

Załącznik nr 18

do umowy DT/III/137/2015

# **REGULAMIN KOLEJOWYCH PRZEWOZÓW PASAŻERSKICH SAMORZĄDU WOJEWÓDZTWA WIELKOPOLSKIEGO**

## Spis treści

<b>ROZDZIAŁ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE .....</b>	<b>3</b>
§ 1. ZAKRES STOSOWANIA REGULAMINU.....	4
§ 2. OBJAŚNIENIA OKREŚLEŃ I SKRÓTÓW .....	5
§ 3. OGŁASZANIE, NABYWANIE I UDOSTĘPNIANIE REGULAMINU.....	7
§ 4. INFORMACJE O USŁUGACH .....	7
§ 5 PRZEPISY PORZĄDKOWE.....	8
<b>ROZDZIAŁ2. OGÓLNE ZASADY ODPRawy I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY ZWIERZĄT DOMOWYCH.....</b>	<b>10</b>
§ 6. WYZNACZANIE, ZAJMOWANIE I KORZYSTANIE Z MIEJSC DO SIEDZENIA.....	11
§ 7. WSPARCIE UDZIELANE OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM.....	11
I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ .....	11
§ 8. RODZAJE DOKUMENTÓW PRZEWOZU .....	12
§ 9. INFORMACJE NA BILETACH .....	13
§ 10. TERMINY WAŻNOŚCI BILETÓW .....	13
§ 11. ZASADY ORGANIZACJI SPRZEDAŻY BILETÓW I WARUNKI KORZYSTANIA Z BILETÓW I INNYCH DOKUMENTÓW PRZEWOZU.....	14
§ 12. ZAWARCIE UMOWY PRZEWOZU .....	18
§ 13. ZMIANA I ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEWOZU .....	18
§ 14. PRZEJŚCIE PODRÓŻNEGO DO POCIĄGU INNEGO PRZEWOŹNIKA.....	20
§ 15. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIEWYKORZYSTANE BILETY JEDNORAZOWE .....	20
§ 16. ZWROT NALEŻNOŚCI ZA CZĘŚCIOWO LUB CAŁKOWICIE NIEWYKORZYSTANE BILETY OKRESOWE I INNE BILETY NA PRZEJAZDY WIELOKROTNE.....	22
§17. ZASADY POSTĘPOWANIA W RAZIE PRZERWY W RUCHU, UTRATY POŁĄCZENIA, ODWOŁANIA/OPÓŹNIENIA POCIĄGU .....	23
§ 18. KONTROLA DOKUMENTÓW PRZEWOZU.....	23
§ 19. POSTĘPOWANIE Z PODRÓŻNYM BEZ WAŻNEGO DOKUMENTU PRZEWOZU .....	24
§ 20. TRYB POSTĘPOWANIA W RAZIE NIEZAPŁACENIA NALEŻNOŚCI W POCIĄGU .....	26
§ 21. GRUPOWY PRZEWÓZ OSÓB .....	28
<b>ROZDZIAŁ3. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT DOMOWYCH.....</b>	<b>30</b>
§ 22. PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO.....	31
§ 23. PRZEWÓZ ZWIERZĄT DOMOWYCH .....	32
§ 24. PRZEWÓZ ROWERÓW.....	32
§ 25 RZECZY ZNALEZIONE.....	33
<b>ROZDZIAŁ4. TRYB SKŁADANIA I TERMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI.....</b>	<b>35</b>
§ 26. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	36
§ 27. TERMINY SKŁADANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI.....	37
§ 28. SKARGI I WNIOŚKI.....	38

## **Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

## **§ 1. Zakres stosowania Regulaminu**

1. Regulamin Kolejowych Przewozów Pasażerskich Samorządu Województwa Wielkopolskiego, zwany dalej Regulaminem został wydany na podstawie art. 4 ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (j.t. Dz. U. z 2012 r., poz. 1173), oraz na podstawie art. 46 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (Dz. U. z 2011 r., nr 5, poz. 13).
2. Regulamin stosuje się do przewozów pasażerskich, których organizatorem jest Samorząd Województwa Wielkopolskiego. Regulamin określa treść Umowy przewozu zawieranej przez Przewoźników z podróżnymi.
3. Regulamin stosuje się w szczególności z:
  - 1) Ustawą Prawo Przewozowe;
  - 2) przepisami art. 4, art. 5, art. 7, 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. 25\*, art. 26, art. 27, art. 28 i art. 29 Rozporządzenia (WE) 1371/2007;
  - 3) Rozporządzeniem MTiB z dnia 24.02.2006 r.;
  - 4) Rozporządzeniem MI z dnia 23.11.2004 r.;
  - 5) Rozporządzeniem MI z dnia 20.01.2005 r.;
  - 6) Taryfą przewozową danego Przewoźnika.
4. Taryfy przewozowe muszą być zgodna z Regulaminem. W razie sprzeczności postanowień Taryfy przewozu z Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy Regulaminu, chyba że Regulamin stanowi inaczej. Jakikolwiek ogólne warunki umów i inne tego rodzaju dokumenty opracowane przez Przewoźnika znajdują zastosowanie jeżeli są zgodne z Regulaminem i z Taryfą przewozową, chyba że Regulamin stanowi inaczej.
5. Regulamin zawiera przepisy porządkowe oraz określa:
  - 1) warunki obsługi podróżnych, odprawy oraz przewozu:
    - a) osób,
    - b) Rzeczy i Zwierząt domowych pod opieką podróżnego,w pociągach osobowych uruchamianych przez Przewoźników w ramach realizacji przewozów pasażerskich, których organizatorem jest Samorząd Województwa Wielkopolskiego;
  - 2) warunki pomocy udzielanej Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej;
  - 3) rodzaje Dokumentów przewozu oraz terminy ich ważności;
  - 4) zasady organizacji sprzedaży Biletów i warunki korzystania z nich;
  - 5) zasady postępowania w przypadku:
    - a) zmiany lub odstąpienia od Umowy przewozu,
    - b) kontroli Dokumentów przewozu oraz Dokumentów poświadczających,
    - c) podróżnego bez odpowiedniego Dokumentu przewozu lub ważnego Dokumentu poświadczającego;
    - d) znalezienia rzeczy w pociągu;
    - e) Przejazdów grupowych.
  - 7) tryb składania i terminy rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków.
6. W ramach przewozów pasażerskich, których organizatorem jest Samorząd Województwa Wielkopolskiego, nie są świadczone usługi przewozu:
  - a) bagażu jako przesyłek bagażowych,
  - b) pojazdów samochodowych,
  - c) w wagonach z miejscami do leżenia i wagonach sypialnych.

## § 2. Objaśnienia określeń i skrótów

Użyte w Regulaminie określenia i skróty oznaczają:

- 1. Automat biletowy** – urządzenie do sprzedaży Biletów, wyróżnia się Mobilne automaty biletowe i Stacjonarne automaty biletowe;
- 2. Bilet** – bilet na Przejazd lub bilet na przewóz Rzeczy lub Zwierząt domowych, stanowiący dowód zawarcia Umowy przewozu;
- 3. Bilet dodatkowy (dopłata)** – Bilet stanowiący uzupełnienie do Biletu podstawowego, wydawany w przypadku zmiany Umowy przewozu, z tytułu której Przewoźnikowi przysługuje wyższa należność za przewóz; Bilet dodatkowy ważny jest łącznie z Biletem podstawowym, do którego został wydany;
- 4. Bilet grupowy** – bilet wydany na przewóz zorganizowanych grup osób;
- 5. Bilet zastępczy** – bilet wydany w zamian za zatrzymany inny Dokument przewozu z wyjątkiem Wezwania ;
- 6. Dokument poświadczający** – odpowiedni dokument uprawniający zgodnie z Taryfą przewozową do bezpłatnych albo ulgowych Przejazdów.
- 7. Dokument przewozu:**
  - a) Bilet,
  - b) Bilet dodatkowy,
  - c) Bilet zastępczy,
  - d) Bilet grupowy,
  - e) Wezwanie,
  - f) Zlecenie – bilet;
- 8. Kasa biletowa** – Punkt odprawy, w którym Przewoźnik lub upoważniony przez niego podmiot dokonuje m. in. sprzedaży Biletów, legalizacji Dokumentów przewozu;
- 9. Mobilny automat biletowy** – Automat biletowy znajdujący się pociągu;
- 10. Opłata dodatkowa** – opłaty pobierane w razie stwierdzenia braku odpowiedniego Dokumentu przewozu, ważnego Dokumentu poświadczającego, naruszenia przepisów o przewozie Rzeczy i Zwierząt domowych, albo za spowodowanie zatrzymania środka transportowego bez uzasadnionej przyczyny – wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005 r., ustalona w Taryfie przewozowej;
- 11. Opłata manipulacyjna** – opłata wynikająca z Rozporządzenia MI z dnia 20.01.2005r. i pobierana przez Przewoźnika z uwzględnieniem poniesionych kosztów czynności związanych ze zwrotem lub umorzeniem Opłaty dodatkowej. Wysokość Opłaty manipulacyjnej danego Przewoźnika określona jest w załączniku do Taryfy przewozowej.;
- 12. Opóźnienie** – różnica między zaplanowanym czasem przyjazdu pasażera zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego późniejszego przyjazdu;
- 13. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** – zgodnie z Rozporządzeniem (WE) 1371/2007 – oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się podczas korzystania z usług przewozowych jest ograniczona na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, czy na skutek wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;
- 14. Osoba upoważniona do kontroli** – osoba upoważniona przez Przewoźnika lub przez Samorząd Województwa Wielkopolskiego m.in. do kontroli Dokumentów przewozu i Dokumentów poświadczających, oraz do wystawiania odpowiednich Dokumentów przewozu, sprzedaży i legalizacji Biletów, zamieszczania Poświadczeń i adnotacji na Dokumentach przewozu, a także do udzielania informacji i czuwania nad przestrzeganiem bezpieczeństwa i porządku w pociągu;
- 15. 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 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 2008 r. Nr 14, poz. 92 ze zm.))

- 16. Poświadczenie** – stosowna adnotacja zmieniająca zakres uprawnień określonych na Dokumencie przewozu lub stanowiący podstawę do zwrotu należności, potwierdzony odpowiednio:
- a) w Punkcie odprawy – datownikiem lub stemplem i podpisem pracownika, wraz z zamieszczeniem godziny jego dokonania,
  - b) w pociągu – podpisem Osoby uprawnionej do kontroli i odciskiem pieczętki identyfikacyjnej i znakownika.
- Poświadczenie może być wydane w formie wydruku elektronicznego.
- 17. Przejazd** – przewóz osób wraz z Rzeczami i Zwierzętami domowymi, które podróżny może zabrać do pociągu zgodnie z niniejszym Regulaminem;
- 18. Przewoźnik** – przedsiębiorca świadczący usługi w zakresie przewozów pasażerskich na podstawie umowy z Samorządem Województwa Wielkopolskiego, z którym podróżny zawarł Umowę przewozu;
- 19. Punkty odprawy** – miejsca, w których Przewoźnik lub upoważniony przez niego podmiot zapewnia obsługę podróżnych. Do Punktów odprawy należą Stacje, przystanki osobowe, dworce kolejowe, Kasy biletowe, punkty agencyjne;
- 20. Rozporządzenie MI z dnia 23.11.2004r.** - rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 15 grudnia 2004r. w sprawie przepisów porządkowych obowiązujących na obszarze kolejowym, w pociągach i innych kolejowych pojazdach kolejowych (Dz. U. Nr 264, poz. 2637 ze zm.);
- 21. Rozporządzenie MI z dnia 20.01.2005r.** – rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005r. 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 ze zm.);
- 22. Rozporządzenie MTiB z dnia 24.02.2006r.** – rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006r w. sprawie ustalenia stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz. U. Nr 38, poz. 266 ze zm.);
- 23. Rozporządzenie (WE) 1371/2007** – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L Nr 315, poz. 14 ze zm.);
- 24. Rzecz** – bagaż ręczny, rower i wszelkie inne przedmioty, które podróżny może zabrać ze sobą do pociągu zgodnie z niniejszym Regulaminem;
- 25. Stacja** – miejsce zatrzymania pociągów, w którym rozkład jazdy przewiduje wsiadanie lub wysiadanie podróżnych;
- 26. Stacjonarny automat biletowy** – Automat biletowy znajdujący się na Stacji, w Punkcie odpraw oraz w innych miejscach, za wyjątkiem pociągów;
- 27. Taryfa przewozowa** – taryfa przewozowa Przewoźnika zatwierdzona przez organizatora wraz z wszystkimi cennikami, w tym cennikami promocyjnymi i regulaminami promocji;
- 28. Umowa przewozu** – umowa przewozu osób wraz z Rzeczami i Zwierzętami domowymi, które podróżny może zabrać do pociągu zgodnie z niniejszym Regulaminem;
- 29. Ustawa Prawo Przewozowe** – ustawa z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (j. t. Dz.U. z 2012 r., poz. 1173 ze zm.);
- 30. UTK** – Urząd Transportu Kolejowego;
- 31. Wezwanie** - Dokument przewozu wystawiony podróżnemu bez ważnego innego Dokumentu przewozu uprawniającego do przewozu, który odmawia lub nie może uregulować należności w pociągu;
- 32. Zlecenie – bilet** – Dokument przewozu wydawane 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 (j.t. Dz.U. z 2013, poz. 182);
- 33. Zwierzęta domowe** – zwierzęta tradycyjnie przebywające wraz z człowiekiem w jego domu lub innym odpowiednim pomieszczeniu, utrzymywane przez człowieka w charakterze jego

towarzysza (art. 4 pkt 17 ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt – Dz. U. z 2013r.poz. 856 )

#### **. Ogłaszanie, nabywanie i udostępnianie Regulaminu**

Wprowadzenie Regulaminu oraz zmiany jego treści Samorząd Województwa Wielkopolskiego podaje do publicznej wiadomości. Tekst jednolity Regulaminu zamieszczony jest na stronie internetowej Samorządu Województwa Wielkopolskiego oraz na stronach internetowych Przewoźników. Bezpłatny dostęp do Regulaminu zapewniony jest także w Punktach odprawy. Informacji i wyjaśnień w zakresie Regulaminu na żądanie zainteresowanych osób udziela się w Punktach odprawy oraz w siedzibach Przewoźników lub ich oddziałów.

#### **§ 4. Informacje o usługach**

##### 1. Przewoźnik udziela informacji:

###### 1) na stronie internetowej Przewoźnika - w zakresie:

- a) Regulaminu, Taryfy przewozowej, oraz ogólnych warunków umów mających zastosowanie do Umowy przewozu i innych tego typu dokumentów,
- b) rozkładu jazdy pociągów,
- c) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za Przejazd,
- d) warunków dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb Osób niepełnosprawnych i 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 pociągu,
- j) procedury wnoszenia reklamacji, skarg i wniosków,
- k) wykazu Punktów odprawy Przewoźnika wraz z ich lokalizacją, adresami, zakresem czynności i godzinami otwarcia,
- l) dostępności miejsc siedzących w wagonach dla osób palących i niepalących.

###### 2) telefonicznie w zakresie:

- a) rozkładu jazdy pociągów,
- b) warunków odbycia najszybszej podróży i warunków najniższych opłat za Przejazd,
- c) warunków dostępu i dostosowania pociągów do potrzeb Osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej,

###### 3) za pośrednictwem poczty elektronicznej – w zakresie wskazanym w pkt.1, w dni robocze od 7.00 do 15.00 (adres mailowy podane są na stronie internetowej Przewoźnika)

##### 2. Na Stacjach, na których zgodnie z rozkładem jazdy zatrzymują się pociągi Przewoźnika oraz:

###### 1) znajduje się Kasa biletowa lub Automat biletowy, Przewoźnik zamieszcza informacje o:

- a) zakresie czynności i godzinach otwarcia Kas biletowych lub Automatów biletowych – w formie piktogramów lub wywieszek,
- b) numerach telefonów, pod którymi dostępne są informacje o możliwości Przejazdu pociągami Przewoźnika Osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz o warunkach dostępu i udogodnieniach w pociągach,
- c) danych kontaktowych UTK,
- d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej Przewoźnika o podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/200,

###### 2) nie ma Kasy biletowej ani Automatu biletowego, Przewoźnik zamieszcza informacje o:

- a) możliwościach i sposobie zakupu Biletu na Przejazd w pociągu lub za pośrednictwem Internetu lub innych narzędzi;
  - b) najbliższej Stacji lub miejscu, w którym znajdują się Kasa biletowa 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 którym można uzyskać niezbędne informacje,
  - d) możliwości uzyskania informacji na stronie internetowej Przewoźnika o podstawowych prawach i obowiązkach podróżnych, wynikających z Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007.
3. Na żądanie podróżnego informacje określone w ust.1 udzielane są w Punktach odprawy.
  4. Przewoźnik może również informacje, o których mowa w ust. 1 udostępniać w formie wydawnictw papierowych, dostępnych w pociągach.

## **§ 5 Przepisy porządkowe**

1. Osoby korzystające z Przejazdu pociągami uruchamianymi w ramach przewozów pasażerskich, których organizatorem jest Samorząd Województwa Wielkopolskiego, są zobowiązane do przestrzegania przepisów Rozporządzenia MI z dnia 23.11.2004r., a także do podporządkowania się wskazówkom związanym z bezpieczeństwem przewozu wydawanym przez obsługę pociągu. W pociągach zabrania się:
  - 1) niszczenia, uszkodzania zanieczyszczania i zaśmiecania;
  - 2) wchodzenia bez zgody Przewoźnika do pociągów niedostępnych dla ogółu podróżnych, a w szczególności do taboru znajdującego się na torach postojowych, albo do wagonów służbowych;
  - 3) wchodzenia osób nieuprawnionych do kabin sterowniczych pojazdów kolejowych oraz uruchamianie tych pojazdów;
  - 4) wchodzenia osób nieuprawnionych do wydzielonych miejsc i pomieszczeń, do których wstęp jest zabroniony;
  - 5) posługiwania się urządzeniami alarmowymi i awaryjnymi bez uzasadnienia;
  - 6) manipulowania przez osoby nieuprawnione urządzeniami znajdującymi się w miejscach i pomieszczeniach, do których dla osób nieupoważnionych dostęp jest zabroniony;
  - 7) nieuzasadnionego unieruchamiania lub zatrzymywania pociągu, w szczególności przy użyciu hamulca awaryjnego (bezpieczeństwa);
  - 8) wsiadania i wysiadania po sygnale odjazdu i podczas jazdy, z niewłaściwej strony oraz w miejscach do tego nieprzeznaczonych;
  - 9) zajmowania miejsc w pociągach przed podstawieniem ich na tor przy peronie odjazdowym;
  - 10) wyrzucania przedmiotów z pociągów na zewnątrz;
  - 11) dokonywania zmian oznaczeń pojazdów, wagonów lub pomieszczeń w wagonach;
  - 12) zamalowywania pociągów i innych pojazdów kolejowych (m.in. graffiti );
  - 13) umieszczania i usuwania napisów, ogłoszeń, reklam i rysunków bez zgody Przewoźnika;
  - 14) dokonywania czynności grożących wywołaniem pożaru;
  - 15) wnoszenia i przewożenia rzeczy zabronionych na podstawie odrębnych przepisów;
  - 16) pozostawiania Zwierząt domowych bez dozoru oraz wprowadzania lub wpuszczania psów bez kagańców i smyczy oraz bez aktualnego świadectwa szczepienia;
  - 17) umieszczanie na miejscach do siedzenia nóg w obuwiu, Zwierząt domowych lub przedmiotów mogących uszkodzić lub zanieczyścić te miejsca;
  - 18) palenia tytoniu;
  - 19) wnoszenia i zażywania środków odurzających;
  - 20) sprzedaży, podawania i spożywania napojów alkoholowych w zakresie określonym w odrębnych przepisach;
  - 21) zebrania;



- 22) zakłócania krzykiem, hałasem lub innym wybrykiem porządku publicznego lub spokoju podróżnych;
  - 23) podczas jazdy:
    - a) wychylania się z okien,
    - b) otwierania zewnętrznych drzwi pociągu,
    - c) przechodzenia z jednego wagonu do drugiego, gdy wagony nie są połączone ze sobą przejściami ochronnymi,
    - d) przebywania na stopniach wagonu,
    - e) zatrzymywania się na pomostach między wagonami;
  - 24) korzystania z toalet, gdy o takim zakazie informuje odpowiednie ogłoszenie, w szczególności podczas postoju pociągu na Stacjach i przystankach;
  - 25) pozostawanie w wagonach po przybyciu pociągu do Stacji końcowej;
  - 26) prowadzenia działalności gospodarczej, w tym prowadzenia akwizycji, handlu lub innej działalności zarobkowej, bez zgody Przewoźnika;
  - 27) przeprowadzenia publicznych zbiórek ofiar bez zgody Przewoźnika;
  - 28) urządzania gier losowych bez wymaganego zezwolenia.
2. W przypadku:
- 1) naruszenia przepisów porządkowych – właściwe organa uprawnione są do nakładania grzywnien w drodze mandatów karnych;
  - 2) zatrzymania pociągu bez uzasadnionej przyczyny – Osoba upoważniona do kontroli pobiera Opłatę dodatkową, a w razie odmowy opłacenia należności – wystawia na tę okoliczność Wezwanie.
3. Osoby:
- 1) zagrażające bezpieczeństwu lub porządkowi mogą być nie dopuszczone do przewozu lub usunięte z pociągu,
  - 2) uciążliwe dla podróżnych lub odmawiające zapłacenia należności za przewóz, w sytuacji gdy pomimo wystawienia Wezwania w trybie §20, kontynuują Przejazd niezgodnie z Wezwaniem lub zaczynają kolejny Przejazd bez ważnego Dokumentu przewozu, a także osoby działające w warunkach opisanych w ust. 4 poniżej, należy usunąć z pociągu na najbliższej Stacji, chyba że naruszałoby to zasady współżycia społecznego.
- Kobiety w widocznej ciąży mogą być usunięte z pociągu lub nie dopuszczone do przewozu tylko w przypadkach, o których mowa w pkt. 1.
- W przypadku odmowy opuszczenia pociągu przez osobę, o której mowa powyżej, należy wezwać Policję.
4. W przypadku stwierdzenia przez Przewoźnika, iż podróżny pomimo nieuiszczenia opłat za Przejazd bez ważnego Dokumentu przewozu, po raz trzeci w ciągu roku podróżuje bez ważnego Dokumentu przewozu i odmawia uiszczenia należności za Przejazd, organizator zawiadamia właściwe organa o popełnieniu przez podróżnego wykroczenia, o którym mowa w art. 121 § 1 ustawy Kodeks wykroczeń (j.t. Dz. U. z 2013 r. poz. 482 ze zm.).
  5. Podróżnemu, o którym mowa w ust. 3, w przypadku częściowego niewykorzystania Biletu, przysługuje zwrot należności stosowny do niewykorzystanego świadczenia, po potrąceniu 15% odstępnego, na zasadach określonych w § 15 Regulaminu.
  6. W grupowym przewozie osób nadzór nad przestrzeganiem przez uczestników przewozu grupowego przepisów porządkowych należy do obowiązków organizatora. Za wyrządzone szkody w mieniu Przewoźnika solidarną odpowiedzialność ponoszą organizator przewozu grupowego i uczestnik tego przewozu, który wyrządził szkodę.

## **Rozdział 2. OGÓLNE ZASADY ODPRAWY I PRZEWOZU OSÓB, RZECZY I ZWIERZĄT DOMOWYCH**

## **§ 6. Wyznaczanie, zajmowanie i korzystanie z miejsc do siedzenia**

1. W pociągach uruchamianych w ramach przewozów pasażerskich, których organizatorem jest Samorząd Województwa Wielkopolskiego wyznacza się miejsca dla:
  - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży;
  - 2) Osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. Wyznaczone miejsca oznacza się za pomocą piktogramów lub tabliczek z odpowiednim napisem.
3. Prawo do zajmowania miejsc wyznaczonych dla:
  - 1) podróżnych z dziećmi w wieku do lat 4 i kobiet w ciąży – w pierwszej kolejności mają te osoby, dla których zostały one przeznaczone. Z wyznaczonego miejsca dla opiekuna dziecka może korzystać tylko jedna osoba. W razie wątpliwości Osoba uprawniona do kontroli ma prawo poprosić kobietę w ciąży o okazanie zaświadczenia lekarskiego;
  - 2) Osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej – mają przede wszystkim podróżni o widocznej niepełnosprawności bądź widocznie ograniczonej zdolności ruchowej, utrudniającej im podróżowanie w pozycji stojącej, bez względu na przyczyny niepełnosprawności czy ograniczonej zdolności ruchowej. Na równi z Osobami niepełnosprawnymi oraz osobami o ograniczonej sprawności ruchowej z miejsc tych mogą korzystać również rekonwalescenci, odbywający Przejazd bezpośrednio po zwolnieniu ze szpitala, za okazaniem karty wypisu.
4. Wyznaczone miejsca, nie zajęte przez uprawnionych wymienionych w ust. 3, mogą być zajmowane przez innych podróżnych, jednak tylko do czasu zgłoszenia się osób uprawnionych.
5. Podróżny ma prawo zająć wolne miejsce tylko dla siebie i dla każdej jadącej z nim osoby, której Dokument przewozu może okazać. Na miejsce, które podróżny chce zająć dodatkowo, obowiązany jest wykupić Bilet – na ogólnych zasadach – wg Taryfy przewozowej. Nie wolno zajmować miejsca już zajętego przez inną osobę, jeżeli dowód zajęcia jest widoczny. Podróżny, który opuszcza miejsce, nie zajmawszy go wyraźnie, traci do niego prawo.
6. Na miejscach do siedzenia nie wolno umieszczać psów ani bagażu ręcznego.
7. Pociągi uruchamiane w ramach przewozów pasażerskich, których organizatorem jest Samorząd Województwa Wielkopolskiego nie są objęte rezerwacją miejsc. W przypadku braku miejsca do siedzenia podróżnemu z ważnym Dokumentem przewozu nie przysługuje zwrot należności za Przejazd ani rekompensata z tego tytułu.

## **§ 7. Wsparcie udzielane Osobom niepełnosprawnym**

### **i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej**

1. Osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej Przewoźnik stara się zapewnić możliwość swobodnego podróżowania swoimi pociągami. Personel Przewoźnika jest zobowiązany do podejmowania wszelkich racjonalnych starań, aby umożliwić Osobie niepełnosprawnej i osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dostęp do swoich usług w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia tej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z nich.
2. Informacje o dostępności, udogodnieniach i warunkach dostępu do pociągów Przewoźnika można uzyskać, a zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej można dokonać, wysyłając zapytanie/ zgłoszenie na adresy e-mail lub dzwoniąc pod numery telefonów Przewoźnika wskazanych na stronie internetowej Przewoźnika oraz w Punktach odprawy.

3. Przewoźnik zapewnia nieodpłatnie pomoc Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas wsiadania do pociągu, wysiadania z pociągu oraz przebywania w pociągu, pod warunkiem powiadomienia o potrzebie udzielenia takiej pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin przed planowaną godziną odjazdu pociągu z danej Stacji. Jeżeli Przejazd Osoby niepełnosprawnej i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej będzie realizowany na podstawie Biletu na Przejazd:
- jednorazowy więcej niż jednym pociągiem,
  - na wielokrotne Przejazdy,
- wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem przekazania wystarczającej informacji na temat terminu kolejnych Przejazdów.
4. Zgłoszenie potrzeby udzielenia pomocy Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej powinno zawierać następujące informacje:
- datę i godzinę Przejazdu,
  - relację Przejazdu,
  - imię i nazwisko oraz nr telefonu podróżnego, który będzie odbywać Przejazd lub nr telefonu osoby zgłaszającej, jeżeli zgłoszenia nie dokonuje sam zainteresowany,
  - rodzaj niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej podróżnego, który będzie odbywać Przejazd,
  - czy podróżny korzysta z wózka inwalidzkiego (jeśli tak, czy jest to wózek z napędem, czy bez) lub innego sprzętu ortopedycznego, ułatwiających poruszanie się (chodzik, kule itp.),
  - inne istotne okoliczności dotyczące zgłaszanego Przejazdu (np. czy podróżny będzie odbywać Przejazd z bagażem ręcznym, psem, Psem asystującym albo rowerem).
- Osoba, która dokona zgłoszenia jest niezwłocznie informowana o godzinie i wyznaczonym miejscu, w którym podróżny powinien się stawić (nie wcześniej niż 60 minut i nie później niż 30 minut przed określoną w rozkładzie jazdy godziną odjazdu).
5. Jeżeli zgłoszenie zostanie dokonane po upływie terminu określonego w ust. 3 lub bezpośrednio przed odjazdem pociągu (np. w Kasie biletowej albo do obsługi danego pociągu), a także jeżeli Przewoźnik nie ma możliwości wyznaczenia w pociągu personelu do pomocy Osobie niepełnosprawnej i osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, podejmowane są wszelkie racjonalne starania, aby zapewniona została niezbędna i możliwa do udzielenia pomoc w taki sposób, by Osoba niepełnosprawna i osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć Przejazd pociągiem.
6. Na Stacjach, na których nie ma personelu, wywiesza się łatwo dostępną informację, dotyczącą najbliższej Stacji, na której obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępną pomoc dla Osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

☐

## **§ 8. Rodzaje Dokumentów przewozu**

1. Przewoźnicy wydają następujące rodzaje:

1) Dokumentów przewozu :

- Bilety;
- Bilety dodatkowe (dopłaty);
- Bilety grupowe;
- Bilety zastępcze;
- Wezwania.

2) dokumentów:

- potwierdzenia zgłoszenia przejazdu grupy,
- Poświadczenia,
- legalizacje Zlecenia – biletu,
- pokwitowania zatrzymania dokumentu,
- pokwitowanie przyjęcia rzeczy znalezionej w pociągu

2.Szczegółowo rodzaje wydawanych Biletów regulują Taryfy przewozowe Przewoźników

### **§ 9. Informacje na Biletach**

1. Bilet na Przejazd jednorazowy musi zawierać następujące informacje:
  - 1) oznaczenie sprzedawcy;
  - 2) oznaczenie Przewoźnika;
  - 3) relację Przejazdu lub obszar obowiązywania;
  - 4) kategorię pociągu (osobowy) i klasę wagonu (druga);
  - 5) rodzaj zastosowanej taryfy („N”- normalna, „U”- ulgowa, z podaniem wymiaru ulgi);
  - 6) opłatę za Przejazd (cena brutto);
  - 7) stawkę i kwotę podatku od towarów i usług (PTU);
  - 8) datę wydania;
  - 9) datę wyjazdu;
  - 10) termin ważności;
  - 11) NIP Przewoźnika;
  - 12) numer i serię Biletu.
2. Oprócz danych wymienionych w ust.1, Bilet może zawierać m. in.:
  - 1) oznaczenie rodzaju (nazwa handlowa oferty);
  - 2) odległość taryfową Przejazdu;
  - 4) dodatkowe informacje o warunkach oferty;
  - 5) wyciąg z postanowień Taryfy przewozowej;
  - 6) godzinę wydania Biletu;
  - 7) liczbę osób;
  - 8) określenie drogi Przejazdu;
  - 9) oznaczenie Kasy biletowej wydania;
  - 10) numer identyfikacyjny Osoby upoważnionej do kontroli;
  - 11) imię i nazwisko właściciela Biletu imiennego, a także numer dokumentu poświadczającego tożsamość tej osoby (numer dokumentu wpisywany w sposób trwały przez podróżnego przed rozpoczęciem Przejazdów);
  - 12) inne informacje dotyczące przewozu;
  - 13) informację o przewozie roweru;
  - 14) wypis dotyczący przewozu bagażu pod opieką podróżnego;
  - 15) informację o Bilecie, z którym związana jest ważność danego Biletu.
3. Informacje na Dokumencie przewozu nie mogą być odręcznie poprawiane, z wyłączeniem Zlecenia-biletu.
4. Dokumenty przewozu są drukowane i wypełniane w języku polskim.

### **§ 10. Terminy ważności Biletów**

1. Termin ważności Biletu na Przejazd rozpoczyna się od daty albo od daty i godziny na nim wskazanych za pomocą nadruku, a w przypadku Biletów wydawanych manualnie za pomocą odręcznego zapisu.
2. Termin ważności wynosi przy Biletach:
  - 1) na Przejazd jednorazowy w określonej relacji do 100 km. włącznie wynosi – 6 godzin licząc od daty i godziny wydania w Mobilnym automacie biletowym lub od godziny wyjazdu pociągu ze stacji początkowej Przejazdu, podanej przez podróżnego,

- 2) na Przejazd jednorazowy w określonej relacji na odległość powyżej 100 km. wynosi – 1 dzień (dzień liczy się od godziny 0:01 do 24:00);
- 3) okresowych – zależy od oferty i jest określony w Taryfie przewozowej;
- 4) na przewóz Rzeczy lub Zwierząt domowych – warunkuje Bilet na przewóz podróżnego do którego został wydany;
- 5) Biletów wydanych według ofert specjalnych – określony jest w Taryfie przewozowej.
3. Na Biletach wydawanych w godzinach 23:01 do 24:00, rozpoczęcie terminu ważności oznacza się:
  - 1) w Kasie biletowej - datą dnia następnego,
  - 2) w pociągu – faktyczną datą wyjazdu.
4. W ramach terminu ważności Biletu można dokonywać przerw w podróży.
5. Podróż należy ukończyć do godziny 24:00 ostatniego dnia terminu ważności Biletu, o ile warunki stosowania danej oferty lub Taryfa przewozu nie stanowią inaczej. Podróżny z Biletem na Przejazd jednorazowy w jedną stronę, albo z Biletem na Przejazd jednorazowy „tam i z powrotem” w czasie Przejazdu powrotnego ma prawo dojechać do Stacji przeznaczenia nawet po północy, bez względu na to czy Przejazd odbywa się pociągiem bezpośrednim od Stacji wyjazdu, wskazanej na Bilecie, do Stacji przeznaczenia, czy też z przesiadaniem po drodze – pod warunkiem wznowienia podróży ze Stacji pośredniej pociągiem, który zgodnie z obowiązującym rozkładem jazdy odjeżdża z tej Stacji przed północą dnia ważności Biletu.
7. Jeżeli ukończeniu podróży w terminie ważności Biletu przeszkodziło Opóźnienie pociągu zdążającego do Stacji przeznaczenia, podróżny może opóźnionym pociągiem dojechać do tej Stacji po północy terminu ważności Biletu.
8. Podróżny z Biletem bez wskazanej relacji Przejazdu może dojechać pociągiem, którym odbywa Przejazd najdalej do Stacji, na której ten pociąg zatrzymuje się według obowiązującego rozkładu jazdy po raz ostatni przed upływem terminu ważności Biletu, o ile Taryfa przewozowa lub warunki stosowania danej oferty nie stanowią inaczej.
9. Powyższe przepisy stosuje się odpowiednio do wszystkich Dokumentów przewozu, o ile Regulamin nie stanowi inaczej.

#### **§ 11. Zasady organizacji sprzedaży Biletów i warunki korzystania z Biletów i innych Dokumentów przewozu**

1. Bilety na Przejazd pociągami uruchamianymi w ramach przewozów pasażerskich, których organizatorem jest Samorząd Województwa Wielkopolskiego, można nabyć:
  - 1) w Kasach biletowych Przewoźnika oraz wybranych kasach innych przewoźników,
  - 2) w pociągach Przewoźników,
  - 3) w Automatach biletowych:
    - a) Mobilnych automatach biletowych – wyłącznie na wyjazd w dniu ich nabycia, najdalej do Stacji końcowej biegu pociągu, w którym nabyty został Bilet,
    - b) Stacjonarnych automatach biletowych – na wyjazd w dniu ich nabycia wyłącznie od Stacji, na której zlokalizowany jest automat;
  - 4) za pośrednictwem innych form dystrybucji, m. in. przez Internet lub sieć telefonii komórkowej.
2. Bilety sprzedaje się na Przejazd drogą najkrótszą lub wskazaną przez podróżnego, po której kursują pociągi danej kategorii uruchamiane przez Przewoźnika.
3. Zakres czynności Kas biletowych oraz godziny ich otwarcia oznacza się w formie wywieszek lub piktogramów.
4. Obsługa podróżnych w Kasach biletowych dokonywana jest w kolejności zgłaszania się. Poza kolejnością obsługiwane są kobiety w ciąży oraz osoby:
  - 1) o widocznej niepełnosprawności ruchowej lub o widocznej ograniczonej sprawności ruchowej;
  - 2) niezdolne do samodzielnej egzystencji;
  - 3) w wieku powyżej 70 lat;

- 4) z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi;
  - 5) niewidome;
  - 6) chore na cukrzycę;
  - 7) konwojenci osób aresztowanych lub więźniów, za okazaniem stosownego dokumentu (lub Biletu);
5. Nabywając Bilet należy podać:
- 1) datę wyjazdu (pierwszy dzień ważności Biletu),
  - 2) rodzaj Biletu lub oferty,
  - 3) relację Przejazdu, strefę lub obszar,
  - 4) rodzaj pociągu,
  - 5) godzinę odjazdu pociągu, nazwę lub jego numer,
  - 6) liczbę osób oraz rodzaje przysługującej ulgi,
  - 7) imię i nazwisko podróżnego, przy Biletach imiennych.
- Kasa biletowa udziela podróżnemu informacji o warunkach odbycia najszybszej podróży oraz warunkach najniższych opłat za Przejazd.
6. Przy nabywaniu Biletu na przewóz Rzeczy lub Zwierząt domowych należy określić rodzaj i datę przewozu zgodną z terminem ważności Biletu na Przejazd, z którym związany jest przewóz Rzeczy lub Zwierząt domowych.
7. W Kasie biletowej można:
- 1) zakupić Bilety na Przejazdy w tym Bilety na przewóz Rzeczy i Zwierząt domowych;
  - 2) zalegalizować Bilet, w tym Zlecenie – Bilet;
  - 3) dokonać zmiany lub odstąpienia od Umowy przewozu;
  - 4) otrzymać Poświadczenie m.in. o:
    - a) zgłoszeniu braku ważnego Biletu na Przejazd,
    - 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 § 17 Regulaminu,
  - 5) otrzymać „Potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy”,
  - 6) pobierać i składać zamówienia zgodnie z Taryfą przewozową.
8. W pociągu u obsługi podróżny może:
- 1) zakupić Bilet wyłącznie na wyjazd w dniu nabycia w określonej relacji, Bilety na Przejazd jednorazowe wydaje się od Stacji wsiadania do Stacji wskazanej przez podróżnego;
  - 2) zakupić Bilety na Przejazdy wielokrotne z terminem ważności rozpoczynającym się w dniu ich zakupu;
  - 3) zalegalizować Bilet, w tym Zlecenie – bilet;
  - 4) dokonać zmiany lub odstąpienia od Umowy przewozu;
  - 5) otrzymać Poświadczenie, m. in. o:
    - a) zgłoszeniu braku ważnego Biletu na Przejazd,
    - b) Opóźnieniu pociągu,
    - c) przerwie w ruchu pociągu,
    - d) możliwości bezpłatnego powrotu do Stacji wyjazdu lub kontynuacji podróży w przypadkach określonych w § 17 Regulaminu;
  - 6) otrzymać:
    - a) Wezwanie,
    - b) pokwitowanie zatrzymania dokumentu,
    - c) Bilet zastępczy,
    - d) pokwitowanie znalezienia Rzeczy,
9. W Punktach odprawy podaje się do wiadomości publicznej przede wszystkim:
- 1) rozkład jazdy pociągów;
  - 2) informacje o cenach Biletów;

- 3) informacje z zakresu Taryfy przewozowej i Regulaminu, a w Punktach odprawy gdzie nie ma Kas biletowych – informacje o możliwości wglądu do tych przepisów;
  - 4) nazwę i adres jednostki rozpatrującej skargi, wnioski i reklamacje;
  - 5) adres i dane kontaktowe UTK.
10. Należności za Przejazd podróźny może uregulować gotówką. Kartą płatniczą należności za Przejazd mogą być opłacane wyłącznie w Kasach biletowych lub Automatach biletowych oznaczonych odpowiednim piktogramem.
  11. Osobie okazującej w czasie kontroli Dokumentów przewozu:
    - 1) Bilet z niższym wymiarem ulgi – dokonuje się wymiany Biletu, wydając nowy Bilet, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróźnego, bez pobierania opłat za wydanie Biletu w pociągu. Na niewykorzystanym Bilecie zamieszcza się adnotację w brzmieniu: „*Bilet niewykorzystany od stacji ..... do stacji ..... Wydano bilet nr.....*”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Zwrotu należności dokonuje Kasa biletowa na zasadach określonych w §§15 i 16 Regulaminu, bez potrącania odstępnego. W przypadku nie uregulowania należności w pociągu stosuje się postanowienia §20Regulaminu.
    - 2) Bilet na Przejazd w terminie późniejszym – podlega legalizacji i dodatkowo, zamieszcza się na nim odręcznie zapis: „*Wyjazd w dniu .....*”, potwierdzając podpisem i pieczętką identyfikacyjną.
  12. W pociągu dokonuje się odprawy osób, pobierając opłaty za:
    - 1) Przejazd – według indywidualnych uprawnień podróźnego z uwzględnieniem przewożonych Rzeczy lub Zwierząt domowych zabieranych przez podróźnych, zgodnie z postanowieniami Taryfy przewozowej;
    - 2) za wydanie Biletu w pociągu z zastrzeżeniem ust. 18, ustalona w Taryfie przewozowej.
  13. W przypadku osób odbywających wspólnie Przejazd w tej samej relacji, którym nie można wydać jednego Biletu na Przejazd, ponieważ korzystają z różnych wymiarów ulg, wydaje się odpowiednią liczbę Biletów i pobiera jedną opłatę za wydanie Biletu w pociągu.
  14. W przypadku braku możliwości odprawy pasażerowi wydaje się Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego Biletu. Na Poświadczeniu wydanym:
    - 1) w Kasie biletowej – zamieszcza się odcisk datownika oraz informuje pasażera o obowiązku zgłoszenia na warunkach określonych w ust. 16, obsłudze pociągu brak ważnego Biletu,
    - 2) w pociągu – zamieszcza się Stację, datę wyjazdu i nr pociągu a odprawy dokonuje się w trakcie kontroli.
  15. W razie braku możliwości odprawy podróźnego do wskazanej przez niego Stacji pociągiem Przewoźnika, podróźnemu wydaje się Bilet do najdalej położonej Stacji, do której istnieje możliwość odprawy, zamieszczając odręcznie, lub za pomocą stempla odpowiednią adnotację.
  16. Podróżny bez ważnego Biletu, lub z Biletem wymagającym legalizacji, zobowiązany jest zgłosić się do obsługi pociągu przed lub niezwłocznie po wejściu do pociągu. Podróżny, który nie posiada ważnego Biletu na Przejazd lub posiada Bilet wymagający legalizacji, zobowiązany jest wejść do pociągu pierwszymi drzwiami licząc od czoła pociągu (kierunku jazdy) i zgłosić się do obsługi pociągu, a w przypadku nieobecności obsługi w tej części pociągu – oczekiwać na jej przybycie. Podróżni, z wyjątkiem Osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, którzy nie dokonali takiego zgłoszenia, uważani są za podróźnych bez ważnego Dokumentu przewozu. Powyższe nie dotyczy pociągów, w których zgodnie z oznaczeniem znajdują się Mobilne automaty biletowe, jeżeli podróżny zamierza nabyć Bilet w Mobilnym automacie biletowym. W takim przypadku podróżny powinien niezwłocznie po wejściu do pociągu udać się do oznaczonego miejsca, gdzie znajduje się Mobilny automat biletowy i w miarę możliwości niezwłocznie nabyć w nim Bilet. Jeżeli Mobilny automat Biletowy nie działa, podróżny powinien oczekiwać obsługi pociągu w pobliżu Mobilnego automatu biletowego.
  17. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są zwolnione z obowiązku zgłoszenia braku ważnego Biletu na Przejazd. Odprawy tych osób dokonuje się w trakcie kontroli. W przypadku odmowy uiszczenia w pociągu należności za Przejazd, stosuje się odpowiednio postanowienia § 20 Regulaminu.



18. Opłaty za wydanie Biletu w pociągu nie pobiera się od osób, o których mowa w ust. 17, a także od osób:
- 1) rozpoczynających Przejazd od Stacji w czasie, gdy Kasa biletowa jest nieczynna, nie ma Kasy biletowej lub nie sprzedaje się w Kasie biletowej Biletów danego rodzaju (nawet w przypadku czynnego Automatu biletowego),
  - 2) z ważnym Biletem, które zgłoszą zamiar zmiany Umowy przewozu, w zakresie:
    - a) zmiany terminu,
    - b) Stacji przeznaczenia – najpóźniej na ostatniej Stacji zatrzymania pociągu poprzedzającej Stację przeznaczenia wskazaną na Bilecie,
    - c) drogi przewozu – najpóźniej na Stacji, od której ma nastąpić zmiana,
  - 3) posiadających:
    - a) wydane przez Kasę biletową Poświadczenie o zgłoszeniu braku ważnego Biletu,
    - b) Bilet z nadrukiem albo potwierdzoną adnotacją „Zmiana przewoźnika”, wystawiony w pociągu (bez opłaty za jego wydanie) w sytuacji, gdy rozkładowy czas na przesiadkę nie przekracza 30 minut,
    - c) Bilet z niższym wymiarem ulgi niż ulga tej osobie przysługująca,
  - 4) które poproszą o wydanie Biletu z ulgą 100%
19. Osoba upoważniona do kontroli przyjmuje w pociągu należności za Przejazd wyłącznie w PLN, w formie gotówkowej. Jeżeli podróżny nie posiada gotówki na uregulowanie tych należności, Osoba upoważniona do kontroli wystawia Wezwanie wraz z Opłatą dodatkową.
20. Dokumentów przewozu, wydanych przez Przewoźników nie wolno foliować.
21. Dokumenty związane z przewozem: przerobione, zafoliowane, nie należące do okaziciela, z nie poświadczonymi adnotacjami, zniszczone, w szczególności podarte i sklezione, na których nie można odczytać danych, albo nieczytelne są zabezpieczenia, uważa się za nieważne.
22. Za Dokumenty przewozu zagubione, zniszczone, zafoliowane lub skradzione, nie zwraca się zapłaconych należności i nie wydaje duplikatów, także w przypadku zgłoszenia straty do organów ścigania.
23. Legalizacji Zleceń-biletów można dokonać:
- 1) w Kasie biletowej do 30 dni przed terminem Przejazdu odpowiednio poprzez naklejenie znaczka kontrolnego lub ostemplowania go datownikiem w taki sposób, aby odcisk datownika odbił się częściowo na znaczku kontrolnym i częściowo na Zleceniu -bilecie, oraz dodanie adnotacji o terminie wyjazdu
  - 2) w pociągu (na warunkach określonych w ust. 16) wyłącznie w dniu wyjazdu, dokonuje się poprzez wpisanie przez obsługę pociągu daty Przejazdu i numeru pociągu, potwierdzonych podpisem i pieczęcią identyfikacyjną; za legalizację pobierana jest opłata wskazana w Taryfie przewozowej, z zastrzeżeniem ust. 17 - 18. Na potwierdzenie dokonania legalizacji wydaje się paragon lub inne potwierdzenie uiszczenia opłaty, którego numer obsługa pociągu wpisuje w miejscu przeznaczonym na znaczek kontrolny.
- Zlecenie - bilet odpowiednio zalegalizowane i poświadczone podpisem Osoby upoważnionej do kontroli zwraca się podróżnemu.
24. Podróżny może otrzymać na życzenie fakturę VAT za wyjątkiem faktur do Biletów o których mowa w ust. 27, w:
- 1) Kasie biletowej, która wydała Bilet,
  - 2) dowolnej Kasie biletowej Przewoźnika oraz w oznaczonych Punktach odprawy – w przypadku Biletów zakupionych w pociągu Przewoźnika lub Biletów zakupionych w Automacie biletowym wyłącznie na przejazd pociągiem Przewoźnika.
- Punkt odprawy, 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.
25. Na Bilecie zamieszcza się adnotację o wydaniu faktury VAT.

27. Za fakturę VAT uznaje się również Bilety na Przejazdy 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 na Przejazdy jednorazowe uznanych za fakturę VAT, faktur na życzenie podróżnego się nie wystawia.

## **§ 12. Zawarcie Umowy przewozu**

1. Umowę przewozu zawiera się przez nabycie Dokumentu przewozu na Przejazd. W razie braku Dokumentu przewozu uprawniającego do Przejazdu Umowa przewozu zostaje zawarta poprzez wejście przez podróżnego do pociągu w celu odbycia Przejazdu.
2. Przez zawarcie Umowy przewozu Przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego do miejsca przeznaczenia, a także do przewiezienia Rzeczy lub Zwierząt domowych znajdujących się pod jego opieką.
3. Po otrzymaniu Biletu lub innego Dokumentu przewozu podróżny powinien sprawdzić, czy dane określone na tym dokumencie są zgodne z jego życzeniem. Bilet należy zachować do kontroli.
4. Dokument przewozu jest dowodem zawarcia oraz treści Umowy przewozu. Nieprawidłowości, brak Dokumentu przewozu lub jego utrata nie powodują nieważności Umowy przewozu, która podlega postanowieniom niniejszego Regulaminu.
5. Bilet może być odstąpiony innej osobie o ile nie jest imienny, a podróżny nie rozpoczął jeszcze Przejazdu.
5. Bilet na przewóz Rzeczy lub Zwierząt domowych można nabyć łącznie z Biletem na Przejazd lub do okazanego Biletu na Przejazd.
6. W Dokumencie przewozu określa się wysokość należności za Przejazd oraz dane potrzebne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego.
7. Opłaty za Przejazd oraz warunki stosowania ofert taryfowych zawarte są w Taryfie przewozowej Przewoźnika. Przy odprawie podróżnych stosuje się opłaty obowiązujące w dniu wystawienia Dokumentów przewozu.
8. Jeżeli podróżny podczas kontroli w pociągu okaże Bilet wydany wg taryfy normalnej wraz z ważnym Dokumentem poświadczającym, z którego wynika uprawnienie do ulgi, to wówczas Osoba uprawniona do kontroli zamieszcza na Bilecie Poświadczenie z podaniem danych z okazanego przez podróżnego Dokumentu poświadczającego, uzasadniające zwrot nadpłaconych należności. Zwrotu nadpłaty podróżny może dochodzić w drodze reklamacji wniesionej do Przewoźnika, na warunkach określonych w §§ 26 i 27 Regulaminu.

## **§ 13. Zmiana i odstąpienie od Umowy przewozu**

1. Zmiana Umowy przewozu może dotyczyć:
  - 1)terminu wyjazdu,
  - 2)Stacji przeznaczenia,
  - 3)drogi Przejazdu,
  - 4)zmiany liczby osób,
  - 5)zakresu uprawnień podróżnego do ulgi.
2. Podróżny z Biletem może zmienić Umowę przewozu lub odstąpić od niej przed rozpoczęciem podróży albo na Stacji zatrzymania pociągu na drodze przewozu. Zmiany lub odstąpienia od

- Umowy przewozu można dokonać odpowiednio w Kasie biletowej lub w pociągu, nie później niż na Stacji, od której ma nastąpić zmiana.
3. Podróżnemu, który rezygnuje z Przejazdu na części lub na całej drodze przewozu i jednocześnie nie zakupi Biletu na inny Przejazd pociągami tego Przewoźnika, albo nabędzie Bilet na Przejazd pociągami innego przewoźnika, przysługuje zwrot należności za odpowiednio poświadczony Bilet o częściowym lub całkowitym niewykorzystaniu. Zwrotu należności po potrąceniu odstępnego, dokonuje Kasa biletowa na zasadach określonych w §15 Regulaminu. W przypadkach wymiany Biletu na inny Bilet ważny na Przejazd tego samego Przewoźnika nie potrąca się odstępnego.
  4. Zmiana Stacji przeznaczenia może dotyczyć tylko miejscowości położonej na tej samej drodze przewozu lub na jej przedłużeniu, tj. poza pierwotną Stacją przeznaczenia wskazaną na Bilecie. Wybranie innej Stacji przeznaczenia i innej drogi Przejazdu, nawet od Stacji pośredniej dotychczasowej drogi przewozu, wymaga zawarcia nowej Umowy przewozu – tzn. nabycia nowego Biletu na faktyczny Przejazd. Posiadany przez podróżnego Bilet podlega wymianie. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany Bilet dokonuje się na zasadach określonych w § 15 Regulaminu.
  5. W przypadku:
    - 1) całkowitego odstąpienia od Umowy przewozu – warunkiem zwrotu należności jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego Poświadczenia na Bilecie;
    - 2) zmiany Umowy przewozu, z tytułu której przysługuje:
      - a) Przewoźnikowi wyższa należność za przewóz – wydaje się Bilet dodatkowy (dopłatę) i pobiera należności, zgodnie z odpowiednimi postanowieniami Taryfy przewozowej. Jeżeli postanowienia szczególne dla danej ulgi lub oferty taryfowej nie pozwalają na dokonanie dopłaty, dokonuje się wymiany okazanego Biletu,
      - b) podróżnemu zwrot różnicy należności – dokonuje się wymiany pierwotnego Biletu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3. W razie zmiany Umowy przewozu po rozpoczęciu Przejazdu podróżny powinien uzyskać na Bilecie odpowiednie Poświadczenie w pociągu, w którym odbywał Przejazd. Poświadczenia dokonują Osoby upoważnione do kontroli. Niewykorzystany Bilet bez odpowiedniego Poświadczenia nie podlega zwrotowi.
  6. Bilet poświadczony jako częściowo wykorzystany jest Biletem ważnym na Przejazd tylko w zakresie wynikającym z tego Poświadczenia.
  7. Podróżny z Biletem na Przejazd jednorazowy, który zamierza wyjechać w terminie późniejszym, niż wynikający z Biletu, powinien zgłosić się na Stacji wyjazdu lub na Stacji nabycia Biletu w celu dokonania wymiany Biletu.
  8. W przypadku rozpoczęcia Przejazdu przed wskazanym na posiadanym Bilecie na Przejazd jednorazowy terminem ważności Biletu, podróżny zobowiązany jest zgłosić się do Osoby upoważnionej do kontroli w celu uzyskania Poświadczenia okazanego Biletu na wcześniejszy Przejazd. Osoba upoważniona do kontroli zamieszcza odręcznie zapis odpowiednio w brzmieniu: „Wyjazd w dniu .....” potwierdzając podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Termin ważności Biletu liczy się od nowego terminu wyjazdu, na zasadach określonych w § 10 ust. 2 pkt. 1 i 2 Regulaminu.” Brak wymaganego Poświadczenia w zakresie zmiany terminu wyjazdu, powoduje nieważność Biletu.
  9. Jeżeli Bilet był niewykorzystany z przyczyn występujących po stronie podróżnego i nie został wcześniej Poświadczony, podróżnemu nie przysługuje zwrot należności.
  10. Jeżeli zmiana Umowy przewozu wymaga dokonania wymiany Biletu:
    - 1) w Kasie biletowej – dokonuje się zwrotu należności za niewykorzystany Bilet (Bilet nie wymaga Poświadczenia), na zasadach określonych w § 15 Regulaminu, bez potrącania odstępnego, a następnie wydaje się nowy Bilet na Przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego. Na zwróconym Bilecie kasjer zamieszcza adnotację: „WYMIANA, wydano bilet nr....., na kwotę.....” i określa podstawę wymiany np.: zmiana daty, zmiana trasy;
    - 2) w pociągu – na niewykorzystanym Bilecie Osoba upoważniona do kontroli zamieszcza Poświadczenie w brzmieniu: „W poc. nr .... wymiana biletu na bilet nr ... na przejazd od stacji ... do stacji ..... w dniu .....”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Następnie

wydaje się nowy Bilet na Przejazd, zgodnie z życzeniem podróżnego. Zwrotu należności dokonuje Kasa biletowa, bez potrącania odstępnego.

11. W przypadku Biletu na Przejazd jednorazowy wydane dla kilku osób, który będzie wykorzystany przez mniejszą liczbę osób:
  - 1) przed rozpoczęciem Przejazdu – Kasa biletowa dokonuje zwrotu, po potrąceniu odstępnego i wydaje nowy Bilet na Przejazd rzeczywistej liczby osób. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z Przejazdu.
  - 2) po rozpoczęciu Przejazdu – Osoba upoważniona do kontroli dokonuje Poświadczenia Biletu o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób, ale wyłącznie gdy na podstawie tego Biletu przynajmniej jedna osoba będzie nadal odbywała Przejazd. Na Bilecie Osoba upoważniona do kontroli zamieszcza Poświadczenie w brzmieniu „*Bilet wykorzystany w poc. nr ..... przez ..... osobę/y od stacji .... do stacji....*”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Zwrotu należności przypadającej za osoby, które nie odbyły Przejazdu, dokonuje Kasa biletowa, po potrąceniu odstępnego. Odstępne potrąca się z należności przypadających do zwrotu za osoby, które zrezygnowały z Przejazdu. Powyższe postanowienia nie mają zastosowania, gdy podróżni korzystają z Przejazdu na podstawie Biletu grupowego.
12. Podróżny, który niezwłocznie po wejściu do pociągu zgłosi całkowite niewykorzystanie Biletu (Biletów) przez osoby, które zrezygnowały z Przejazdu – może uzyskać jedynie potwierdzenie zgłoszenia tego faktu. W takim przypadku Osoba upoważniona do kontroli zamieszcza na Bilecie odręcznie zapis w brzmieniu: „*W dniu... o godz..... w pociągu nr ..... zgłoszono całkowitą rezygnację z przejazdu od stacji ... do stacji ...*”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach §§ 26 i 27 Regulaminu.
13. Po dokonaniu zmiany Umowy przewozu na Bilecie na Przejazd, Bilet na przewóz Rzeczy lub Zwierząt domowych jest ważny w zakresie i terminie określonym na Bilecie na Przejazd.
14. Zasady zmiany Umowy przewozu na podstawie Biletów okresowych i innych Biletów na Przejazdy wielokrotnie określone są w odpowiednich dla danej oferty postanowieniach Taryfy przewozowej.

#### **§ 14. Przejście podróżnego do pociągu innego przewoźnika**

1. Zasady przejścia podróżnych posiadających Bilety Przewoźnika do pociągów innego przewoźnika, określone są w postanowieniach Taryf przewozowych.
2. Warunki zwrotu należności za posiadany Bilet w przypadku przejścia podróżnego do pociągu innego przewoźnika reguluje § 15 Regulaminu.

#### **§ 15. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane Bilety jednorazowe**

1. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany Bilet jednorazowy na Przejazd jest uzyskanie przez podróżnego odpowiedniego Poświadczenia tego Biletu. Poświadczenia dokonują Osoby upoważnione do kontroli lub inni upoważnieni pracownicy Przewoźnika:
  - 1) w dowolnej Stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia Biletu – przed upływem terminu ważności z zastrzeżeniem postanowień ust. 3. Jeżeli podróżny zgłosi się na innej Stacji niż Stacja, o której mowa wyżej, wówczas na Bilecie dokonuje się adnotacji w brzmieniu: „*Podróżny zgłosił rezygnację z przejazdu w dniu o godz. .... Dochodzenie zwrotu należności w drodze reklamacji*”, potwierdzając datą, podpisem osoby upoważnionej i pieczętką Kasy biletowej lub Punktu odprawy, w którym dokonano zapisu;
  - 2) w pociągu, w razie rezygnacji z Przejazdu do Stacji przeznaczenia wskazanej na Bilecie. Na życzenie podróżnego zamieszcza się poświadczenie w brzmieniu: „*W dniu ..... w pociągu nr .....*”

*zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji ..... do stacji przeznaczenia.*”, potwierdzając datą, podpisem i pieczętką identyfikacyjną. Podróżny, który niezwłocznie po opuszczeniu pociągu na Stacji pośredniej – położonej na drodze przewozu – zgłosi rezygnację z Przejazdu do Stacji przeznaczenia w Punkcie odpraw w ciągu 60 min. od przyjazdu pociągu, otrzyma odpowiednie Poświadczenie i zwrot należności w Kasie biletowej. Jeżeli podróżny zgłosi się po upływie 60 min. od przyjazdu pociągu na Stację pośrednią i nie posiada na Bilecie Poświadczenia, o którym mowa wyżej, może jedynie uzyskać na Bilecie adnotację w brzmieniu: „*W dniu ..... o godz. .... zgłoszono rezygnację z przejazdu od stacji ..... do stacji przeznaczenia.*”, potwierdzoną datą, podpisem Osoby upoważnionej do kontroli i pieczętką Punktu odprawy, w którym dokonano adnotacji. Zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach §§ 26 i 27 Regulaminu.

2. Osoba upoważniona do kontroli, która dokonuje Poświadczenia Biletu o:
  - 1) całkowitym niewykorzystaniu – jest zobowiązana przekreślić ten Bilet na stronie czołowej dwiema krzyżującymi się liniami,
  - 2) częściowym niewykorzystaniu – jest zobowiązana przekreślić ten Bilet na stronie czołowej po przekątnej jedną ukośną linią.
3. Jeżeli na Stacji wyjazdu nie ma Kasy biletowej lub Kasa biletowa jest nieczynna, zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany Bilet można dochodzić w drodze reklamacji, na zasadach określonych w postanowieniach §§ 26 i 27 Regulaminu.
4. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczone Bilety na przewóz Rzeczy i Zwierząt domowych dokonuje się tylko w przypadku całkowitego ich niewykorzystania. Do zwrotu należności za Bilet na przewóz Rzeczy i Zwierząt domowych stosuje się odpowiednie postanowienia dotyczące zwrotu Biletów na Przejazd, z którym Bilet na przewóz Rzeczy jest związany. Warunkiem otrzymania zwrotu należności jest przedłożenie w Kasie biletowej Biletu na przewóz Rzeczy lub Zwierząt domowych i okazanie Biletu na Przejazd. Jeżeli zwrot będzie dokonany w drodze reklamacji, wraz z Biletem na przewóz Rzeczy lub Zwierząt domowych należy przesłać oryginał lub odpowiednio uwierzytelnioną kopię Biletu na Przejazd, do którego był wydany Bilet na przewóz.
5. Nie wymagają Poświadczenia Bilety całkowicie niewykorzystane – zwrócone najpóźniej w dniu poprzedzającym rozpoczęcie terminu ich ważności, a także zwrócone w terminie ważności, w ramach wymiany stosownie do § 13 ust 10 pkt. 1 Regulaminu.
6. Należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane Bilety odpowiednio poświadczone wypłaca Kasa biletowa – jeżeli podróżny zgłosi się do Kasy biletowej w terminie 3 miesięcy, licząc od pierwszego dnia ważności Biletu. Za całkowicie niewykorzystane Bilety zwraca się zapłaconą należność, a w przypadku częściowego niewykorzystania – różnicę między zapłaconą należnością a należnością przypadającą za faktyczny Przejazd, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8, 9, 10. Po upływie wyżej wskazanego terminu, zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 26 i 27 Regulaminu.
7. Od zwracanych należności potrąca się 15% tytułem odstępnego. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
  - 1) jeżeli niewykorzystanie Biletu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika, a fakt ten został Poświadczony na Bilecie przez Osobę upoważnioną do kontroli lub upoważnionego pracownika Przewoźnika;
  - 2) w przypadku wymiany Biletu na inny Bilet ważny na Przejazd tego samego Przewoźnika.
  - 3) w przypadkach wskazanych w § 17 Regulaminu.
8. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany Bilet bez odpowiedniego Poświadczenia, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5.
9. Zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany Bilet opłacony kartą płatniczą, dokonuje wyłącznie Kasa biletowa wyposażona 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.

10. W razie nieprzedłożenia dowodu sprzedaży lub braku karty płatniczej zwrot należności można uzyskać w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 26 i 27 „Regulaminu”.
11. Zwrot należności za Bilet, do którego wystawiono fakturę VAT, może być dokonany w terminie 3 miesięcy licząc od dnia nabycia Biletu w dowolnej Kasie biletowej, pod warunkiem przedłożenia go łącznie z tą fakturą. W takim przypadku Kasa biletowa wystawia fakturę korygującą. W innych przypadkach zwrotu należności można dochodzić w drodze reklamacji złożonej do Przewoźnika, na warunkach określonych w §§ 26 i 27 Regulaminu.
12. Gdy z Biletu na Przejazd korzysta mniejsza liczba osób niż wskazana:
  - 1) przed rozpoczęciem Przejazdu – w Kasie biletowej należy nabyć nowy Bilet dla rzeczywistej liczby osób korzystających z Przejazdu. Zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z Przejazdu dokonuje się po potrąceniu odstępnego.
  - 2) w pociągu – należy uzyskać odpowiednie Poświadczenie, stanowiące podstawę do otrzymania należności za osoby, które zrezygnowały z Przejazdu, po zakończeniu podróży zwrotu należności przypadającej za osoby, które zrezygnowały z Przejazdu dokonuje Kasa biletowa, po potrąceniu odstępnego.
13. Jeżeli Bilet był niewykorzystany z przyczyn leżących po stronie podróżnego, nie dokonuje się zwrotu należności za:
  - 1) początkową część drogi Przejazdu, jeżeli Przejazd rozpoczął się od Stacji pośredniej leżącej na drodze przewozu, chyba, że podróżny przed rozpoczęciem tego Przejazdu uzyskał, na jednej ze Stacji miejscowości wyjazdu lub nabycia Biletu, odpowiednie Poświadczenie;
  - 2) Bilet przedłożony do zwrotu po upływie terminu ważności, chyba że podróżny uzyskał odpowiednie Poświadczenie na zasadach określonych w ust. 1.
14. Zwrotu należności za odpowiednio poświadczony całkowicie niewykorzystany Bilet zakupiony w Automacie biletowym, dokonuje dowolna Kasa biletowa.
15. Zasady zwrotu należności za całkowicie i częściowo niewykorzystane Bilety grupowe, określają postanowienia § 21 Regulaminu.

#### **§ 16. Zwrot należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystane Bilety okresowe i inne Bilety na Przejazdy wielokrotne**

1. Za całkowicie niewykorzystany Bilet okresowy lub inny Bilet na Przejazdy wielokrotne zwrócony przed pierwszym dniem jego ważności, zwraca się zapłaconą należność, po potrąceniu odstępnego w wysokości określonej w Taryfie przewozowej danego Przewoźnika..
2. Za częściowo niewykorzystane Bilety okresowe i inne Bilety na przejazdy wielokrotne zwraca się należność proporcjonalnie do czasu, w jakim nie mogły być wykorzystane, po potrąceniu odstępnego w wysokości określonej w Taryfie przewozowej danego Przewoźnika.
3. Potrącenia odstępnego nie stosuje się:
  - 1) jeżeli niewykorzystanie Biletu nastąpiło z przyczyn występujących po stronie Przewoźnika,
  - 2) w przypadku niewykorzystania Biletu okresowego, zwróconego z zachowaniem terminów, o których mowa w ust. 1 i jednoczesnego nabycia nowego Biletu okresowego z innym terminem ważności. Nowy Bilet może być wydany wyłącznie dla osoby, dla której był wydany unieważniony Bilet.
4. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane Bilety okresowe i inne Bilety na Przejazdy wielokrotne o okresie ważności krótszym niż pół roku dokonują Kasy biletowe prowadzące sprzedaż danego rodzaju Biletu, pod warunkiem przekazania przez podróżnego oryginału Biletu. Zwrotu należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystane Bilety okresowe i inne Bilety na Przejazdy wielokrotne o okresie ważności pół roku lub dłuższym dokonuje się w drodze reklamacji złożonej do Przewoźnika, na warunkach określonych w §§ 26 i 27 Regulaminu.
5. Podróżnemu nie przysługuje zwrot należności za Bilet okresowy, zwrócony po upływie terminu ważności Biletu.

6. Roszczenia o zwrot należności za całkowicie lub częściowo niewykorzystany Bilet, którego podróżny nie mógł zwrócić w terminie jego ważności, z przyczyn całkowicie od niego niezależnych, Przewoźnicy rozpatrują w drodze reklamacji, na warunkach określonych w §§ 26 i 27 Regulaminu.

#### **§17. Zasady postępowania w razie przerwy w ruchu, utraty połączenia, odwołania/Opóźnienia pociągu**

1. Jeżeli przed rozpoczęciem przewozu lub w czasie jego wykonywania zaistnieją okoliczności uniemożliwiające jego wykonanie zgodnie z treścią Umowy przewozu, Przewoźnik jest obowiązany niezwłocznie powiadomić o tym podróżnych oraz zapewnić im bez dodatkowej opłaty przewóz do miejsca 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 przejazd, a ponadto może on bezpłatnie powrócić do miejsca wyjazdu, chyba, że Przewoźnik nie ma możliwości zorganizowania takiego przewozu. W przypadku, gdy podróżny korzysta z bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczonego Biletu, zwrot należności jest dokonywany po przyjeździe do miejsca wyjazdu.
3. Przepisu ust. 2 nie stosuje się do Przejazdów odbywanych na podstawie Biletów uprawniających do Przejazdów wielokrotnych.
4. W przypadku, gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że Opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do rozkładu jazdy, podróżny otrzymuje natychmiast wybór pomiędzy:
  - 1) zwrotem kosztu Biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach bezpłatnego przewozu powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie, albo;
  - 2) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie, albo;
  - 3) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla podróżnego.
5. Warunkiem Przejazdu do Stacji przeznaczenia w pociągu o taryfie wyższej, dłuższą/ inną drogą, w wagonie wyższej klasy, w innym terminie, jak też powrotu do Stacji wyjazdu – bez uiszczania dodatkowych opłat - jest odpowiednio poświadczony Bilet na Przejazd jednorazowy.
6. Warunkiem zwrotu należności za częściowo lub całkowicie niewykorzystany Bilet na Przejazd jednorazowy, w przypadkach, o których mowa w ust. 4, jest odpowiednio poświadczony Bilet. W przypadku gdy podróżny korzysta z bezpłatnego powrotu do miejsca wyjazdu na podstawie odpowiednio poświadczonego Biletu, zwrot należności jest dokonywany po przyjeździe do miejsca wyjazdu.
7. Zwrotu należności za Bilet wykorzystany - w przypadku, gdy podróż stała się bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży – oraz zakupiony przez podróżnego Bilet na Przejazd do miejsca wyjazdu – można również dochodzić w drodze reklamacji na zasadach określonych § 26 i 27 Regulaminu.

#### **§ 18. Kontrola Dokumentów przewozu**

1. Podróżny w pociągu obowiązany jest posiadać ważny Bilet i wręczać go Osobie upoważnionej do kontroli, na każde żądanie. Osoba odbywająca Przejazd na podstawie Biletu ulgowego albo imiennego obowiązana jest, bez dodatkowego wezwania, wręczać odpowiedni Dokument

poświadczający lub okazać –w sposób umożliwiający odczytanie niezbędnych danych – dokument stwierdzający tożsamość. Osoba, która odmówi wręczenia ww. dokumentów jest traktowana jak podróżny bez ważnego Biletu. Obowiązek wręczenia legitymacji służbowych poświadczających uprawnienie do ulgi nie dotyczy żołnierzy Żandarmerii Wojskowej i umundurowanych funkcjonariuszy Policji, jednakże osoby te zobowiązane są okazywać ww. legitymacje w sposób umożliwiający odczytanie danych.

2. Kontroli Dokumentów przewozu w pociągu Przewoźnika dokonują Osoby upoważnione do kontroli, legitymujące się identyfikatorem umieszczonym w widocznym miejscu. Identyfikator powinien zawierać co najmniej następujące informacje:
  - 1) nazwę przewoźnika;
  - 2) numer identyfikacyjny Osoby upoważnionej do kontroli;
  - 3) zdjęcie Osoby upoważnionej do kontroli;
  - 4) zakres upoważnienia;
  - 5) okres ważności;
  - 6) pieczęć i podpis wystawcy.
3. Przewoźnicy mają prawo zatrzymania do celów kontrolnych Biletu i wydania w zamian Biletu zastępczego, w którym zamieszcza się dane z Biletu zasadniczego.
4. Osoba upoważniona do kontroli poświadcza na Dokumencie przewozu fakt przeprowadzenia kontroli, poprzez zamieszczenie odcisku znakownika (z wyjątkiem Biletów zapisywanych na nośnikach elektronicznych). Bilet na Przejazdy wielokrotne poświadcza się jedynie przy pierwszej kontroli.
5. Osoby upoważnione do kontroli na żądanie podróżnego podają numer identyfikacyjny i nie są obowiązane podawać podróżnemu swoich danych osobowych.
6. Dane osobowe uzyskane w trakcie kontroli Dokumentów przewozu są przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (j.t. Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926).

### **§ 19. Postępowanie z podróżnym bez ważnego Dokumentu przewozu**

1. Za podróżnego bez ważnego Dokumentu przewozu uważa się podróżnego, który w pociągu Osobie upoważnionej do kontroli nie okazał ważnego Dokumentu przewozu lub Dokumentu poświadczającego, uprawniającego go do bezpłatnego Przejazdu i odmówi nabycia Biletu na Przejazd w tym z uwzględnieniem przewożonych Rzeczy lub Zwierząt domowych, lub podróżnego, który:
  - 1) okazał:
    - a) ulgowy Bilet ale nie okazał ważnego Dokumentu poświadczającego, w takim przypadku okazany Bilet poświadcza się o nie wykorzystaniu,
    - b) wraz z ulgowym Biletem Dokument poświadczający, z którego wynika, że przysługuje mu niższy wymiar ulgi, w takim przypadku okazany Bilet poświadcza się o nie wykorzystaniu,
    - c) Bilet, którego cena jest niższa od ceny Biletu na Przejazd w danym pociągu – w takim przypadku przy naliczaniu opłat wskazanych w ust 2 potrąca się opłaconą należność za Przejazd,
    - d) Bilet na Przejazd drogą krótszą, a odbywa Przejazd drogą dłuższą niż wskazana na posiadanym Bilecie, przy czym należność za faktyczny Przejazd jest wyższa, w takim przypadku przy naliczaniu opłat wskazanych w ust 2 potrąca się opłaconą należność za Przejazd,
    - e) zafoliowany Dokument przewozu,
    - f) ulgowy Bilet, a żadna ulga mu nie przysługuje, w takim przypadku potrąca się opłaconą należność za Przejazd natomiast jeśli Bilet jest wydany z ulgą ustawową – okazany Bilet poświadcza się o niewykorzystaniu bez potrącania należności za Przejazd,



- g) Bilet grupowy a faktyczna liczba uczestników Przejazdu jest mniejsza niż 10 osób, w takim przypadku nalicza się każdemu uczestnikowi Przejazdu opłaty wskazane w ust. 2 a Bilet grupowy poświadcza się o całkowitym niewykorzystaniu
  - h) niezalegalizowany Bilet lub Zlecenie – bilet;
  - i) Bilet lub Dokument poświadczający, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony, przerobiony, nie należy do okaziciela, z niepoświadczonymi adnotacjami, lub zniszczony w stopniu uniemożliwiającym odczytanie danych;
- 2) korzysta z Biletu imiennego:
    - a) wystawionego dla innej osoby,
    - b) bez dopełnienia określonych na nim warunków, chyba że dopełni je w trakcie kontroli,
    - c) bez okazania dokumentu, którego numer został wpisany na Bilecie;
  - 3) nie zgłosił Osobie upoważnionej do kontroli:
    - a) Przejazdu poza Stację przeznaczenia, a należność za faktyczny Przejazd jest wyższa niż cena okazanego Biletu,
    - b) Przejazdu w innej relacji niż wynika to z okazanego Biletu, w takiej sytuacji Bilet poświadcza się o niewykorzystaniu;
    - c) woli zakupu Biletu po wejściu do pociągu (bez ważnego Dokumentu przewozu)– nie dotyczy Osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności,
  - 4) przekroczył zakres uprawnień określonych na Bilecie, w ten sposób że:
    - a) rozpoczął Przejazd przed wskazanym na Bilecie terminem ważności lub terminem wyjazdu, bez dopełnienia obowiązku, o którym mowa w § 13 ust. 8 Regulamin, w takiej sytuacji okazany Bilet poświadcza się o niewykorzystaniu,
    - b) nie zakończył podróży w terminie ważności Biletu, z zastrzeżeniem § 10 ust. 7 Regulaminu,
  - 5) przewozi Rzeczy lub Zwierzęta domowe bez odpowiedniego Biletu;
  - 6) nie dokonał niezwłocznie po wejściu do pociągu zakupu Biletu w Mobilnym automacie biletowym.
2. Podróżny bez ważnego Dokumentu przewozu nabywając Bilet w pociągu uiszcza następujące opłaty:
- 1) opłatę taryfową za Przejazd z uwzględnieniem przewożonych Rzeczy i Zwierząt domowych, zgodnie z Taryfą przewozową danego Przewoźnika;
  - 2) Opłatę dodatkową za Przejazd z uwzględnieniem przewożonych Rzeczy i Zwierząt domowych.
3. W przypadku odmowy uregulowania należności w pociągu, stosuje się postanowienia § 20 Regulaminu.
4. Podróżnemu, który:
- 1) oświadczy, że posiada Bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu,
  - 2) okaże Bilet imienny, ale nie okaże żadnego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
  - 3) oświadczy, że posiada uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego Przejazdu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego Dokumentu poświadczającego,
- i uiszcza w pociągu opłaty określone w ust. 2, na odwrocie wydanego Biletu Osoba uprawniona do kontroli zamieszcza odpowiednią adnotację obejmującą treść oświadczenia podróżnego. Opłaty taryfowe i Opłata dodatkowa zostaną zwrócone po potrąceniu Opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od dnia Przejazdu podróżny udokumentuje uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego Przejazdu, składając reklamację na zasadach określonych w §§ 26 i 27 Regulaminu.
5. Bilet lub Dokument poświadczający, co do którego istnieje uzasadnione podejrzenie, że jest podrobiony lub przerobiony, Osoba upoważniona do kontroli ma prawo zatrzymać za pokwitowaniem. Zatrzymane dokumenty przesyła się Prokuraturze lub Policji, z powiadomieniem wystawcy.
6. Jeżeli podróżny, o którym mowa w ust. 1, nie zgłosił braku Biletu, na zasadach określonych w § 11 ust. 16, odprawy dokonuje się od Stacji ostatniego rozkładowego zatrzymania pociągu, a w razie braku możliwości ustalenia relacji Przejazdu – od Stacji początkowej pociągu.

## § 20. Tryb postępowania w razie niezapłacenia należności w pociągu

1. Podróżnemu, o którym mowa w § 19 Regulaminu, odmawiającemu natychmiastowego uregulowania należności w pociągu, Osoba upoważniona do kontroli wystawia Wezwanie.
2. Wezwanie wystawia się na podstawie dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości.
3. W celu wystawienia Wezwania Osoba upoważniona do kontroli ma prawo żądać od podróżnego okazania dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości oraz podania adresu zamieszkania podróżnego. W razie braku dokumentu umożliwiającego stwierdzenie tożsamości lub odmowy jego okazania, jak również w razie odmowy podania adresu zamieszkania przez podróżnego, Osoba upoważniona do kontroli ma prawo zwrócić się do Policji, lub innych uprawnionych organów, o podjęcie czynności zmierzających do ustalenia tożsamości podróżnego i jego adresu zamieszkania. Do czasu przybycia funkcjonariuszy Policji lub innych organów podróżny obowiązany jest pozostać w miejscu przeprowadzenia kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez Osobę upoważnioną do kontroli.
4. Wezwanie wystawia się na Przejazd w jedną stronę, wyłącznie od Stacji ostatniego rozkładowego zatrzymania pociągu, a w razie braku możliwości ustalenia relacji Przejazdu – od Stacji początkowej pociągu, do Stacji wskazanej przez podróżnego, jednak nie dalej niż do ostatniej Stacji biegu pociągu lub w relacji nie dłuższej niż określona na Bilecie – uznanym za nieważny w danej sytuacji.
5. W przypadku Przejazdu grupowego, Wezwanie wystawia się na organizatora Przejazdu, ze wskazaniem pełnych danych osobowych wraz z adresem zamieszkania osoby odpowiedzialnej za grupę. W takim przypadku należności za Przejazd w tym Opłatę dodatkową oblicza się za każdą osobę będącą uczestnikiem Przejazdu grupowego, zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami.
6. W przypadku Przejazdu osób niepełnoletnich pod opieką osoby pełnoletniej, za Przejazd każdej z tych osób Wezwanie wystawia się na osobę pełnoletnią.
7. W Wezwaniu, oprócz danych osobowych podróżnego i pełnego adresu zamieszkania zamieszcza się:
  - 1) dane niezbędne do ustalenia zakresu uprawnień podróżnego, takie jak:
    - a) datę Przejazdu,
    - b) Stację wyjazdu i przeznaczenia,
    - c) rodzaj i numer pociągu,
    - d) odległość taryfową Przejazdu,
    - e) rodzaj zastosowanej taryfy,
    - f) rodzaj i wymiar posiadanej ulgi;
  - 2) w zależności od przyczyny wystawienia Wezwania:
    - a) opłatę taryfową za Przejazd z uwzględnieniem przewożonych Rzeczy i Zwierząt domowych,
    - b) Opłatę dodatkową;
  - 3) cenę okazanego Biletu;
  - 4) łączną kwotę należności do zapłaty;
  - 5) nazwę banku i numer konta, na które należy wpłacić należność;
  - 6) termin uregulowania należności;
  - 7) Stację ujawnienia podróżnego albo następną – najbliższą Stację położoną na drodze przewozu;
  - 8) uwagi Osoby upoważnionej do kontroli;
  - 9) adnotację o ewentualnym przekazaniu podróżnego Policji lub innym organom;
  - 10) pouczenie o możliwości złożenia reklamacji, ze wskazaniem adresu jednostki, w której można ją złożyć;
  - 11) rodzaj, serię i numer dokumentu tożsamości podróżnego;
  - 12) uwagi podróżnego;
  - 13) numer identyfikacyjny sporządzającego;
  - 14) serię i numer Wezwania;
  - 15) pouczenie podróżnego, iż:

- wskazany przez podróżnego adres zamieszkania jest traktowany jak jego adres do doręczeń i w razie nieodebrania korespondencji pod tym adresem, zostanie ona uznana za skutecznie doręczoną;
  - podróżny jest zobowiązany zawiadomić Przewoźnika w razie zmiany adresu zamieszkania, pod rygorem uznania korespondencji nadanej na wskazany w wezwaniu adres za skutecznie doręczoną;
  - w razie braku zapłaty kwoty, o której mowa w ust. 10, Przewoźnik może zamieszczać dane osobowe dłużnika w rejestrach długów biur informacji gospodarczej.
8. Podróżny ma prawo wniesienia uwag do Wezwania.
  9. Wystawione Wezwanie upoważnia podróżnego do korzystania z Przejazdu tylko w zakresie na nim wskazanym.
  10. Odbiór Wezwania, podróżny potwierdza podpisem na potwierdzeniu przyjęcia Wezwania. W przypadku odmowy przyjęcia Wezwania na potwierdzeniu przyjęcia zamieszcza się adnotację „odmowa przyjęcia”. Odmowa przyjęcia Wezwania nie wstrzymuje dochodzenia roszczeń.
  11. Wskazaną w Wezwaniu kwotę należy wpłacić w terminie 14 dni od dnia wystawienia Wezwania – nie wliczając dnia wystawienia Wezwania – za pośrednictwem banku lub poczty, na rachunek wskazany w Wezwaniu do zapłaty, lub w Kasie biletowej Przewoźnika.
  12. W przypadku braku wpłaty, o której mowa w ust. 10, Przewoźnikowi przysługuje prawo:
    - 1) zamieszczenia danych osobowych dłużnika w rejestrach długów biur informacji gospodarczej,
    - 2) dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym wraz z ustawowymi odsetkami, po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
  13. W razie wystawienia Wezwania podróżnemu, który
    - 1) oświadczy, że posiada Bilet imienny, ale nie okaże go w pociągu,
    - 2) okaże Bilet imienny, ale nie okaże żadnego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
    - 3) oświadczy, że posiada uprawnienie do bezpłatnego lub ulgowego Przejazdu, ale nie przedstawi w pociągu ważnego Dokumentu poświadczającego,Osoba uprawniona do kontroli odnotowuje na Wezwaniu do zapłaty w informację o posiadanych przez podróżnego uprawnieniach, którą podróżny powinien potwierdzić własnoręcznym podpisem. Należności wykazane w Wezwaniu zostaną umorzone, po uiszczeniu Opłaty manipulacyjnej, o ile w ciągu 7 dni od daty wystawienia Wezwania, podróżny udokumentuje uprawnienia do bezpłatnego lub ulgowego Przejazdu, składając reklamację w trybie określonym w §§ 26 i 27 Regulaminu.
  14. Wezwanie wystawia się także w przypadku, gdy podróżny zgłosił w sposób określony w § 11 ust. 16 Regulaminu brak ważnego Dokumentu przewozu, lub posiada bilet innego podróżnika w tej samej relacji, i chce uregulować należności przewozowe gotówką lub kartą płatniczą bądź kredytową, ale Osoba upoważniona do kontroli nie może wydać mu reszty lub nie może dokonać transakcji za pomocą karty płatniczej lub kredytowej. Wówczas w Wezwaniu Osoba upoważniona do kontroli zamieszcza adnotację w brzmieniu „Sporządzono z powodu niemożności wydania reszty / niemożności dokonania transakcji kartą płatniczą lub kredytową”. Podróżny jest obowiązany opłacić wskazane w Wezwaniu należności w terminie 2 dni od dnia wystawienia Wezwania, nie wliczając dnia wystawienia Wezwania. Brak wpłaty w wymaganym terminie spowoduje naliczenie Opłaty dodatkowej.
  15. Jeżeli podróżny z powodu kradzieży nie posiada Dokumentu poświadczającego, dopuszcza się możliwość złożenia reklamacji na podstawie odpowiedniego zaświadczenia – wydanego przez uprawniony organ – o zgłoszeniu kradzieży ww. dokumentów lub zaświadczenia o posiadaniu uprawnienia.
  16. Wszelkie reklamacje dotyczące Wezwań będą rozpatrywane w trybie określonym w §§ 26 i 27 Regulaminu.

## § 21. Grupowy przewóz osób

1. Grupowy przewóz osób obejmuje Przejazd zorganizowanej grupy składającej się z minimum 10 osób. Warunki korzystania z Przejazdów przez grupy zorganizowane zawarte są w odpowiednich postanowieniach Taryfy przewozowej.
2. Przejazd grupy można zamówić:
  - 1) drogą elektroniczną, poprzez wysłanie zamówienia pod adres e-mail wskazany na stronie internetowej Przewoźnika oraz w Punktach odprawy,
  - 2) za pomocą specjalnej aplikacji internetowej, jeżeli taka aplikacja znajduje się na stronie Przewoźnika,
  - 3) pisemnie, wysyłając zamówienie na adres Przewoźnika, podany na stronie internetowej Przewoźnika oraz w Punktach odprawy,
  - 4) osobiście, składając zamówienie w Kasie biletowej lub w siedzibie Przewoźnika.
3. We zamówieniu należy podać:
  - 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,
  - 8) szczególne wymogi odnośnie przewozu np.: ilość Osób niepełnosprawnych, liczba rowerów itp.
4. Zamówienie powinno wpłynąć do Przewoźnika najpóźniej na 2 dni przed planowanym dniem wyjazdu grupy. Jeżeli grupa zamierza odbyć Przejazd w dwie strony to należy złożyć dwa oddzielne zamówienia w każdej relacji.
5. O uwzględnieniu zamówienia Przejazdu grupowego zawiadamia się organizatora, podając numer zgody (PIN). Zawiadomienia dokonuje się telefonicznie lub e-mailem. Organizatora zawiadamia się również w przypadku braku możliwości zrealizowania zamówienia.
6. Zakupu Biletów grupowych na zamówiony Przejazd dokonuje się w dowolnej Kasie biletowej Przewoźnika, podając numer otrzymanej zgody (PIN) lub w pociągu u Osoby upoważnionej do kontroli, przedstawiając „Potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy”.
7. „Potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy” można odebrać w Kasie biletowej Przewoźnika. Na żądanie organizatora Przewoźnik przesyła „Potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy” drogą elektroniczną, na adres e-mail organizatora.
8. W trakcie kontroli w pociągu, osoba odpowiedzialna za grupę jest zobowiązana oprócz Biletów grupowych na Przejazd, okazać „Potwierdzenie zgłoszenia przejazdu grupy”. W przeciwnym wypadku Bilety grupowe są nieważne, a uczestnicy Przejazdu traktowani jak podróżni bez ważnego Dokumentu przewozu.
9. Organizator przewozu oraz osoba odpowiedzialna za grupę są zobowiązani do nadzoru nad przestrzeganiem przez uczestników Przejazdu grupowego obowiązujących przepisów porządkowych.
10. W przypadku, gdy organizator Przejazdu grupowego zamierza zmienić termin Przejazdu, rodzaj pociągu, relację, drogę przewozu albo liczbę uczestników, powinien złożyć nowe zamówienie na Przejazd grupy. Ewentualnej wymiany Biletów grupowych zamawiający może dokonać wyłącznie w Kasie biletowej, bez potrącania odstępnego (przed rozpoczęciem terminu ważności).
11. Jeżeli z Biletu grupowego będzie korzystała mniejsza liczba osób, w ten sposób, że:
  - 1) pozostała liczba uczestników spełnia warunki Przejazdu grupowego, Kasa biletowa Przewoźnika lub Osoba upoważniona do kontroli poświadcza Bilet grupowy o wykorzystaniu przez mniejszą liczbę osób, zamieszczając Poświadczenie w brzmieniu: „*Bilet wykorzystany przez ..... osó **b**, od stacji .... do stacji....*”. Zwrotu należności za częściowo niewykorzystany Bilet

- można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji złożonej na warunkach określonych w §§ 26 i 27 Regulaminu. Zwrotowi podlega należność za Bilet grupowy po potrąceniu 15% odstępnego;
- 2) pozostała liczba uczestników nie spełnia warunków Przejazdu grupowego:
- a) przed rozpoczęciem Przejazdu – Kasa biletowa poświadcza Bilet o całkowitym niewykorzystaniu i wydaje Bilet grupowy na Przejazd zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami podróźnych,
  - b) po rozpoczęciu Przejazdu, pod warunkiem zgłoszenia się na zasadach określonych w § 11 ust. 16 Regulaminu, Osoba upoważniona do kontroli zamieszcza Poświadczenie o całkowitym niewykorzystaniu Biletu grupowego w brzmieniu: *„Bilet całkowicie niewykorzystany od stacji ... do stacji ....”*. Osoby odbywające Przejazd odprawia się zgodnie z indywidualnymi uprawnieniami.
- Zwrotu należności za całkowicie niewykorzystany Bilet można dochodzić w drodze pisemnej reklamacji złożonej na warunkach określonych w §§ 26 i 27 Regulaminu. Zwrotowi podlega należność za Bilet grupowy po potrąceniu 15% odstępnego.
12. Zwrot całkowicie niewykorzystanego Biletu grupowego przed rozpoczęciem terminu jego ważności jest możliwy w Kasie biletowej, pod warunkiem jednoczesnego zwrotu „Potwierdzenia zgłoszenia przejazdu grupy”, po potrąceniu 15% odstępnego.
  13. Poświadczony Bilet grupowy jest ważny wyłącznie w zakresie wynikającym z Poświadczenia. Brak wymaganego Poświadczenia powoduje nieważność Biletu grupowego.
  14. W miarę możliwości przewozowych Przewoźnik może na wniosek organizatora zarezerwować oddzielne przedziały w wagonach pasażerskich. Opłata za rezerwację ustalona jest w Taryfie przewozowej.

## **Rozdział 3. WARUNKI PRZEWOZU RZECZY I ZWIERZĄT DOMOWYCH**

## § 22. 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 i umieszczenie w przeznaczonych do tego miejscach.
2. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przedmiotami, które przewozi ze sobą i ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie mogą być wyrządzone przy tej okazji Przewoźnikowi i innym podróżnym. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za ten bagaż tylko wówczas, jeżeli szkoda powstanie z jego winy.
3. Bagaż zabierany przez podróżnego do wagonu nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu innym podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu współpodróżnych lub Przewoźnika.
4. Do przewozu bagażu ręcznego służą półki zamieszczone nad siedzeniami, wolne przestrzenie pod siedzeniami albo specjalne pomieszczenia lub urządzenia na przedmioty o większych rozmiarach, jak oddzielne przedziały lub inne miejsca, które są oznaczone odpowiednimi piktogramami. Zabrania się umieszczania bagażu ręcznego na miejscu do siedzenia.
5. Wyłączone z przewozu są:
  - 1) przedmioty, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów,
  - 2) przedmioty, które mogą wyrządzić szkodę innym podróżnym ze względu na swą konstrukcję (np. wystające ostre części) lub zawartość (np. żrące, toksyczne substancje, materiały wybuchowe, cuchnące),
  - 3) pojazdy z silnikiem spalinowym,
  - 4) zwłoki i szczątki zwłok ludzkich.
6. W razie ujawnienia podróżnego przewożącego rzeczy, których przewóz jest zabroniony, Osoba upoważniona do kontroli poświadczając wykorzystanie Biletu na Przejazd na części drogi przewozu i pobiera Opłatę dodatkową za naruszenie przepisów o przewozie rzeczy wyłączonych z przewozu, (w razie odmowy zapłacenia należności – wystawia się Wezwanie). Na najbliższej Stacji zatrzymania pociągu podróżny wraz z tymi rzeczami jest usuwany z pociągu.
7. W przypadku zamiaru przewozu przedmiotów przestrzennych, podróżny powinien uzyskać wcześniej od Przewoźnika informację o możliwości dopuszczenia tych rzeczy do przewozu na odrębnych warunkach. Zapytania należy kierować na adres Przewoźnika.
8. Podróżny, który nie ma miejsca do siedzenia i nie znalazł miejsca dla przewożonego pod własnym nadzorem bagażu, obowiązany jest stosować się do zaleceń obsługi pociągu. Z przyczyn wskazanych w §22 ust. 3 Osoba upoważniona do kontroli może odmówić podróżnemu wniesienia bagażu do pociągu, czyniąc jednocześnie odpowiednią adnotację na Bilecie podróżnego. Jeżeli z tego powodu podróżny nie odbędzie Przejazdu, przysługuje mu zwrot należności za Przejazd, bez potrącania odstępnego lub innych opłat.
9. W razie stwierdzenia, że podróżny przewozi:
  - 1) rzeczy, których przewóz jest zabroniony na podstawie odrębnych przepisów, Przewoźnik postępuje według wskazówek organu, który wydał zakaz przewozu,
  - 2) broń i amunicję w sposób zagrażający bezpieczeństwu podróżnych – obsługa pociągu niezwłocznie powiadamia o tym najbliższą jednostkę Policji lub Żandarmerii Wojskowej.
10. Bagaż przewożony przez podróżnego może być przeglądany/sprawdzany przez funkcjonariuszy organów uprawnionych do tego na podstawie odrębnych przepisów i na zasadach w nich określonych.
11. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego, musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu Międzynarodowego Przewozu Kolejami Towarów niebezpiecznych (RID).
12. Nie pobiera się opłaty za przewóz wózka dziecięcego, o ile podróżujące dziecko w wieku do lat 4 posiada stosowny Bilet, wydany na podstawie przysługującej ulgi ustawowej.

13. Nie pobiera się opłaty za przewóz wózka inwalidzkiego, o ile podróżny odbywa Przejazd na podstawie Biletu z ulgą ustawową na podstawie wymaganych Dokumentów poświadczających, potwierdzających prawo do ulgi.

### **§ 23. Przewóz Zwierząt domowych**

1. Podróżny może pod swoją opieką przewozić Zwierzęta domowe, jeżeli nie są one uciążliwe dla współpodróżnych (np. z powodu hałasu, zapachu itp.) Przewożone Zwierzęta domowe (w tym małe psy) powinny być umieszczone w odpowiednich pojemnikach (klatkach, pudłach, koszach itp.) zabezpieczających przed wyrządzeniem szkody osobom lub mieniu. Dla rozmieszczenia Zwierząt domowych przewożonych w odpowiednich opakowaniach, podróżny może rozporządzać przestrzenią nad i pod miejscem, które zajmuje. Podróżny jest zobowiązany nadzorować zabrane w podróż Zwierzęta domowe. Zwierzęta domowe przewożone w odpowiednich opakowaniach można umieścić na miejscach wyznaczonych do przewozu bagażu ręcznego.
2. Przewóz psa bez odpowiedniego pojemnika (nie więcej niż jednego) pod opieką dorosłego podróżnego, jest dozwolony, pod warunkiem, że:
  - 1) podróżny posiada ważny Bilet na przewóz psa (chyba, że jest on przewożony w pojemniku na zasadach określonych w ust.1) oraz aktualne świadectwo szczepienia psa;
  - 2) pies jest trzymany na smyczy i ma założony kaganiec.
3. Zabrania się umieszczania Zwierząt domowych na miejscu do siedzenia. Zwierzęta domowe nie mogą zakłócać spokoju w wagonie, a szczególnie ciszy nocnej, w przeciwnym wypadku stosuje się przepisy ust. 4.
4. Jeżeli współpodróżni zgłoszą sprzeciw z powodu umieszczenia w przedziale Zwierzęcia domowego, podróżny powinien zająć inne miejsce wskazane przez Osobę upoważnioną do kontroli, a jeżeli jest to niemożliwe – podróżny jest zobowiązany opuścić pociąg na najbliższej Stacji. Częściowo niewykorzystany Bilet, odpowiednio poświadczony, podlega zwrotowi bez potrącania odstępnego w Kasie biletowej.
5. Zgoda współpodróżnych nie jest wymagana w przypadku przewozu:
  - 1) Psów asystujących Osobom niepełnosprawnym;
  - 2) psów będących przewodnikami osób niewidomych;
  - 2) psów służbowych z opiekunami.
6. Podróżny odpowiada za stan sanitarny miejsca w którym przewozi Zwierzę domowe.
7. Opłata za przewóz psa określona jest w Taryfie przewozowej.
8. Jeżeli podróżny naruszy przepisy o przewozie Zwierząt domowych, oprócz należności taryfowych jest zobowiązany uiścić Opłatę dodatkową. W razie odmowy uregulowania należności wystawia się Wezwanie i na najbliższej Stacji podróżnego wraz ze Zwierzętami domowymi, usuwa się z pociągu. Należność za częściowo niewykorzystany Bilet na Przejazd, odpowiednio poświadczony, podlega zwrotowi, po potrącaniu odstępnego, w drodze reklamacji na podstawie §§ 26 i 27 Regulaminu.

### **§ 24. Przewóz rowerów**

1. Podróżny może zabrać ze sobą do pociągu jeden nieopakowany rower i przewieźć go odpłatnie. Złożony i opakowany rower nie podlega opłacie i jest przewożony w ramach bagażu ręcznego.
2. Podróżny jest zobowiązany do sprawowania nadzoru nad przewożonym rowerem i ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie mogą być wyrządzone przy tej okazji Przewoźnikowi i innym podróżnym. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za ten rower tylko wówczas, jeżeli szkoda powstanie z jego winy.



3. Przewożony rower nie może zagrażać bezpieczeństwu i porządkowi w transporcie, utrudniać przejazdu innym podróżnym, wyrządzać szkody w mieniu współpodróżnych lub Przewoźnika.
4. Rower może być przewożony:
  - 1) w wagonie lub innym miejscu, przystosowanym do przewozu rowerów,
  - 2) w 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).
  - 3) w pierwszym przedsiönku pierwszego wagonu lub ostatnim przedsiönku ostatniego wagonu w składzie pociągu.
5. Z przyczyn wskazanych w §24 ust. 3 Osoba upoważniona do kontroli może odmówić podróżnemu wejścia z rowerem do pociągu, czyniąc jednocześnie odpowiednią adnotację na Biletach podróżnego. W takim przypadku podróżnemu przysługuje zwrot należności za przewóz roweru, a jeżeli podróżny nie odbył podróży, również za Przejazd, bez potrącania odstępnego lub innych opłat.

## **§ 25 Rzeczy znalezione**

1. Rzeczy znalezione w pociągu – przyjmuje w czasie jazdy lub postoju obsługa danego pociągu, z zastrzeżeniem ust. 2
2. Znalezione rzeczy, których posiadanie wymaga szczególnego zezwolenia organów państwowych jak broń, amunicja, materiały wybuchowe, aparatura radiowo-nadawcza oraz znalezione dowody osobiste, tymczasowe zaświadczenia tożsamości, paszporty i dokumenty podróży, itp., przekazuje się najbliższej jednostce Policji. W przypadku znalezienia zwierząt, pieniędzy, papierów wartościowych, kosztowności, oraz rzeczy mających wartość naukową lub artystyczną, itp. oddaje się je niezwłocznie właściwemu organowi państwowemu.
3. Przewoźnik może odmówić przyjęcia rzeczy znalezionej nieposiadającej żadnej wartości (np. rzecz jest trwale zniszczona, uszkodzona w sposób uniemożliwiający jej użytkowanie) oraz gdy posiada takie własności, że jej przechowywanie nie jest możliwe.
4. Osoba przyjmująca rzeczy znalezione jest zobowiązana do jej sprawdzenia w obecności znalazcy lub dwóch świadków.
5. Na każdą przyjętą rzecz znaną sporządza się pokwitowanie znalezienia rzeczy. Pokwitowanie zawiera:
  - 1) dane znalazcy (imię i nazwisko),
  - 2) datę, miejsce i okoliczności znalezienia rzeczy,
  - 3) krótki i skrupulatny opis rzeczy,
  - 4) dane osoby przyjmującej (imię, nazwisko, stanowisko i miejsce pracy),
  - 5) datę przekazania rzeczy.Ponadto, jeżeli rzecz znaleziona (np. walizka) zawiera wewnątrz inne przedmioty, wówczas dokonuje się oględzin zawartości i w pokwitowaniu rzeczy znalezionej zamieszcza się stosowny opis potwierdzony podpisami osób dokonujących sprawdzenia (w tym również znalazcy lub świadków). W tym przypadku w pokwitowaniu zamieszcza się również dane odpowiednio znalazcy lub świadków (imię, nazwisko i adres zamieszkania).
6. Jeżeli zachodzi uzasadnione podejrzenie, że rzecz znaleziona stwarza bezpośrednie zagrożenie bezpieczeństwa lub zawiera niebezpieczną zawartość, należy natychmiast fakt ten zgłosić odpowiednim organom (np. Policja).
7. Informacje o rzeczach znalezionych, dla których nie można ustalić właścicieli lub, których właściciele – mimo wezwania – nie zgłosili się po ich odbiór, zamieszcza się na stronie internetowej Przewoźnika.
8. Wykaz punktów przechowywania rzeczy znalezionych, godziny ich otwarcia oraz numery telefonów wskazane są na stronie internetowej Przewoźnika.
9. Osoby poszukujące rzeczy zagubionej i zgłaszające się do Przewoźnika muszą określić:

- 1) jaka rzecz (przedmiot) została zagubiona, opisać rzecz, charakterystyczny wygląd, bądź znaki szczególne,
  - 2) przedstawić dowody stwierdzające posiadanie zagubionej rzeczy (np. dowód zakupu przedmiotu, numery seryjne, własne oznaczenia bądź opis widocznych środków zużycia).
10. Rzeczy znalezione wydaje się osobie uprawnionej do jej odbioru po udowodnieniu przez nią prawa do rzeczy zagubionej. Osoba uprawniona do odbioru rzeczy kwituje jej odbiór.
11. Rzeczy nieodebrane podlegają likwidacji w terminach:
- 1) niezwłocznie – jeśli są to rzeczy łatwo ulegające zepsuciu,
  - 2) po upływie roku - od dnia wezwania osoby uprawnionej do odbioru,
  - 3) po upływie dwóch lat – w razie niemożności wezwania osoby uprawnionej.
12. Znalezione rzeczy Przewoźnik przechowuje nieodpłatnie.

## **Rozdział 4. TRYB SKŁADANIA I TERMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

## § 26. Postanowienia ogólne

1. Reklamacje z tytułu świadczonych usług są przyjmowane przez Przewoźnika, rozpatrywane i załatwiane na zasadach ogólnych, przewidzianych w przepisach Ustawy Prawo Przewozowe, Rozporządzeniu MTiB z dnia 24.02. 2006r. oraz Rozporządzeniu (WE) 1371/2007.
2. Reklamacja składana Przewoźnikowi może dotyczyć:
  - 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 wiół ze sobą jako bagaż ręczny (dotyczy to również roweru i Zwierząt domowych, które podróżny miał ze sobą),
  - 2) całkowitego lub częściowego niewykorzystania Biletu;
  - 3) niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przewozu;
  - 4) udowodnienia, że w dniu Przejazdu pociągiem Przewoźnika podróżny posiadał ważny Dokument przewozu lub Dokument poświadczający, w związku z brakiem których wystawiono mu Bilet w pociągu;
  - 5) przypadku, gdy podróżny nie zgadza się z treścią Wezwania i może udowodnić, że posiadał ważny Dokument przewozu lub Dokument poświadczający, których brak został stwierdzony w czasie kontroli Dokumentów przewozu w pociągu,
  - 6) Wezwań w przypadkach innych niż wskazany w pkt 5.
3. Reklamację składa się w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) datę sporządzenia reklamacji;
  - 2) nazwę i adres Przewoźnika;
  - 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
  - 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji, w przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 2 pkt. 5 i 6 należy podać serię i numer każdego z wystawionych Wezwań;
  - 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 oraz oryginały lub kopie– poświadczone za zgodność z oryginałem przez notariusza lub przez Przewoźnika– innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym Dokumenty poświadczające;
  - 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.
5. Zgłoszenie wypadku, w wyniku którego podróżny poniósł śmierć, doznał zranienia lub naruszony został jego fizyczny lub umysłowy stan zdrowia, można przekazać do Przewoźnika ustnie, za pisemnym potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia przez Przewoźnika. Wówczas Przewoźnik jest zobowiązany poinformować osobę, która ustnie zgłosiła wypadek, o konieczności złożenia pisemnej reklamacji.
6. Reklamacje dotyczące odprawy i przewozu osób, Rzeczy i Zwierząt domowych, w tym również związane z wystawieniem w pociągu Wezwania, składa się pisemnie na adres Przewoźnika lub elektronicznie na adres mailowy Przewoźnika. Dane Przewoźnika podane są na jego stronie internetowej oraz w Punktach odprawy.
7. Językiem roboczym w kontaktach między podróżnymi a Przewoźnikiem jest język polski.
8. Przewoźnik jest obowiązany przyjąć każdą zgłoszoną reklamację, spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1–7 .

### **§ 27. Terminy składania i rozpatrywania reklamacji**

1. Reklamacje z tytułu zawarcia Umowy przewozu lub sporządzonych Wezwań składa się nie później niż w terminie 3 miesięcy odpowiednio od dnia wykonania usługi lub otrzymania Wezwania do zapłaty. Za dzień wniesienia reklamacji uważa się datę stempla pocztowego (jeżeli reklamacja wnoszona jest drogą pocztową) lub datę wpływu reklamacji do Przewoźnika (jeżeli jest ona wnoszona osobiście lub drogą elektroniczną). Reklamacje, o których mowa w § 26:
  - 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. 4) – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia wydania Biletu w pociągu, nie wliczając dnia wystawienia Biletu,
  - 3) ust. 2 pkt. 6) – składa się nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania Wezwania, nie wliczając dnia wystawienia Wezwania.
2. Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 26 ust. 1–7 Regulaminu, Przewoźnik wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania z pouczeniem, że nieuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Wówczas za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez Przewoźnika uzupełnionej reklamacji.
3. Reklamacje pozostawia się bez rozpoznania, w przypadku zgłoszenia jej po upływie terminów określonych w ust. 1 i 2.
4. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej doręczenia Przewoźnikowi. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę i adres Przewoźnika;
  - 2) informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
  - 3) uzasadnienie merytoryczne ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznanej reklamacji (w całości lub części);
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o terminie i sposobie jej wpłaty;
  - 5) w przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
  - 6) pouczenie o możliwości wniesienia odwołania oraz o prawie do skierowania sprawy do właściwego miejscowo sądu;
  - 7) podpis Przewoźnika.
5. Jeżeli reklamacja nie należy do kompetencji Przewoźnika, wówczas jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.
6. Od nieuwzględnionej w całości lub w części reklamacji podróżnemu przysługuje odwołanie. Odwołanie wnosi się do Przewoźnika w terminie 7 dni od otrzymanej odpowiedzi na reklamację w sposób wskazany w § 26 ust. 6.
7. Przewoźnik rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od daty otrzymania odwołania. Przewoźnik może na skutek odwołania zmienić rozstrzygnięcie, gdy dokonano błędnej oceny stanu faktycznego albo, gdy zostały ujawnione nowe, istotne dla sprawy okoliczności, które nie były wcześniej znane.
8. Stosowne pouczenie dotyczące zasad składania reklamacji w odniesieniu do Wezwań znajduje się na odwrocie czołowej strony Wezwania.
9. Dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, łącznie z wniesieniem odwołania). Przewoźnik może zaś skierować sprawę do sądu po bezskutecznym wezwaniu zobowiązanego do zapłaty.
10. Bieg terminów przedawnienia roszczeń związanych z Umową przewozu zawieszają się na okres postępowania reklamacyjnego oraz na okres od dnia przesłania do podróżnego wezwania do

zapłaty do dnia doręczenia Przewoźnikowi odpowiedzi na wezwanie do zapłaty, nie dłużej jednak niż na okres 3 miesięcy od dnia doręczenia podróznemu wezwania do zapłaty.

## **§ 28. Skargi i wnioski**

1. Przewoźnik przyjmuje:
  - 1) skargi dotyczące nieprzestrzegania praw pasażerów wynikających z Rozporządzenia(WE) Nr 1371/2007 lub jakości usług świadczonych przez Przewoźnika,
  - 2) wnioski dotyczące usprawnienia prowadzonej działalności, lepszego zaspokajania potrzeb pasażerów, propozycji wdrażania nowych rozwiązań.
2. Skargi i wnioski składa się w formie pisemnej, w tym za pomocą poczty elektronicznej.
3. Językiem roboczym w kontaktach pomiędzy podróżnymi i Przewoźnikiem jest język polski.
4. Skargi i wnioski składa się pisemnie lub elektronicznie na adresy Przewoźnika wskazane na stronie internetowej Przewoźnika oraz w Punktach odpraw. Ponadto skargi można złożyć w Kasie biletowej.
5. Podróżny może składać skargi w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia.
6. Skargi i wnioski powinny zawierać:
  - 1) nazwę i adres Przewoźnika,
  - 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby wnoszącej,
  - 3) treść skargi lub wniosku (datę, miejsce, opis zdarzenia),
  - 4) podpis osoby składającej skargę lub wniosek.
7. Przewoźnik nie udziela odpowiedzi, jeśli skarga lub wniosek nie zawiera imienia i nazwiska (nazwy)wnoszącego oraz jego pełnego adresu do korespondencji.
8. Za dzień złożenia skargi lub wniosku uważa się datę:
  - 1) nadania listu / przesyłki pocztą lub kurierem,
  - 2) złożenia bezpośrednio pod adresem wskazanym przez Przewoźnika lub w Kasie biletowej,
  - 4) wysłania pocztą elektroniczną.
9. Za dzień przyjęcia skargi lub wniosku przez Przewoźnika, od którego liczony jest termin na udzielenie odpowiedzi, uważa się datę doręczenia skargi lub wniosku Przewoźnikowi mailem, na adres wskazany przez Przewoźnika lub w Kasie biletowej.
10. Odpowiedzi na skargę lub wniosek udziela się nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia przyjęcia skargi lub wniosku. Przewoźnik udziela wnoszącemu odpowiedzi wraz z uzasadnieniem. W usprawiedliwionych przypadkach Przewoźnik informuje wnoszącego o terminie, krótszym niż 3 miesiące od daty złożenia skargi lub wniosku, w jakim może spodziewać się odpowiedzi.
11. Odpowiedź na skargę lub wniosek przekazywana jest taką samą drogą, jaką wpłynęła, chyba że wnoszący wskaże w treści skargi lub wniosku inną drogę i adres, na który należy przestać odpowiedź.
12. Jeżeli rozpatrzenie skargi lub wniosku nie należy do kompetencji Przewoźnika, sprawa jest przekazywana niezwłocznie do właściwego podmiotu, z jednoczesnym powiadomieniem wnoszącego o przekazaniu sprawy.