z opiekunami,
 - 4) zwierząt w wagonach bezprzedziałowych.
8. Jeżeli przewóz zwierząt zagraża bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, obsługa pociągu może nie dopuścić podróżnego do przewozu. Jednocześnie na biletach jednorazowych na przejazd i na przewóz zamieszcza stosowne poświadczenie o niedopuszczeniu do przewozu. Podróżnemu przysługuje zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu, bez potrącania odstępnego.
9. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez podróżnego niniejszych przepisów o przewozie zwierząt, a w szczególności zabranie ze sobą do środka transportu zwierząt, których przewóz podlega opłacie, bez odpowiedniego dokumentu przewozu, obsługa/kontrola pociągu pobiera opłatę za przewóz oraz opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o ich przewozie, ustaloną na podstawie rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., a w razie odmowy zapłacenia należności, wystawia wezwanie.

ROZDZIAŁ 5

INNE POSTANOWIENIA

§ 24 Reklamacje

1. Tryb postępowania dotyczący reklamacji wynika z przepisów:
 - 1) ustawy Prawo przewozowe,
 - 2) Rozporządzenia (WE) 1371/2007,
 - 3) Rozporządzenia MTiB z dnia 24.02.2006 r.
2. PR przyjmuje reklamacje związane z roszczeniem, które dotyczą:
 - 1) odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego, spowodowane w wyniku wypadku związanego z ruchem kolejowym, powstałego podczas przebywania podróżnego w wagonie, albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z wagonu oraz odpowiedzialności za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będący ofiarą wypadku miał przy sobie lub wiozł ze sobą jako bagaż ręczny (dotyczy to również roweru i zwierząt, które podróżny miał ze sobą),
 - 2) niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu,
 - 3) całkowitego lub częściowego niewykorzystania biletu,
 - 4) całkowitego lub częściowego niewykorzystania REGIOkarty,
 - 5) przypadku, gdy podróżny może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub ważny dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przewozu, w związku z brakiem których w pociągu wystawiono mu bilet za pobraniem stosownych opłat,
 - 6) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią wezwania do zapłaty i może udowodnić, że posiadał ważny dokument przewozu (bilet imienny) lub dokument poświadczający jego uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego przejazdu, których brak został stwierdzony w czasie kontroli dokumentów przewozu w pociągu,
 - 7) wezwań do zapłaty z tytułu przewozu osób i rzeczy w przypadkach innych niż wskazany w pkt 6.
3. Reklamacje składa się w formie pisemnej w centrali PR lub oddziałach PR, których dane kontaktowe wskazane są na stronie internetowej PR lub w punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na przejazdy pociągami PR. Ponadto, jako właściwe do rozpatrzenia:
 - 1) reklamacji, o których mowa w ust. 2 pkt 3 i 5 jest PBD,
 - 2) reklamacji, o których mowa w ust. 2 pkt 6 i 7 jest PBW.
4. Reklamacje można składać w drodze korespondencji elektronicznej wyłącznie w związku z biletem na przejazd, nabytym w systemie IPR i w systemie eCallPay lub sporządzonym wezwaniem do zapłaty.
5. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi i PR jest język polski.
6. Reklamacje powinny zawierać:
 - 1) datę sporządzenia,
 - 2) nazwę i adres przewoźnika (PR),
 - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację,
 - 4) tytuł reklamacji wraz z uzasadnieniem, a w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 2 pkt. 6 i 7 należy podać serię i numer każdego z wystawionych wezwań do zapłaty,
 - 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozu),
 - 6) wykaz załączonych dokumentów (do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu, w szczególności bilet na przejazd, bilet na przewóz oraz oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów),
 - 7) podpis osoby uprawnionej do złożenia reklamacji.
7. Zgłoszenie wypadku, w wyniku którego podróżny poniósł śmierć, doznał zranienia lub naruszony został jego fizyczny lub umysłowy stan zdrowia, można przekazać do PR ustnie, za pisemnym potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia przez PR. Wówczas PR jest zobowiązany poinformować osobę, która ustnie zgłosiła wypadek o konieczności złożenia pisemnej reklamacji zgodnie z ust. 6.
8. Stosowne pouczenie, dotyczące zasad składania reklamacji w odniesieniu do wezwań do zapłaty znajduje się na odwrocie czołowej strony wezwania lub jest wydawane wraz z wezwaniem do zapłaty.
9. Reklamacje, o których mowa w:
 - 1) ust. 2 pkt 1 – składa się w ciągu 12 miesięcy, licząc od chwili uzyskania przez osobę uprawnioną wiadomości o wypadku,
 - 2) ust. 2 pkt 2 – składa się nie później niż przed upływem 1 roku od daty zdarzenia,
 - 3) ust. 2 pkt 3 – składa się nie później niż przed upływem 1 roku od pierwszego dnia ważności biletu,
 - 4) ust. 2 pkt 4 – składa się przed terminem upływu ważności karty,
 - 5) ust. 2 pkt 5 – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia wydania biletu w pociągu, nie wliczając dnia wydania biletu,

- 6) ust. 2 pkt 6 – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, nie wliczając dnia otrzymania wezwania,
- 7) ust. 2 pkt 7 – składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania wezwania, nie wliczając dnia otrzymania wezwania.
10. Za dzień złożenia reklamacji uważa się datę:
 - 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych pocztą,
 - 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera,
 - 3) złożenia bezpośrednio w centrali PR (w tym PBD i PBW), oddziale PR lub w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi PR,
 - 4) wysłania pocztą elektroniczną.
11. Za dzień przyjęcia reklamacji przez PR, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę wpływu reklamacji do centrali PR, oddziału PR lub punktu odprawy PR.
12. Jeżeli reklamacja nie należy do kompetencji PR, wówczas jest przekazywana niezwłocznie, do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
13. Odpowiedzi na reklamacje wskazane w ust. 2 pkt 1, PR udziela w ciągu 1 miesiąca od dnia jej przyjęcia. Jeżeli PR w usprawiedliwionych przypadkach nie może udzielić odpowiedzi w ciągu 1 miesiąca, wówczas przed upływem tego terminu informuje reklamującego, w jakim terminie (krótszym niż 3 miesiące od dnia przyjęcia reklamacji) może on spodziewać się odpowiedzi.
14. Odpowiedzi na reklamacje wskazane w ust. 2 pkt. 2 – 7, PR udziela nie później niż w terminie 30 dni od dnia ich przyjęcia.
15. Jeżeli reklamacja wskazana w ust. 2 pkt. 2 – 7 nie spełnia warunków, o których mowa w ust. 6, PR wzywa reklamującego, aby uzupełnił braki w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania takiego wezwania, pouczając, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę złożenia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez PR uzupełnionej reklamacji.
16. W przypadku złożenia odwołania od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji, o których mowa w ust. 2 pkt. 2 – 7, PR udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od daty przyjęcia odwołania.
17. Przepisy dotyczące reklamacji z tytułu przewozu osób mają zastosowanie również do przewożonych pod nadzorem podróżnego: bagażu ręcznego, roweru i zwierząt.

§ 25 Skargi i wnioski

1. PR przyjmuje:
 - 1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007, lub jakości usług świadczonych przez PR,
 - 2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań.
2. Skargi/wnioski składa się w formie pisemnej, w tym za pomocą poczty elektronicznej.
3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi i PR jest język polski.
4. Skargi/wnioski składa się w centrali PR i oddziałach PR, których dane kontaktowe wskazane są na stronie internetowej PR. Ponadto skargi, można złożyć w punkcie odprawy, prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi PR.
5. Podróżny może składać skargi w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia.
6. Skargi/wnioski powinny zawierać:
 - 1) nazwę i adres przewoźnika (PR),
 - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby wnoszącej,
 - 3) treść skargi/wniosku (datę, miejsce, opis zdarzenia),
 - 4) podpis osoby składającej skargę/wniosek.
7. PR nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga/wniosek, nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy) wnoszącego oraz jego pełnego adresu do korespondencji.
8. Za dzień złożenia skargi/wniosku uważa się datę:
 - 1) stempla pocztowego na listach/przesyłkach doręczanych pocztą,
 - 2) przyjęcia listu/przesyłki przez kuriera,
 - 3) złożenia bezpośrednio w centrali PR, oddziale PR lub w dowolnym punkcie odprawy prowadzącym sprzedaż biletów na pociągi PR,
 - 4) wysłania pocztą elektroniczną.
9. Za dzień przyjęcia skargi/wniosku przez PR, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi uważa się datę wpływu skargi/wniosku do centrali PR, oddziału PR lub punktu odprawy PR.
10. Nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia przyjęcia skargi/wniosku, PR udziela wnoszącemu odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. W usprawiedliwionych przypadkach informuje wnoszącego o terminie, krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi/wniosku, w jakim może spodziewać się odpowiedzi. Odpowiedzi na skargę/wniosek przekazywana jest taką samą drogą, jaką wpłynęła (np. za pomocą poczty elektronicznej), chyba, że wnoszący wskaże w treści skargi/wniosku inną drogę i adres, na który należy przesłać odpowiedź.

11. Jeżeli rozpatrzenie skargi/wniosku nie należy do kompetencji PR, sprawa jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.

§ 26 Rzeczy znalezione

6

1. Rzeczy znalezione w pociągu PR, obsługa pociągu przyjmuje od znalazcy za pokwitowaniem. Obsługa pociągu zobowiązana jest przed przyjęciem, w obecności znalazcy lub świadka sprawdzić zawartość rzeczy znalezionej.
2. Pokwitowanie przyjęcia rzeczy, które wystawia się w dwóch egzemplarzach zawiera:
 - 1) wskazane przez znalazcę: jego imię i nazwisko oraz dane kontaktowe (adres, numer telefonu),
 - 2) dane z identyfikatora pracownika obsługi pociągu, który przyjął rzecz od znalazcy i wystawił pokwitowanie,
 - 3) datę, numer pociągu i miejsce (nazwę stacji/przystanku osobowego) wystawienia pokwitowania,
 - 4) czas i miejsce znalezienia rzeczy (np. rzecz pozostawiona na siedzeniu i ujawniona po odjeździe z przystanku.....), jej opis (np. zniszczona brązowa walizka), w tym wykaz zawartości i jego opis,
 - 5) zastrzeżenie znalazcy o żądaniu znaleźnego,
 - 6) podpis znalazcy i wystawcy pokwitowania.Jeden egzemplarz pokwitowania otrzymuje znalazca.
3. W przypadku gdy PR zna osobę uprawnioną do odbioru rzeczy przyjętej od znalazcy (np. gdy rzecz znaleziona zawiera imię i nazwisko osoby fizycznej/nazwę osoby prawnej oraz dane kontaktowe umożliwiające powiadomienie), z zastrzeżeniem ust. 4, niezwłocznie zawiadamia tę osobę o znalezieniu rzeczy i wzywa do jej odbioru podając termin odbioru, miejsce i godziny w których jest możliwość odbioru.
4. Z wyjątkiem przyjętych w pociągu od znalazcy:
 - 1) rzeczy, której cechy zewnętrzne lub umieszczone na niej znaki szczególne, wskazują, że stanowi ona sprzęt lub ekwipunek wojskowy oraz dokumentów wojskowych, a w szczególności legitymacji, książeczki lub zaświadczenia wojskowego albo karty powołania, które to rzeczy i dokumenty PR niezwłocznie przekazuje właściwemu staroście,
 - 2) rzeczy, której posiadanie wymaga pozwolenia, a w szczególności broni, amunicji, materiałów wybuchowych oraz dowodu osobistego lub paszportu, które to rzeczy i dokumenty PR niezwłocznie przekazuje najbliższej jednostce organizacyjnej policji,
 - 3) rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu, które PR niezwłocznie sprzedaje,odbiór od PR przez osobę uprawnioną jest możliwy najpóźniej 3 dnia od dnia przyjęcia rzeczy przez PR od znalazcy. PR po upływie 3 dni od dnia przyjęcia rzeczy od znalazcy, przekazuje ją właściwemu staroście.
5. W przypadku, gdy PR sprzeda rzecz ulegającą szybkiemu zepsuciu, suma uzyskana ze sprzedaży wchodzi w miejsce rzeczy sprzedanej po potrąceniu kosztów sprzedaży.
6. Rzecz znalezioną PR wydaje osobie uprawnionej za pokwitowaniem odbioru. Pokwitowanie odbioru rzeczy, które wystawia się w dwóch egzemplarzach zawiera:
 - 1) imię i nazwisko odbiorcy oraz numer okazanego dokumentu tożsamości,
 - 2) imię i nazwisko oraz nazwę i adres pracodawcy pracownika, który wydał rzecz odbiorcy i wystawił pokwitowanie,
 - 3) datę i miejsce wydania rzeczy,
 - 4) nazwę wydawanej rzeczy wraz z opisem lub wykazem zawartości oraz z uwagami co do jej stanu lub sumę uzyskaną ze sprzedaży rzeczy ulegającej szybkiemu zepsuciu, pomniejszonej o koszty sprzedaży (albo informację o przelaniu tej kwoty na wskazany rachunek),
 - 5) informację, że znalazca zastrzegł żądanie znaleźnego i zostanie powiadomiony o personaliach/nazwie odbiorcy i jego adresie/siedzibie,
 - 6) podpis odbiorcy oraz wydawcy rzeczy.
7. Rzeczy znalezione, których przyjęcia od PR odmówił właściwy starosta, podlegają likwidacji.
8. Wykaz punktów przechowywania rzeczy znalezionych, terminy i godziny ich otwarcia oraz numery telefonów wskazane są na stronie internetowej PR.
9. Postanowienia ust. 1 – 8 stosuje się odpowiednio do rzeczy porzuconych bez zamiaru wyzbycia się własności jak również do zwierząt, które zabłąkały się lub uciekły.

§ 27 Przejazdy na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach

1. PR na wniosek osoby fizycznej lub prawnej może uruchomić pociąg dla potrzeb zamawiającego, albo przydzielić oddzielny wagon do wyłącznej dyspozycji zamawiającego.
2. Przejazdy w oddzielnych wagonach dotyczą pociągów PR ujętych w rozkładzie jazdy.
3. Wniosek o uruchomienie pociągu albo przydzielenie wagonu zamawiający składa na piśmie w oddziale PR właściwym dla stacji wyjazdu lub w centrali PR, najpóźniej na 21 dni roboczych przed dniem wyjazdu pociągu/wagonu ze stacji początkowej.
4. PR uwzględnia złożone wnioski w miarę możliwości eksploatacyjnych.
5. Terminy, warunki realizacji oraz koszty uruchomienia pociągu albo przydzielenia wagonu są ustalane indywidualnie z zamawiającym na podstawie odrębnej umowy.

6. Warunkiem uruchomienia pociągu/przydzielenia oddzielnego wagonu jest dokonanie przez zamawiającego opłaty za zamówioną usługę na podane konto PR najpóźniej na 48 godzin przed planowanym wyjazdem pociągu/wagonu ze stacji początkowej.
7. Przejazdy na indywidualne zamówienie w oddzielnych wagonach albo pociągach odbywają się na podstawie biletu zbiorowego wystawionego przez PR.

ROZDZIAŁ 6

WZORY DRUKÓW

Spis wzorów druków:

Wzór nr 1	H-0011 do wystawiania biletów z kas elektronicznych
Wzór nr 2	H-0013 do wystawiania biletów z kas elektronicznych
Wzór nr 3	H-0014 do wystawiania biletów blankietowych na dopłatę (wypełniany pismem odręcznym)
Wzór nr 4	H-0015 do wystawiania biletów blankietowych zastępczych (wypełniany pismem odręcznym)
Wzór nr 5	H-0016 papier z rolki do wystawiania biletów oraz innych dokumentów, w tym wezwań do zapłaty z terminali mobilnych
Wzór nr 6	H-0017 papier z rolki do wystawiania biletów oraz innych dokumentów z automatów biletowych
Wzór nr 7	H-0018 papier z rolki do wystawiania biletów oraz innych dokumentów z kas elektronicznych
Wzór nr 8	H-0035 zamówienie na REGIOkartę (wypełniane pismem odręcznym)
Wzór nr 9	Potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy
Wzór nr 10	H-0032 poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu (wypełniane pismem odręcznym)
Wzór nr 11	Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu wystawiane z terminali mobilnych
Wzór nr 12	Wezwanie wystawiane w pociągach (wypełniane pismem odręcznym)
Wzór nr 12a	Wezwanie wystawione w pociągach z terminali mobilnych
Wzór nr 13	H-0010 pokwitowanie zatrzymania dokumentu (wypełniane pismem odręcznym)
Wzór nr 14	Zlecenie-bilet (wypełniane pismem odręcznym)
Wzór nr 15	H-0031 znaczek do zlecenia-biletu
Wzór nr 16	Bilet zbiorowy (wypełniany pismem odręcznym)
Wzór nr 17	Pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu PR (wypełniane pismem odręcznym)
Wzór nr 18	Paragon fiskalny

H-0011 do wystawiania biletów z kas elektronicznych

strona czołowa

		OD	→	DO			KL
AB123456789						PR2775011226 (H-0011)	

strona odwrotna

1. Bilet potwierdza zawarcie umowy przewozu. Należy go zachować i wręczać osobom upoważnionym do kontroli na każde wezwanie.
2. Przejazd lub przewóz na podstawie biletu podlega przepisom prawa krajowego lub międzynarodowego, w tym *Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* z wyłączeniami określonymi w przepisach krajowych.
3. Przepisy określające zasady i warunki przewozu na podstawie biletu oraz prawa i obowiązki podróżnego dostępne są na stronie internetowej przewoźnika wykonującego przewóz, który rozpatruje również reklamacje (pod warunkiem przedstawienia oryginału biletu) oraz skargi i wnioski dotyczące niewłaściwego wykonania umowy przewozu i jakości usług. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej, roszczeń można dochodzić przed sądem powszechnym lub za pośrednictwem Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.
4. Więcej informacji o prawach pasażera na <http://www.pasazer.info.pl>
5. W przypadku zagrożenia w podróży lub na obszarze kolejowym należy powiadomić Straż Ochrony Kolei telefon alarmowy 22 474 00 00 (czynny całą dobę).

Życzymy przyjemnej podróży

H-0013 do wystawiania biletów z kas elektronicznych

strona czołowa

Klasa Ważny od Ważny do

Poc. Przewoźnik

Od

Do

Przez

Kasa wydania

NIE FOLIOWAĆ!

CB123456789

PR2775013224 (H-0013)

strona odwrotna

1. Bilet potwierdza zawarcie umowy przewozu. Należy go zachować i wręczać osobom upoważnionym do kontroli na każde wezwanie.
2. Przejazd lub przewóz na podstawie biletu podlega przepisom prawa krajowego lub międzynarodowego, w tym *Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym* z wyłączeniami określonymi w przepisach krajowych.
3. Przepisy określające zasady i warunki przewozu na podstawie biletu oraz prawa i obowiązki podróżnego dostępne są na stronie internetowej przewoźnika wykonującego przewóz, który rozpatruje również reklamacje (pod warunkiem przedstawienia oryginału biletu) oraz skargi i wnioski dotyczące niewłaściwego wykonania umowy przewozu i jakości usług. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej, roszczeń można dochodzić przed sądem powszechnym lub za pośrednictwem Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego.
4. Więcej informacji o prawach pasażera na <http://www.pasazer.info.pl>
5. W przypadku zagrożenia w podróży lub na obszarze kolejowym należy powiadomić Straż Ochrony Kolei telefon alarmowy 22 474 00 00 (czynny całą dobę).

Życzymy przyjemnej podróży

H-0014 do wystawiania biletów blankietowych na dopłatę (wypełniany pismem odręcznym)

strona czołowa

bilet właściwy

Przewozy Regionalne							
NIP: 526-25-57-278							
BILET BLANKIETOWY NA DOPLATĘ							
DB123456789 (pieczęć kasy wydania)							
wydany w poc. nr dnia							
do biletu nr							
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr	
od st.		do st.					
Podstawa wyliczenia		osób	taryfa	kl.	poc.	km	
od st.		do st.		Oplaty			
do st.		przez		zł		gr	
Inne należności							
Ważny		Razem					
m.p.		Potracono					
kod oferty		Pobrano					
m.p.		PTU					
kod oferty		kod zniżki					

grzbiet biletu

Przewozy Regionalne							
NIP: 526-25-57-278							
GRZBIET BILETU BLANKIETOWEGO NA DOPLATĘ							
DB123456789 (pieczęć kasy wydania)							
wydany w poc. nr dnia							
do biletu nr							
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr	
od st.		do st.					
Podstawa wyliczenia		osób	taryfa	kl.	poc.	km	
od st.		do st.		Oplaty			
do st.		przez		zł		gr	
Inne należności							
Ważny		Razem					
m.p.		Potracono					
kod oferty		Pobrano					
m.p.		PTU					
kod oferty		kod zniżki					

strona odwrotna

H-0015 do wystawiania biletów blankietowych zastępczych (wypełniany pismem odręcznym)

strona czołowa

bilet właściwy

 Przewozy Regionalne NIP: 526-25-57-278 BILET BLANKIETOWY ZASTĘPCZY EB123456789							
wydany w poc. nr dnia (pieczęć kasy wydania)							
bilet zasadniczy nr							
relacja							
przez							
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr	
bilet dodatkowy (dopłata) do biletu zasadniczego nr							
relacja							
przez							
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr	
bilet zatrzymano dla celów							
*) wystawiono wezwanie/bilet nr							
Bilet zastępczy ważny							
*) niepotrzebne skreślić m.p.							
PR2775015124 (H-0015)							

grzbiet biletu

 Przewozy Regionalne NIP: 526-25-57-278 GRZBIET BILETU BLANKIETOWEGO ZASTĘPCZEGO EB123456789							
wydany w poc. nr dnia (pieczęć kasy wydania)							
bilet zasadniczy nr							
relacja							
przez							
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr	
bilet dodatkowy (dopłata) do biletu zasadniczego nr							
relacja							
przez							
osób	taryfa	kl.	poc.	km	zł	gr	
bilet zatrzymano dla celów							
*) wystawiono wezwanie/bilet nr							
Bilet zastępczy ważny				 m.p.			
*) niepotrzebne skreślić PR2775015124 (H-0015)							

strona odwrotna

H-0016 papier z rolki do wystawiania biletów oraz innych dokumentów, w tym wezwań do zapłaty z terminali mobilnych

strona czołowa



strona odwrotna

 	Przewozy Regionalne „Przewozy Regionalne” sp. z o.o. ul. Wileńska 14a 03-414 Warszawa Przewozy Regionalne 1. Bilet potwierdza zawarcie umowy przewozu. Należy go zachować i wręczać osobom upoważnionym do kontroli na każde wezwanie. 2. Przejazd na podstawie biletu podlega przepisom Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym - z wyłączeniami określonymi w przepisach krajowych. 3. Przepisy określające zasady i warunki przewozu na podstawie biletu oraz prawa i obowiązki podróżnego dostępne są na stronie internetowej przewoźnika wykonującego przewóz, który rozpatruje również reklamacje (pod warunkiem przedstawienia oryginału biletu) oraz skargi i wnioski dotyczące niewłaściwego wykonania umowy przewozu i jakości usług. Po wyczerpaniu procedury reklamacyjnej i nieuzyskaniu zadowolenia pasażer może zgłosić skargę do Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego. 4. Więcej informacji o prawach pasażera na: http://www.pasazer.info.pl 5. W przypadku zagrożenia w podróży lub na obszarze kolejowym należy powiadomić Straż Ochrony Kolei - telefon alarmowy 22 474 00 00 (czynny całą dobę). Życzynny przyjemnej podróży
--	--

H-0017 papier z rolki do wystawiania biletów oraz innych dokumentów z automatów biletowych

strona czołowa



strona odwrotna

Przejazd/przewóz na podstawie biletu w pociągach Spółki "Przewozy Regionalne" podlega przepisom prawa krajowego oraz *Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007* - z wyłączeniami określonymi w przepisach krajowych. Szczegółowe informacje dostępne są na www.przewozyregionalne.pl i www.pasażer.info.pl W przypadku zagrożenia należy powiadomić SOK - tel. alarmowy 22 474 00 00.

Przejazd/przewóz na podstawie biletu w pociągach Spółki "Przewozy Regionalne" podlega przepisom prawa krajowego oraz *Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007* - z wyłączeniami określonymi w przepisach krajowych. Szczegółowe informacje dostępne są na www.przewozyregionalne.pl i www.pasażer.info.pl W przypadku zagrożenia należy powiadomić SOK - tel. alarmowy 22 474 00 00.

H-0018 papier z rolki do wystawiania biletów oraz innych dokumentów z kas elektronicznych

strona czołowa



strona odwrotna

Przejazd/przewóz na podstawie biletu w pociągach Spółki "Przewozy Regionalne" podlega przepisom prawa krajowego oraz *Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007* - z wyłączeniami określonymi w przepisach krajowych. Szczegółowe informacje dostępne są na www.przewozyregionalne.pl i www.pasażer.info.pl. W przypadku zagrożenia należy powiadomić SOK - tel. alarmowy 22 474 00 00.

Przejazd/przewóz na podstawie biletu w pociągach Spółki "Przewozy Regionalne" podlega przepisom prawa krajowego oraz *Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007* - z wyłączeniami określonymi w przepisach krajowych. Szczegółowe informacje dostępne są na www.przewozyregionalne.pl i www.pasażer.info.pl. W przypadku zagrożenia należy powiadomić SOK - tel. alarmowy 22 474 00 00.

Potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy

"Przewozy Regionalne"		
Sp. z o.o.		
Ul. Wileńska 14a		
03-414 Warszawa		
Warszawa Wschodnia		
Kasa 810	NIP: 5262557278	005452
16.09.11	NIEFISKALNY	

2011-09-16 10:39:56 Str. 1/1

POTWIERDZENIE ZGŁOSZENIA PRZEJAZDU GRUPY

Numer Zlecenia: 27584

Organizator przejazdu:
Szkoła Podstawowa
00-999 Górki Pomorskie
Wielka 1 m.1
NIP: 0000000000

Osoba prowadząca grupę upoważniona przez organizatora przejazdu:
Jan Kowalski

Łączna liczba uczestników przejazdu grupowego: 11

W tym:

- 3 osób wg taryfy "RAZEM"
- 5 osób wg taryfy "RAZEM" z ulgą ustawową 37% (uczeń)
- 2 osób wg taryfy "RAZEM" z ulgą ustawową 37% (nauczyciel)
- 0 osób wg taryfy "RAZEM" z ulgą ustawową 51% (student)
- 0 rowerów
- 1 przewodników,

Data przejazdu: 17.09.2011

Relacja przejazdu:
Od stacji: Kamień Pomorski
Do stacji: Szczecin Gł.

Pociągami:
88932, relacja pociągu: Kamień Pomorski - Szczecin Główny

Informacje dodatkowe:

- 1) Przejście do klasy 1, przejazd poza stację przeznaczenia oraz przejście do innego rodzaju pociągu przewoźnika albo do pociągu innego przewoźnika nie są dozwolone.
- 2) Osoba odbywająca przejazd na podstawie biletu z ulgą ustawową zobowiązana jest posiadać w pociągu ważny dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z takiego przejazdu.
- 3) Gdy organizator przejazdu grupowego zamierza zmienić warunki zamówionego przejazdu, np. termin przejazdu, rodzaj pociągu, relację, powinien uzyskać nowe zgłoszenie na przejazd grupy.

W RAZIE PYTAŃ PROSIMY O KONTAKT Z NASZYM KONSULTANTEM POD NUMEREM TELEFONU 0800 022 222 LUB 783 830 128 LUB 783 830 844

Kasa wydania: 38653, WARSZAWA WSCH., , 810

#038653810/001 NIEFISKALNY 10:39

07160561

H-0032 poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu (wypełniane pismem odręcznym)

.....
(pieczęć kasy wydania)

POŚWIADCZENIE Nr 123456
o zgłoszeniu braku ważnego biletu na przejazd

od stacji **WZÓR**

data poc. nr

PR27 750 32016 H-0032

Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego biletu wystawiane z terminali mobilnych

PRZEWOZY REGIONALNE sp. z o.o. NIP:	
03-414 WARSZAWA UL.WILEŃSKA 14a 526-25-57-278	
POŚWIADCZENIE NR 0023330048	
o zgłoszeniu braku ważnego biletu	
od stacji Ostróda	
Nr ewid: 17150 Zmiana:1	Data i godz.wyd.
Wydano w pociągu nr:88920	21-09-2012 11:05
Kasa kond.(109900):PBM Poznań	Wydruk 048

Wezwanie wystawiane w pociągach (wypełniane pismem odręcznym)

strona czołowa (1)

"Przewozy Regionalne" spółka z o.o. NIP 526 25 57 278		WEZWANIE		Seria H Nr 000000																																											
I. Dane osobowe podróżnego *)																																															
Nazwisko		Imię																																													
Adres		Miejscowość		Gmina																																											
ulica		nr domu		nr lokalu																																											
PESEL		Data urodz.		Imię ojca																																											
Seria i nr dok.tożsam		Wystawca		Data wyd																																											
Dane kontaktowe podróżnego e-mail; telefon																																															
II. Przejazd / przewóz*) bez ważnego dokumentu przewozu nastąpił:																																															
dnia		poc. Nr		w kl. 1 / 2 *) km																																											
od stacji		do stacji																																													
przez		ujawniono																																													
Załączniki																																															
III. Uwagi sporządzającego wezwanie		<table border="1"> <tr> <td>% ulgi</td> <td>Kod oferty</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Dopłata **)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Opłata dodatkowa *)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Wartość okazanego biletu do potrącenia</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Do zapłaty:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="6">Ogółem do zapłaty: do 7 dni zł od 7 dni do 14 dni</td> </tr> </table>				% ulgi	Kod oferty					Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz						Dopłata **)						Opłata dodatkowa *)						Wartość okazanego biletu do potrącenia						Do zapłaty:						Ogółem do zapłaty: do 7 dni zł od 7 dni do 14 dni					
% ulgi	Kod oferty																																														
Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz																																															
Dopłata **)																																															
Opłata dodatkowa *)																																															
Wartość okazanego biletu do potrącenia																																															
Do zapłaty:																																															
Ogółem do zapłaty: do 7 dni zł od 7 dni do 14 dni																																															
IIIa. Uwagi i oświadczenia podróżnego		Uwaga: W terminie do 7 dni opłata dodatkowa ulega obniżeniu do 100,00zł za przejazd osób i / lub 30,00 zł za przewóz rzeczy i zwierząt. Brak zapłaty w terminie 14 dni skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych <table border="1"> <tr> <td>Sporządził:</td> <td>Potwierdzam odbiór wezwania</td> </tr> <tr> <td>pieczęć z numerem identyfikacyjnym</td> <td>podpis podróżnego</td> </tr> </table>				Sporządził:	Potwierdzam odbiór wezwania	pieczęć z numerem identyfikacyjnym	podpis podróżnego																																						
Sporządził:	Potwierdzam odbiór wezwania																																														
pieczęć z numerem identyfikacyjnym	podpis podróżnego																																														
		IV. Podróżnego przekazano na stacji: <table border="1"> <tr> <td>podpis przekazującego</td> <td>podpis przejmującego</td> </tr> </table>				podpis przekazującego	podpis przejmującego																																								
podpis przekazującego	podpis przejmującego																																														
*) *) patrz pouczenie na odwrocie **) dopłata określona w taryfie PR 2775009328 (H-0009)																																															

strona odwrotna (2)

POUCZENIE	
Wymienioną na odwrocie kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni (nie wliczając dnia wystawienia wezwania) za pośrednictwem banku lub poczty na rachunek nr 27 1090 1375 0000 0000 3710 8374 Bank Zachodni WBK S.A. (wskazany w załączonym przekazie) lub w kasach biletowych Przewozy Regionalne spółka z o.o. W przypadku nieuiszczenia należności przewoźnik dochodzić będzie tych należności wraz z kosztami postępowania sądowego na podstawie art.75 ustawy z dnia 15 listopada 1984r-Prawo Przewozowe (Dz.U z 2000r Nr 50 poz 601 z późn.zmianami) Reklamację w przedmiotowej sprawie w formie pisemnej można złożyć w terminie 3 m-cy od daty otrzymania wezwania do zapłaty (powołując się na numer niniejszego wezwania) na adres: Przewozy Regionalne spółka z o.o. Biuro Rozliczeń i Kontroli Dochodów 60-715 Poznań ul. Kolejowa 5 (e-mail: windykacja@p-r.com.pl) fax (61) 63 34 354 Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerem telefonu 783 933 069, 783 932 872 w dni robocze od godziny 7.15 - 14.45 Interwencje osobiste w siedzibie Biura w dni robocze od godziny 9.00-13.00 Zgłoszenie reklamacji po upływie 3 miesięcy pozostawia się bez rozpatrzenia. (Podstawa: Rozporz. Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2008r w sprawie ustalania stanu przebytek oraz postępowania reklamacyjnego-Dz.U 2008r Nr 38 poz 266) Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów, który nie okazał w poślugu ważnego dokumentu poświadczającego to uprawnienie lub nie okazał ważnego biletu okresowego imiennego, może w ciągu 7 dni od daty doręczenia niniejszego wezwania (nie wliczając dnia sporządzenia wezwania), wnieść reklamację do w/w Biura, dołączając: • uwierzytelnioną kserokopię ważnego dokumentu lub biletu okresowego imiennego • dowód wniesienia opłaty manipulacyjnej w kwocie 16,00 zł na wskazane w przekazie konto *) Opłata dodatkowa pobierana w wyniku niedopełnienia obowiązku zapłaty należności przewozowych (Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz.U. 2005r Nr 14 poz 117) *) Administratorem danych jest spółka "Przewozy Regionalne" spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie ul. Wileńska 14a Dane osobowe zamieszczone na odwrocie przetwarzane są przez administratora wyłącznie w celu windykacji należności oraz przeciwdziałaniu zjawisku wyłudzenia przejazdów (podstawa: art. 33a ust 4 ustawy Prawo przewozowe; art. 121 Kodeksu wykroczeń). Każdej osobie przysługuje prawo wglądu i poprawiania danych osobowych jej dotyczących.	
Na podstawie niniejszego wezwania pobrano od podróżnego dnia za pokwitowaniem zapłaty Nr kwotę należności zł gr słownie:	
..... stempel kasy i podpis kasjera stempel i podpis przełożonego	

kopia (3)

"Przewozy Regionalne" spółka z o.o. NIP 526 25 57 278		WEZWANIE kopia		Seria H Nr 000000																																					
I. Dane osobowe podróżnego *)																																									
Nazwisko		Imię																																							
Adres		Miejscowość		Gmina																																					
ulica		nr domu		nr lokalu																																					
PESEL		Data urodz.		Imię ojca																																					
Seria i nr dok.tożsam		Wystawca		Data wyd.																																					
Dane kontaktowe podróżnego e-mail; telefon																																									
II. Przejazd / przewóz*) bez ważnego dokumentu przewozu nastąpił:																																									
dnia		poc. Nr		w kl. 1 / 2 *) km																																					
od stacji																																									
do stacji																																									
przez		ujawniono																																							
Załączniki																																									
III. Uwagi sporządzającego wezwanie		<table border="1"> <tr> <td>% ulgi</td> <td>Kod oferty</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Dopłata **)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Opłata dodatkowa *)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Wartość okazanego biletu do potrącenia</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Do zapłaty:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				% ulgi	Kod oferty					Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz						Dopłata **)						Opłata dodatkowa *)						Wartość okazanego biletu do potrącenia						Do zapłaty:					
% ulgi	Kod oferty																																								
Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz																																									
Dopłata **)																																									
Opłata dodatkowa *)																																									
Wartość okazanego biletu do potrącenia																																									
Do zapłaty:																																									
IIIa. Uwagi i oświadczenia podróżnego		Ogółem do zapłaty: do 7 dni od 7 dni do 14 dni Uwaga: W terminie do 7 dni opłata dodatkowa ulega obniżeniu do 100,00zł za przejazd osób i / lub 30,00 zł za przewóz rzeczy i zwierząt Brak zapłaty w terminie 14 dni skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych Sporządził: Potwierdzam odbiór wezwania pieczęć z numerem identyfikacyjnym podpis podróżnego Podróżnego przekazano na stacji: podpis przekazującego podpis przejmującego																																							
*) *) patrz pouczenie na odwrocie *) niepotrzebne skreślić **) dopłata do poc.określona w taryfie PR 2775009328 (H-0009)																																									

odpis (4)

"Przewozy Regionalne" spółka z o.o. NIP 526 25 57 278		WEZWANIE odpis		Seria H Nr 000000																																					
I. Dane osobowe podróżnego *)																																									
Nazwisko		Imię																																							
Adres		Miejscowość		Gmina																																					
ulica		nr domu		nr lokalu																																					
PESEL		Data urodz.		Imię ojca																																					
Seria i nr dok.tożsam		Wystawca		Data wyd.																																					
Dane kontaktowe podróżnego e-mail; telefon																																									
II. Przejazd / przewóz*) bez ważnego dokumentu przewozu nastąpił:																																									
dnia		poc. Nr		w kl. 1 / 2 *) km																																					
od stacji																																									
do stacji																																									
przez		ujawniono																																							
Załączniki																																									
III. Uwagi sporządzającego wezwanie		<table border="1"> <tr> <td>% ulgi</td> <td>Kod oferty</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Dopłata **)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Opłata dodatkowa *)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Wartość okazanego biletu do potrącenia</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Do zapłaty:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				% ulgi	Kod oferty					Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz						Dopłata **)						Opłata dodatkowa *)						Wartość okazanego biletu do potrącenia						Do zapłaty:					
% ulgi	Kod oferty																																								
Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz																																									
Dopłata **)																																									
Opłata dodatkowa *)																																									
Wartość okazanego biletu do potrącenia																																									
Do zapłaty:																																									
IIIa. Uwagi i oświadczenia podróżnego		Ogółem do zapłaty: do 7 dni od 7 dni do 14 dni Uwaga: W terminie do 7 dni opłata dodatkowa ulega obniżeniu do 100,00zł za przejazd osób i / lub 30,00 zł za przewóz rzeczy i zwierząt Brak zapłaty w terminie 14 dni skutkuje naliczeniem odsetek ustawowych Sporządził: Potwierdzam odbiór wezwania pieczęć z numerem identyfikacyjnym podpis podróżnego IV. Podróżnego przekazano na stacji: podpis przekazującego podpis przejmującego																																							
*) *) patrz pouczenie na odwrocie *) niepotrzebne skreślić **) dopłata do poc.określona w taryfie PR 2775009328 (H-0009)																																									

przekaz (5)

Dowód / pokwitowanie dla zleceniodawcy	rachunek odbiorcy	
	Bank Zachodni WBK S.A.	
	27 1090 1375 0000 0000 3710 8374	
	odbiorca	
	Przewozy Regionalne spółka z o.o.	
	kwota	zł gr.
	słownie	
	zleceniodawca	
	H 000000	
	opłata	
Polecenie przelewu / wpłata gotówkowa	nazwa odbiorcy	
	PRZEW OZY REGIONALNE	
	nazwa odbiorcy (cd.)	
	SPÓŁKA Z O.O.	
	nazwa odbiorcy (cd.)	
	nr rachunku odbiorcy	
	27 1090 1375 0000 0000 0000 3710 8374	
	wpłata	kwota
	nr rachunku zleceniodawcy (przelewu / kwota słownie / wpłata)	
	nazwa zleceniodawcy	
nazwa zleceniodawcy (cd.)		
tytułem		
NALEŻNOŚĆ ZA PRZEJAZD DO		
tytułem (cd.)		
WEZWANIA NR H0000000		
pieczęć, data, podpis(y) zleceniodawcy		
Opłata		
opłata		

Wezwanie wystawiane w pociągach z terminali mobilnych

PRZEWOZY REGIONALNE sp. z o.o. NIP 526-25-57-278
03-414 WARSZAWA ul. Wileńska 14a

Wystawca:
PRZEWOZY REGIONALNE sp. z o.o.
Biuro Windykacji Należności Przewozowych
60-715 Poznań ul. Kolejowa 5
e-mail: windykacja@pr.com.pl tel.: 783 933 069
tel.: 783 932 872

WEZWANIE DO ZAPŁATY WM 37340099

Nazwisko: KOWALSKI
Imię: JAN
Adres zamieszkania: 10-691 Olsztyn
SZUMARNA 123/999
Miejscowość: Olsztyn
PESEL: 88888888888
Data urodzenia: 01-12-1959
Imię ojca: ONUFRY
Seria i nr dok. tożs. G12AFJTW
Dok. wyst. przez:
Data wyst. dok.: 12-12-1980
Dane kontaktowe: e-mail: B@ADJ
telefon: 999-999-999

Przejazd/przewóz bez ważnego dokumentu przewoźni
nastąpił:
Dnia: 28.05.2015 poc. nr 1234 w kl.2 koj 169
Od stacji: Bydgoszcz Gł.
Do stacji: Ostróda
Przez: Łaskowice Pom. i Ława Gł.
Ujawniono: Bydgoszcz Gł. o godz. 21:27
Załączniki: brak
Przyczyna:
Brak dok. przewoźni

NORM.11 (001) PRZEJAZD TAM

Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz:	27.10
Opłata dodatkowa	200.00
Wartość okazanego biletu	0.00
Do zapłaty:	227.10
W terminie do 7 dni:	127.10

W terminie do 7 dni opłata dodatkowa ulega
obniżeniu do 100.00zł. za przejazd osób
i/lub 30.00 zł. za przewóz rzeczy i zwierząt

W/w kwotę proszę wpłacić w terminie 14 dni
(nie wliczając dnia wystawienia wezwania)
nr r-k 27 1050 1375 0000 0000 3710 8374
Bank Zachodni WBK S.A. lub w kasach biletowych
Przewozy Regionalne spółka z o.o.

Nr ewid: 77505 Kasa Kond. PB1 Poznań

POLICZENIE:

W przypadku niuiszczenia należności przewoźnik dochodzić będzie tych
należności wraz z kosztami postępowania sądowego na podstawie art. 75
ustawy z dnia 15 listopada 1964r. - Prawo Przewozowe (Op. U. z 2012r.
poz. 113 z późn. zm.) lub za pośrednictwem firmy windykacyjnej.

Rokimając w przedstawić sprawę w formie pozwu, która złoży w
terminie 3 miesięcy od daty wystawienia wezwania do sądu i dożądać
nie na numer niniejszego wezwania, na adres wystawcy wezwania.
Informacje telefoniczne można uzyskać pod numerami:
783 932 872; 783 933 069;
783 933 069; 783 933 070;
w dni robocze od godz. 7:15 - 14:45.
Interwencje osobiste w siedzibie wskazanej
na wezwaniu do zapłaty,
w dni robocze od godz. 7:00 - 14:45.
Rokimając zgłoszone po upływie 3 miesięcy kwota 512 bez rozpatrzenia
n/a. (Podstawa: Rozporz. Min. Transportu z dnia 24 lutego 2006r.
w sprawie ustalania, zmian, przywrócenia i postępowania reklamacyjnego;
Dz.U. 2006r. Nr 30 poz. 2561).

Podróżny posiadający uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów,
który nie okazał w pociągu ważnego dokumentu potwierdzającego to uprawnienie
lub nie okazał ważnego biletu określonego imieniem, może w okresie
7 dni od daty doręczenia niniejszego wezwania (nie wliczając dnia
uporządkowania wezwania), wpłacić reklamację do w/w Biura, dołączając:
upoważnioną kserokopię dokumentu lub biletu określonego i imienia
oraz dowód wniesienia
opłaty manipulacyjnej w kwocie 15.00zł.
nie wskazanej w wezwaniu do zapłaty rachunek.

Opłata dodatkowa jest pobierana w wyniku niekwalifikacji obowiązku
zapłaty należności przewoźnych (Rozporz. Ministra Infrastruktury z
dnia 20.03.2005r. w sprawie sposobu ustalania opłat dodatkowych z tytułu
przewozu osób, wbranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz
wysokości opłaty manipulacyjnej z Dz.U. 2005r. Nr 14 poz. 117).

Niniejszy dokument ważny jest w drodze
komunikacji Przewozy Regionalne sp. z o.o.
Administrator danych jest "Przewozy Regionalne" sp. z o.o. z siedzibą
w Warszawie, ul. Wileńska 14a.
Dane osobiste zamieszczono w celu umożliwienia przebiegu sprawy
administracyjnej w celu windykacji należności oraz przeciwdziałania
złamaniu zastrzeżeń i przepisów. Podstawa: art. 33h ust. 4.6 ustawy
Prawo Przewozowe, art. 123 Kodeksu Własności. Każda osoba przy łupie
prawa ugody i poprawiania danych osobowych jest dozwolonych.

Wezwanie wystawiane w pociągach z terminali mobilnych

PRZEWOZY REGIONALNE sp. z o.o. NIP 526-25-57-278
03-414 WARSZAWA ul. Wileńska 14a
Wystawca:
PRZEWOZY REGIONALNE sp. z o.o.
Biuro Windykacji Należności Przewozowych
60-715 Poznań ul. Kolejowa 5
e-mail: windykacja@p-r.com.pl tel.: 783 93 069
tel.: 783 932 872

WEZWANIE DO ZAPŁATY WP 37340099

Nazwisko: KOWALSKI
Imię: JAN
Adres zamieszkania: 10-691 Olsztyn
SZUMARNA 123/444
Miejscowość: Olsztyn
PESEL: 0000000000
Data urodzenia: 01-12-1959
Imię ojca: ONUFRY
Seria i nr dok. tożsam. GT2AFJTW
Dok. wyst. przez:
Data wyst. dok.: 12-12-1980
Dane kontaktowe: e-mail: B@POT
telefon: 999 999 999

Przejazd/przewóz bez ważnego dokumentu przewozu
nastąpił:
Dnia: 28.05.2015 poc. nr 1234 w kl. 2 km 169
Od stacji: Bydgoszcz Gł.
Do stacji: Ostróda
Przez: Łaskowice Pom. i Ława Gł.
Ujawniono: Bydgoszcz Gł. o godz. 21:20
Załączniki: brak
Przyczyna:
Brak dok. przewozu

NORM.:1 (OD) PRZEJAZD TAM
Opłata taryfowa za przejazd lub przewóz: 27.10
Opłata dodatkowa: 200.00
Wartość okazanego biletu: 0.00
Do zapłaty: 227.10
W terminie do 7 dni: 127.10

Potwierdzam odbiór wezwania i pouczenia

Nr ewid: 77505 Kasa kond. PBI Poznań

Przewozy Regionalne

„Przewozy Regionalne” sp. z o.o.
ul. Wileńska 14a
03-414 Warszawa

1 Bilet potwierdza zawarcie umowy przewozu między sp. z o.o. „Przewozy Regionalne” a osobą upoważnioną do kontroli na każde wezwanie.
2 Przewóz lub przewózna podstawa odcinku podlega przepisom prawa krajowego lub międzynarodowego, a tym Rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007r. dotyczącemu prawa i obowiązku podróżnika w ruchu kolejowym z wyłączeniem przewozów w przesech krajowych.
3 Przewoźnik, określając zasady i warunki przewozu na podstawie biletu, ma prawo obowiązków podlegających się na stronie internetowej przewoźnika wykonywanych przez konsultację z reklamacją (pod warunkiem przedstawienia oryginału biletu) oraz skargi, wniosków dotyczących niewłaściwego wykonania usługi przewozu, a jeżeli usługę PO wycofano, przewoźnik reklamacyjnie może być dochodzić przed sądem powszechnym lub sądownictwem Przewoźnika Transportu Kolejowego. Więcej informacji o prawach pasażera na: www.prr.gov.pl
4 W przypadku zapoznania w podróży lub na stacji z osobą, która nie jest pasażerem, należy zgłosić to do najbliższego punktu obsługi pasażerów. Numer telefonu: 22-474-0600 (złoty, bezpłatny).

Zyczymy przyjemnej podróży

H-0010 pokwitowanie zatrzymania dokumentu (wypełniane pismem odręcznym)

Przewozy Regionalne spółka z o.o.		POKWITOWANIE	
Biuro Windykacji Należności Przewozowych		Seria A Nr 000000	
NIP 526-25-57-278			
wydane		przez	
	dzień - miesiąc - rok		nr identyfikacyjny, jednostka organizacyjna
w poc nr		relacji	
jako potwierdzenie zatrzymania			
	(rodzaj, seria i numer dokumentu)		
wydanego przez			
dla			
	(imię i nazwisko osoby z dokumentu)		
.....			
(imię, nazwisko i dokładny adres osoby posługującej się dokumentem)			
Powód zatrzymania dokumentu			
.....			
Podstawa prawna: art. 33a ust 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984r- Prawo przewozowe (Dz.U. z 2000r Nr 50, poz.601 z późn.zm.)			
.....			
(podpis osoby przyjmującej pokwitowanie)		(podpis i stempel osoby wystawiającej pokwitowanie)	
PR 2775010129 (H-0010)			

(strona czołowa)

Wypełnia jednostka organizacyjna pomocy społecznej		Wypełnia jednostka organizacyjna pomocy społecznej		Wypełnia jednostka organizacyjna pomocy społecznej																																					
GMINNY*/MIEJSKI*) OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ*)/RODZINIE *) W ZLECENIE – GRZBIET Seria A Nr 000000 na kredytowany przejazd koleją z tytułu pomocy społecznej imię i nazwisko ogółem osób słownie od stacji do stacji przez w klasie 2 pociągu REGIO*) lub interREGIO*) lub REGIOekspres*) liczba osób wg taryfy: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>N</td><td>U 37%</td><td>U 49%</td><td>U 78%</td><td>U 95%</td><td>U.....% *)</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> **)</td> </tr> </table> Zlecenie ważne do dnia r. Data wystawienia r. Pieczęć urzędu (pieczęć imieniem i podpis uprawnionego pracownika) *) niepotrzebne skreśla wystawca biletu **) liczbę osób wpisuje wystawca biletu (zatrzymuje wystawcę)		N	U 37%	U 49%	U 78%	U 95%	U.....% *)						**)	GMINNY*/MIEJSKI*) OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ*)/RODZINIE *) W ZLECENIE – ODPIIS Seria A Nr 000000 na kredytowany przejazd koleją z tytułu pomocy społecznej imię i nazwisko ogółem osób słownie od stacji do stacji przez w klasie 2 pociągu REGIO*) lub interREGIO*) lub REGIOekspres*) liczba osób wg taryfy: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>N</td><td>U 37%</td><td>U 49%</td><td>U 78%</td><td>U 95%</td><td>U.....% *)</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> **)</td> </tr> </table> Zlecenie ważne do dnia r. Data wystawienia r. Pieczęć urzędu (pieczęć imieniem i podpis uprawnionego pracownika) *) niepotrzebne skreśla wystawca biletu **) liczbę osób wpisuje wystawca biletu (zatrzymuje kasa biletowa – nie uprawnia do przejazdu)		N	U 37%	U 49%	U 78%	U 95%	U.....% *)						**)	GMINNY*/MIEJSKI*) OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ*)/RODZINIE *) W ZLECENIE – BILET Seria A Nr 000000 na kredytowany przejazd koleją z tytułu pomocy społecznej imię i nazwisko ogółem osób słownie od stacji do stacji przez w klasie 2 pociągu REGIO*) lub interREGIO*) lub REGIOekspres*) liczba osób wg taryfy: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>N</td><td>U 37%</td><td>U 49%</td><td>U 78%</td><td>U 95%</td><td>U.....% *)</td> </tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> **)</td> </tr> </table> Zlecenie ważne do dnia r. Data wystawienia r. Pieczęć urzędu (pieczęć imieniem i podpis uprawnionego pracownika) *) niepotrzebne skreśla wystawca biletu **) liczbę osób wpisuje wystawca biletu		N	U 37%	U 49%	U 78%	U 95%	U.....% *)						**)
N	U 37%	U 49%	U 78%	U 95%	U.....% *)																																				
					**)																																				
N	U 37%	U 49%	U 78%	U 95%	U.....% *)																																				
					**)																																				
N	U 37%	U 49%	U 78%	U 95%	U.....% *)																																				
					**)																																				
pokwitowanie odbioru data 		Wypełnia kasa biletowa (podpis kasjera) (datownik) numer kontrolny		Wypełnia kasa biletowa (podpis kasjera) (datownik) numer kontrolny																																					

(strona odwrotna)

POUCZENIE

1. Zlecenie-bilet uprawnia do jednorazowego przejazdu wyłącznie w klasie 2 pociągu REGIO, interREGIO lub REGIOekspres, w relacji i terminie ważności, wskazanej na zleceniu.
2. W razie nie oznaczenia terminu ważności, zlecenie ważne jest jeden miesiąc od daty wystawienia.
3. Zlecenie-bilet wymaga legalizacji w kasie biletowej lub u obsługi pociągu – przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu.
4. W razie nie określenia drogi przejazdu obowiązuje droga najkrótsza.
5. Przejazd poza stację przeznaczenia lub przejście do klasy 2 innego pociągu uruchamianego przez przewoźnika, niż wskazane na zleceniu, może nastąpić po dokonaniu dopłaty na warunkach określonych w Taryfie przewoźowej (TPR).
6. Zlecenie-bilet może być wykorzystane do przejazdu przez mniejszą liczbę osób. W takim przypadku, stosownie do życzenia podróżnego, przewoźnik dokonuje na zleceniu odpowiednich zmian.

Uwagi szczególne:

KOSZTY PRZEJAZDU

Według taryfy	km	Cena biletu		Liczba osób		Należność	
		zł	gr	zł	gr	zł	gr
normalnej							
ulgowej	37%						
	49%						
	78%						
	95%						
	... %						
Razem:							

H-0031 znaczek do zlecenia-biletu

Przewozy Regionalne

B 123456

Znaczek kontrolny

PR2775031026 H-0031

Przewozy Regionalne

B 123456

Znaczek kontrolny

PR2775031026 H-0031

Bilet zbiorowy (wypełniany pismem odręcznym)

Przewozy Regionalne

(kasa wydania)

Seria O

Bilet zbiorowy Nr 000000

na poc. Nr dn.

od st.

do st.

przez km

wydany na podstawie
(nazwa dokumentu, jego numer i data)

Liczba	Wyszczególnienie	zł	gr
osób	kl. 1 wg taryfy normalnej		
	kl. 2		
	kl. 1 wg taryfy ulgowej		
	kl. 2 ze zniżką %		
lokomotyw km			
wagonów osobowych km			
wagonów innych km			
najniższa opłata km			
wagonów specjalnych dostarczonych od st. km			
zwrot wagonów dostarczonych od st. km			
Razem			
(słownie złotych, gr)			
Pobrano gotówką - czekiem Nr			
Kartą płatniczą			
Ważny			
Pierwszy dzień czasu ważności			
Datownik			
Uwaga: Niepotrzebne skreślić			

Pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu PR (wypełniane pismem odręcznym)

		A POKWITOWANIE ZNALEZIENIA RZECZY	
Znalazca		A 000000	
Data i miejsce znalezienia:			
Opis rzeczy znalezionej			
Oświadczam, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej i nie znam miejsca zamieszkania osoby uprawnionej do odbioru rzeczy znalezionej PR 2775041024			
C POTWIERDZENIE ODBIORU RZECZY ZNALEZIONEJ ODBIORCA A 000000 Data odbioru: Imię i nazwisko: Adres: nr dok tożsamości: wydany przez: Oświadczam, że opisana w pokwitowaniu rzecz znaleziona jest moją własnością i jestem osobą uprawnioną do jej odbioru wydający odbiorca		B POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA/ODMOWY PRZYJĘCIA RZECZY ZNALEZIONEJ A 000000 W dniu: przyjęto/odmówiono przyjęcia rzeczy znalezionej Przyczyna odmowy: przyjmujący znalazca	
PR 2775041024 H-0041		PR 2775041024	

		A1 POKWITOWANIE ZNALEZIENIA RZECZY	
Znalazca		A 000000 Kopia	
Data i miejsce znalezienia:			
Opis rzeczy znalezionej			
Oświadczam, że nie wiem kto jest uprawniony do odbioru rzeczy znalezionej i nie znam miejsca zamieszkania osoby uprawnionej do odbioru rzeczy znalezionej PR 2775041024			
C1 POTWIERDZENIE ODBIORU RZECZY ZNALEZIONEJ ODBIORCA A 000000 Data odbioru: Imię i nazwisko: Adres: nr dok tożsamości: wydany przez: Oświadczam, że opisana w pokwitowaniu rzecz znaleziona jest moją własnością i jestem osobą uprawnioną do jej odbioru wydający odbiorca		B1 POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA/ODMOWY PRZYJĘCIA RZECZY ZNALEZIONEJ A 000000 W dniu: przyjęto/odmówiono przyjęcia rzeczy znalezionej Przyczyna odmowy: przyjmujący znalazca	
PR 2775041024 H-0041		PR 2775041024	

Paragon fiskalny

"Przewozy Regionalne"
Sp. z o.o.
Ul. Wileńska 14a
03-414 Warszawa
Warszawa Wschodnia
Kasa 810
NIP: 5262557278
10.12.13 36043

PARAGON FISKALNY

03REGIOKARTA ROCZNA 2	
1 * 140,00zł =	140,00B
SP. OP. B	140,00
PTU B 8%	10,37
SUMA PTU	10,37
S U H A	140,00
0045#038653810/006	13:32
7E AEO 07160561	

ROZDZIAŁ 7

WZORY IDENTYFIKATORÓW OSÓB UPOWAŻNIONYCH PRZEZ PR DO KONTROLI DOKUMENTÓW PRZEWOZU

Wzory nr 19-21
do § 14



Przewozy Regionalne

Przewozy Regionalne sp. z o.o.
Oddział Świętokrzyski
z siedzibą w Skarżysku-Kamienniej
26-110 Skarżysko-Kamienna,
ul. Aleja Niepodległości 90



Nr ident. **00000**

Obsługa pociągu

zakres upoważnienia:
**kontrola dokumentów przewozu
osób, bagażu, rowerów i zwierząt**

ważny do: **31.12.2015 r.**

"Na podstawie art. 33a ust. 3, 4 i 7 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1173 z późn. zm.);" osoba legitymująca się niniejszym identyfikatorem ma prawo:

- 1) W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu - pobrać właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawić wezwanie do zapłaty;
- 2) W razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego;
- 3) 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 do zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości;

- 4) W razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrabiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

PREZES ZARZĄDU
DYREKTOR GENERALNY

Skargi i wnioski dotyczące pracy obsługi lub kontroli pociągu należy kierować na adres podany na awersie identyfikatora.



Przewozy Regionalne

Przewozy Regionalne sp. z o.o.
Oddział Świętokrzyski
z siedzibą w Skarżysku-Kamienniej
26-110 Skarżysko-Kamienna,
ul. Aleja Niepodległości 90



Nr ident. **0000**

Kontrola pociągu

zakres upoważnienia:
**kontrola dokumentów przewozu
osób, bagażu, rowerów i zwierząt**

ważny do: **31.12.2015 r.**

"Na podstawie art. 33a ust. 3, 4 i 7 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1173 z późn. zm.);" osoba legitymująca się niniejszym identyfikatorem ma prawo:

- 1) W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu - pobrać właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawić wezwanie do zapłaty;
- 2) W razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego;
- 3) 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 do zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości;

- 4) W razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrabiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

PREZES ZARZĄDU
DYREKTOR GENERALNY

Skargi i wnioski dotyczące pracy obsługi lub kontroli pociągu należy kierować na adres podany na awersie identyfikatora.



Przewozy Regionalne

Przewozy Regionalne sp. z o.o.
Centrala Spółki
03-414 Warszawa, ul. Wileńska 14a



Nr ident. **0000**

Kontrola pociągu

zakres upoważnienia:
**kontrola dokumentów przewozu
osób, bagażu, rowerów i zwierząt**

ważny do: **31.12.2015 r.**

"Na podstawie art. 33a ust. 3, 4 i 7 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2012 r., poz. 1173 z późn. zm.);" osoba legitymująca się niniejszym identyfikatorem ma prawo:

- 1) W razie stwierdzenia braku odpowiedniego dokumentu przewozu lub braku ważnego dokumentu poświadczającego uprawnienie do bezpłatnego albo ulgowego przejazdu - pobrać właściwą należność za przewóz i opłatę dodatkową albo wystawić wezwanie do zapłaty;
- 2) W razie odmowy zapłacenia należności - żądać okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości podróżnego;
- 3) 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 do zatrzymania podróżnego i podjęcia czynności zmierzających do ustalenia jego tożsamości;

- 4) W razie uzasadnionego podejrzenia, że dokument przewozu albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrabiony lub przerobiony - zatrzymać dokument za pokwitowaniem oraz przesłać go prokuratorowi lub Policji z powiadomieniem wystawcy dokumentu.

PREZES ZARZĄDU
DYREKTOR GENERALNY

Skargi i wnioski dotyczące pracy obsługi lub kontroli pociągu należy kierować na adres podany na awersie identyfikatora.